

L'évaluation du numérique dans les bibliothèques françaises

Rapport du groupe de travail *Evaluation du numérique en bibliothèque*
au président de la Bibliothèque nationale de France



L'évaluation du numérique dans les bibliothèques françaises

07 septembre 2009

Suzanne JOUGUELET
Inspectrice générale des bibliothèques

S O M M A I R E

Introduction.....	1
1. Bilan des évaluations existantes.....	2
2. Difficultés, lacunes, points en suspens.....	26
3. Perspectives et recommandations.....	30
Conclusion.....	40
Annexes.....	42

Introduction

Le groupe de travail *Evaluation du numérique en bibliothèque* –dans le contexte français –a travaillé, comme les trois autres groupes¹, dans le cadre de la mission confiée par la ministre de la Culture et de la communication au président de la Bibliothèque nationale de France, Bruno Racine. Le groupe s'est attaché à respecter, sous l'angle de l'évaluation, l'objectif mentionné dans la lettre de mission du 25 septembre 2008 pour le Schéma numérique des bibliothèques : « *Etablir un bilan de l'action, des moyens et des besoins des bibliothèques dans le domaine de la numérisation et du numérique.* », ainsi que l'étude souhaitée des « *conditions d'une plus grande harmonisation des politiques nationales et d'une véritable mise en réseau des compétences et des moyens des grands acteurs nationaux.* »

Sept réunions ont été tenues entre le 6 octobre 2008 et le 28 avril 2009. La liste des participants au groupe, jointe en annexe, montre bien la diversité des entités représentées : ministères, établissements, associations. Le rapporteur adresse ses plus vifs remerciements aux membres du groupe pour leur contribution : les documents qui en résultent alimentent à la fois le texte du rapport et le volume d'annexes.

Toute évaluation n'acquiert de sens qu'en lien avec des objectifs. Dans le cadre des travaux conduits par le groupe, les trois objectifs majeurs retenus ont été les suivants :

- Rechercher la cohérence des politiques publiques en évitant les redondances de financements, dans le cadre des grands programmes de la LOLF.
- Améliorer les services par la prise en compte prioritaire des besoins des utilisateurs dans les différents contextes de bibliothèques.
- Développer et unifier la culture du numérique dans les bibliothèques.

Les enjeux économiques motivent fortement l'évaluation : qu'il s'agisse d'une chaîne de numérisation (de la conception du projet jusqu'à la mise en ligne et l'archivage), ou de l'acquisition de ressources électroniques aux coûts toujours en augmentation, les indicateurs relatifs au numérique représentent un outil de pilotage pour une meilleure gestion des services des bibliothèques et des acquisitions en fonction des usages, ainsi qu'un outil de négociation budgétaire avec les tutelles et tarifaire avec les éditeurs. A titre d'exemple, l'enseignement supérieur a dépensé en 2007 24,4 M€ pour l'acquisition de ressources électroniques sur un budget documentaire total de 98,5 M€, soit un pourcentage de 24,7² ; en 2006 le pourcentage était de 22,7 : 21,3 M€ (budget RE) sur 93,8 M€ (budget documentaire total).

¹ Groupes Numérisation : recensement et concertation ; Acquisitions électroniques ; Conservation numérique.

² Si on ajoute les 14 m€ environ de périodiques papier « gagés » par des abonnements couplés, on parvient à 39%.

Le groupe s'est attaché à préciser le champ couvert par l'évaluation, très vaste, car elle porte à la fois sur l'offre et sur la demande dans des bibliothèques aux vocations diverses. Il convient d'analyser les types de ressources offertes, puis de répondre, pour leur consultation, à la fois aux questions du « quoi » et du « combien », mais aussi à celles du « qui » et du « comment » : apprécier par exemple dans le milieu universitaire si les étudiants à différents stades de leurs études, les chercheurs dans différentes disciplines pratiquent tel type de ressources, en quel lieu ou selon quel mode d'accès (bureau, domicile, bibliothèque, accès nomade..) et avec quels parcours et quels usages : consultation, navigation, téléchargement...

Enfin les critères et les niveaux de l'évaluation sont nombreux : selon l'approche (managériale, budgétaire, technique, sociologique...), selon le type d'institution, selon l'échelle (locale, nationale, internationale). Il existe à la fois des écarts importants et des complémentarités entre les bibliothèques. En outre, elles jouent en matière de numérique des rôles divers, ceux de producteur, de diffuseur, d'utilisateur. Comment apprécier leur action dans les différents contextes et comment savoir si elle répond aux attentes des publics ?

Le groupe évaluation, comme le groupe conservation, traite le numérique de façon transverse, alors que les deux autres groupes se sont spécialisés respectivement dans les domaines des ressources créées par la numérisation et des ressources acquises, le plus souvent à titre onéreux.

Après avoir précisé les enjeux de vocabulaire et de typologie, et dressé un bilan -qui ne peut prétendre viser à l'exhaustivité- des indicateurs existants à l'échelle locale, à l'échelle nationale, à l'échelle européenne, le rapport s'attachera aux études sur les publics et leurs usages, en lien avec l'offre numérique.

Les difficultés et les manques qui entravent l'évaluation seront ensuite analysés, qu'il s'agisse des données et de la mesure ou des limites en matière de ressources humaines et de budgets.

Enfin les préconisations du groupe seront présentées avec une mise en perspective et des actions précises à engager.

1. Bilan des évaluations existantes

1.1. Typologie et définitions des ressources numériques

1.1.1. *Une question de vocabulaire*

Un préalable à une évaluation coordonnée consiste à employer le même vocabulaire, avec les mêmes acceptations. Or les travaux du groupe ont montré une hétérogénéité certaine selon les interlocuteurs, les institutions, les usages..

Les adjectifs « électronique » et « numérique » désignent des réalités tantôt identiques, tantôt différentes : à titre d'exemple, la norme ISO 2789 (*Statistiques internationales des bibliothèques*, 4^e éd., 2006) parle du « livre électronique » et le définit comme un « document

électronique, sous licence ou non, dans lequel le texte interrogeable occupe une place prépondérante et qui peut être considéré comme équivalent à un livre imprimé (monographie) ».

Dans un contexte plus récent (Rapport de Bruno Patino sur *Le devenir numérique de l'édition : du livre objet au livre droit*, en juin 2008, - qui mentionne notamment que la définition du livre numérique « *relève de la gageure* » -, voir les débats et articles liés au Salon du Livre 2009...), c'est l'expression « livre numérique » qui domine. Le Syndicat national de l'édition a proposé pour sa part d'étendre au numérique la définition fiscale du livre, mais les débats ne sont pas clos.

La langue anglaise emploie également tantôt « digital », tantôt « electronic ». De façon pragmatique, il semble que dans le langage courant des professionnels de l'information, le terme électronique renvoie plutôt à des ressources acquises le plus souvent dans des réseaux commerciaux, alors que le terme numérique est plus employé pour la création de ressources, notamment par transfert de l'analogique. Les dénominations des groupes du Schéma numérique pour les bibliothèques illustrent les deux adjectifs : acquisitions électroniques, conservation numérique.

La notion de « **bibliothèque numérique** » est également très répandue et renvoie à des ensembles de documents très variés par la nature et la taille. Leur trait commun est l'organisation des documents. « *Contrairement à l'information accessible en vrac sur l'internet, la bibliothèque numérique collecte, catalogue et classe les documents, les conserve et les valorise pour les rendre largement accessibles au public.....L'immense avantage de la bibliothèque numérique réside dans l'apport de services liés au traitement de l'information numérique.* »³

En 2000, Dominique Arot mentionnait l'évaluation comme un des enjeux de la bibliothèque numérique patrimoniale, dans un article intitulé : « *La bibliothèque numérique patrimoniale : paradoxes, missions, typologie et évaluation.* »⁴

Jean-Pierre Lardy (URFIST de Bordeaux) donnait en juin 2006 la définition suivante : « une bibliothèque numérique est une collection organisée de documents électroniques en accès libre et généralement gratuit sur Internet, associée à une interface permettant la recherche et la consultation de ces documents. »

Une publication récente intitulée *Bibliothèque numérique et recherche d'informations*⁵ propose la formulation suivante : « *Une bibliothèque numérique est une partie des corpus et des services d'une bibliothèque traditionnelle qui ont été numérisés et qui sont accessibles en ligne par un réseau local ou distant* ».

³ Article collectif dans Chroniques de la BnF n 47, p 10.

⁴ In Le Moal Jean-Claude, Hidoine, Bernard (dir.), *Bibliothèques numériques*. Cours INRIA, octobre 2000. ADBS Editions, 2000.

⁵ Par Abderrazak Mkadmi et Imad Saleh. Lavoisier.Hermès-Science, 2008.

Récemment, Lionel Maurel, conservateur à la Bibliothèque nationale de France a procédé à un recensement des bibliothèques numériques françaises et à leur localisation sur une carte. Voir la page Bibliopedia consacrée aux bibliothèques numériques http://www.bibliopedia.fr/index.php/Bibliotheques_numeriques, ainsi que la carte réalisée pour visualiser ces bibliothèques numériques⁶. Il souligne dans l'article consacré au sujet sur son blog qu'il n'a pas souhaité définir la bibliothèque numérique, ni procéder à une sélection, mais qu'il a voulu offrir un « coup d'œil synoptique par le biais des approches très simples que sont la liste et la carte. »

On peut enfin rappeler que dès 1998 l'IFLA donnait une définition globale : « *Les bibliothèques numériques sont des organismes qui offrent des ressources, y compris en personnel, pour sélectionner, structurer, offrir un accès intellectuel, distribuer et conserver l'intégrité des documents sous forme numérique* ».

1.1.2. *Quelle typologie adopter ?*

Une typologie des services électroniques a été proposée en 2006 en annexe de la norme ISO 2789 sur les statistiques internationales de bibliothèques.⁷ La mission d'étude pilotée en 2006 par Sabine Barral s'est attachée pour sa part à améliorer la définition des types de documents dans l'univers numérique. Son rapport *Indicateurs d'usages des ressources électroniques*, remis début 2007, comporte une annexe intitulée : *Données statistiques et indicateurs : tableau des items retenus par le Comité de suivi et définitions* .

Des compléments semblent néanmoins encore nécessaires pour rendre compte d'évolutions récentes : à titre d'exemple la notion globale de « collection électronique » mérite sans doute d'être répartie entre les ressources acquises, les ressources libres, les ressources créées, les sites web objet du dépôt légal, les sites collaboratifs ; la rubrique « documents numériques », qui exclut les bases de données et les périodiques électroniques, est néanmoins trop globale ; elle est en effet définie comme : « *unité documentaire numérisée par la bibliothèque ou acquise sous forme numérique comme élément de la collection de cette bibliothèque* » ; elle regroupe dans un même ensemble aujourd'hui hétéroclite les livres électroniques, qu'ils soient nés numériques ou numérisés, les brevets électroniques, les documents audiovisuels en réseau et une catégorie « autres »

En outre l'ajout de services comme les espaces personnels de travail ou les blogs serait bienvenu pour illustrer le développement des usages collaboratifs : en effet la notion de ressources englobe de plus en plus celle de services, au-delà des collections.

Jean-Philippe Accart, (de la Bibliothèque nationale de Suisse), intervenant lors d'une journée d'étude le 7 avril 2009 sur « *Les usages des bibliothèques virtuelles* » les définit comme

⁶

[http://maps.google.fr/maps/ms?](http://maps.google.fr/maps/ms?ie=UTF8&hl=fr&msa=0&msid=105474723200161086941.00046ecee33cfb4e1330d&z=6)

⁷ ie=UTF8&hl=fr&msa=0&msid=105474723200161086941.00046ecee33cfb4e1330d&z=6

⁷ Voir en annexe le schéma des services électroniques .

comprenant : « documents et collections numérisés ; catalogues en ligne enrichis et bases de données (références, plein texte) ; archives ouvertes ; services à distance : services de référence, e-learning, wikis, fils RSS, alertes, blogs (technologies web 2.0) ; produits numérisés (bibliographies, dossiers, signets, expositions, visites virtuelles...). Selon lui, « *une bibliothèque virtuelle ne se définit pas uniquement par son contenu disponible en ligne mais également par les usages possibles qu'un utilisateur et/ou un professionnel peut en faire à distance : recherche d'information, lecture, sélection, organisation des informations, réécriture, archivage personnel...* »⁸

La bibliothèque joue désormais souvent le double rôle de « créateur » et de diffuseur de ressources électroniques. Il convient donc d'évaluer les établissements comme producteurs et non seulement comme diffuseurs de ressources.

Dans un souci de simplification, on peut relever que l'évaluation porte sur les grandes familles suivantes :

- *les ressources électroniques acquises*, le plus souvent avec un droit d'accès permanent ou temporaire : bases de données, périodiques électroniques, documents numériques dont les livres électroniques, documents audiovisuels en réseau ;

- *les ressources électroniques créées*, soit nées numériques, soit numérisées par une institution (bibliothèque, université, musée, archives...), avec au premier chef les bibliothèques numériques.

Dans ces deux premiers cas, les ressources peuvent être commerciales ou non, payantes ou gratuites.

-*les services électroniques*, dont les services de référence, l'offre croissante de ressources pédagogiques en ligne, d'archives institutionnelles ouvertes...

L'audiovisuel, fortement présent dans les bibliothèques publiques, pose des problèmes spécifiques de mesure, tant pour l'offre que pour l'usage : documents audiovisuels en réseau ou non, documents numériques audio, vidéo, musique téléchargeable ou non, VOD... Voir sur ce point les travaux du groupe Acquisitions électroniques et l'étude de la Bibliothèque publique d'information sur les usages de l'audiovisuel jointe en annexe.

Les conclusions du groupe de travail sur le patrimoine culturel numérisé, co-présidé par M. Guillaume Boudy, secrétaire général du MCC et M. Bruno Ory-Lavollée, conseiller maître à la Cour des comptes, ont été remises au ministre de la Culture et de la communication en août 2009 sous le titre : « *Partager notre patrimoine culturel. Propositions pour une charte de la diffusion et de la réutilisation des données publiques culturelles numériques* ». Le rapport définit notamment les catégories de données numérisées détenues par les institutions publiques culturelles.⁹

⁸ <http://www.slideshare.net/cddp37/les-usages-des-bibliotheques-virtuelles>

⁹ Les catégories citées sont les suivantes : Livres et imprimés ; documents photographiques, audiovisuels, sonores ; données topographiques : cartes et plans ; documents iconographiques divers (hors photographies) ; données nominatives ou individuelles ; ressources linguistiques ; données documentaires : notices

La place des sites web comme un « sur-ensemble » à évaluer est à approfondir, car c'est un précieux dénominateur commun entre les divers types de bibliothèques. Il représente un enjeu fort de visibilité¹⁰. A titre d'exemple, un des classements des universités : Webometrics, d'origine espagnole, compte parmi ses critères discriminants la visibilité des universités sur le web.

Pierre Carbone, membre du groupe, a élaboré un tableau (joint en annexe) intitulé « *Eléments d'évaluation des services électroniques* », présentant sous forme synthétique les données et indicateurs actuellement utilisés par plusieurs institutions et projets¹¹ dans la description et l'évaluation des ressources et services numériques.

Ce recensement est parti du constat que les normes internationales actuelles (ISO 2789 - Statistiques internationales des bibliothèques, 4e éd., 2006 ; ISO 11620, Indicateurs de performance des bibliothèques, 2e éd., 2008) ne fournissaient pas tous les éléments permettant en l'état de décrire et d'évaluer le numérique en bibliothèque dans ses différents aspects.

Le tableau aborde les aspects suivants : les ressources, les services (production, conservation, accès) et les publics, ainsi que les indicateurs d'évaluation proposés pour ces différents aspects.

Ce recensement constitue donc une première étape, afin de permettre aux différents partenaires de travailler dans un deuxième temps à une harmonisation et une normalisation plus poussée de l'évaluation du numérique

1.2. Statistiques et indicateurs

1.2.1. A l'échelle locale

0. Les établissements rendent compte de leur offre de ressources numériques de façon diverse et en fonction de la maîtrise qu'ont les bibliothèques des sources d'information et des outils statistiques, mais ils partagent souvent un intérêt pour le rapport coût/utilisation. L'ampleur de l'évaluation est assez naturellement proportionnelle à la taille et à l'activité de la bibliothèque : elle suppose des instances de pilotage et des outils de mesure portant à la fois sur l'offre et sur la consultation.

La **Bibliothèque nationale de France** dispose, soit en interne, soit par les fournisseurs, de séries de données sur les consultations de ressources acquises : cédéroms et bases de données, périodiques électroniques. Pour la numérisation, le pilotage opérationnel de l'activité de l'établissement s'effectue à travers les différents tableaux de bord des unités concernées, cumulés ensuite pour une approche transverse. Ils rendent compte notamment :

-pour l'offre, du nombre de pages numérisées produites, avec un suivi spécifique des marchés de numérisation de masse ; du nombre de pages océrisées ; du nombre de documents et de lots

bibliographiques, etc. ; données statistiques, données professionnelles et de gestion.

¹⁰ Voir l'analyse de pages d'accueil de sites web de bibliothèques dans l'article d'Yves Alix : « *A travers l'espace (infini) du web : la mise en espace des collections sur internet* ». BBF, 2008, no 4.

¹¹ NUMERIC, BnF, BPI, MCC-DLL, MESR - EBSGU ERE et NUMES, cartographie des compétences par le groupe Conservation.

d'images consultables sur Gallica, des volumes collectés et archivés pour le dépôt légal du web.... L'augmentation significative en 2008 du nombre de pages (10 259 126 pages de documents imprimés en 2008 contre 2 259 358 en 2007) et d'unités de conservation numérisées (240 002 en 2008 contre 77 869 en 2007) est notamment liée à la montée en puissance des marchés de numérisation de masse ainsi qu'à la bascule numérique des ateliers internes.

Des chiffres détaillés sur l'offre de la BnF (dont Gallica et le DL du web) figurent en annexe.

-quant à la demande, elle s'apprécie grâce aux données de consultation des ressources par type, ainsi qu'aux indicateurs de consultation des catalogues (Catalogue général de la BnF; CCFr) et de Gallica. Les visites du site web (visites, visiteurs et pages vues), ainsi que les visites et consultations de différents pans de l'offre (expositions virtuelles, signets, questions SINDBAD ...) sont décomptées. Les différents modes d'accès aux ressources rendent l'évaluation complexe : il semble qu'une baisse de la fréquentation générale du site bnf.fr soit constatée en 2008 (14 961 000 visites en 2008 contre 16 712 000 en 2007; 173 785 089 pages vues en 2008 contre plus de 250 000 en 2007), malgré la progression de la fréquentation de sous-rubriques du site telles que la bibliothèque numérique (site Gallica et Gallica 2) ou le catalogue général. On relève également un tassement du nombre de questions posées au service d'information à distance Sindbad : 9194 en 2008 contre 10 712 en 2007 .

Outre ce pilotage opérationnel, la BnF exerce un pilotage stratégique, dont la version la plus récente se traduit par son contrat de performance 2009-2011, qui a été approuvé par le Conseil d'administration de l'établissement en juillet 2009.¹² Un des objectifs du contrat de performance porte tout particulièrement sur la construction et le développement de la bibliothèque numérique et s'intitule « Être une bibliothèque numérique de référence ». Il comprend les programmes de numérisation en cours pour les divers types de documents, imprimés, documents spécialisés et audiovisuels pour l'enrichissement de l'offre documentaire de Gallica. Il porte également sur la consolidation de l'expérimentation de la diffusion des ouvrages sous droits dans Gallica et l'accès aux documents des bibliothèques partenaires dans le cadre d'une politique de coopération numérique.

Mais le numérique irrigue également les autres objectifs stratégiques de la BnF. On pourra ainsi citer les actions suivantes relevant des autres objectifs du contrat de performance mais qui participent de la politique numérique de la BnF :

- acquisitions en matière de ressources électroniques,
- collecte du dépôt légal du web
- modernisation du catalogue,
- stockage et conservation des collections numériques,
- contribution au développement d'Europeana et au portail numérique des bibliothèques francophones,
- développement des services et ressources numériques dans le cadre du projet de réforme de la bibliothèque d'étude du Haut-de-jardin,
- refonte du site web de la Bibliothèque,
- ou encore mise en œuvre de l'exception handicap.

¹² Voir en annexe des extraits de ce document.

Les enjeux de programmation et de maîtrise des coûts de stockage, de conservation et de diffusion des collections numériques accompagnent ces orientations stratégiques. De même, l'évolution des métiers et l'adaptation de l'organisation et des emplois de la BnF aux enjeux du numérique sont pris comme des facteurs déterminants pour la mise en œuvre et la réussite de la politique numérique de la BnF.

L'offre de ressources de la **Bibliothèque publique d'information** est composée de documents de natures très diverses : documents acquis (cédéroms multimédia, bases en ligne, revues électroniques) ou sélectionnés (sites web) : plus de 3000 titres au total, films numérisés (2800 titres), ressources d'autoformation et e-learning, (près de 1000 références), bibliothèque numérique orientée vers l'archivage de l'action culturelle : notices de films du Cinéma du réel et archives sonores.¹³

L'offre électronique est accessible sur un portail documentaire intégré (depuis avril 2006) via les postes informatiques et multimédia et, pour les ressources libres de droits, sur le site web.

Le recueil des statistiques est complexe en raison de l'hétérogénéité des ressources électroniques et de certaines spécificités du dispositif d'accès. Les données sont soit locales soit fournies par les éditeurs. Les indicateurs des tableaux de bord internes portent (hors données budgétaires) sur l'état de l'offre numérique et les accroissements annuels, ainsi que sur le nombre de documents ou d'heures numérisés ; la demande est appréciée par le nombre de pages consultées sur le site web et le nombre de visiteurs uniques, ainsi que par le nombre de consultations mensuelles de documents électroniques (avec, pour l'accès sur place, le nombre de consultations par ressource et par poste).¹⁴ Enfin l'activité de renseignements à distance est mesurée (2829 questions traitées en 2008 par BiblioSésame contre 2353 en 2007). Elle fait partie des indicateurs relatifs au numérique retenus en lien avec des objectifs précis pour le contrat de performance signé fin 2006, ainsi que le volume d'archives numérisées, la moyenne des consultations annuelles par document électronique dans le secteur formation, et le nombre de requêtes sur le site web.

La BPI anime également le réseau CAREL (Consortium pour l'achat de ressources électroniques en ligne) et collecte à ce titre un ensemble de données concernant 147 bibliothèques municipales et 13 bibliothèques départementales de prêt avec un total de 821 abonnements.¹⁵

Dans le monde universitaire, **les services communs de documentation** répondent de façon régulière et de plus en plus détaillée aux demandes de statistiques émises au niveau national, abordées dans le point suivant. Ils sont de plus en plus nombreux à élaborer, notamment dans le cadre contractuel, des tableaux de bord qui prennent en compte le numérique de façon détaillée : on peut citer à titre d'exemple, outre les indicateurs classiques des enquêtes

¹³ Voir en annexe le tableau Ressources numériques acquises, sélectionnées ou produites par la BPI, établi par Bruno Béguet, membre du groupe.

¹⁴ En 2008, il y a eu 442 668 diffusions toutes catégories de ressources électroniques confondues. Plus de la moitié concernent des ressources de presse, et un quart porte sur les ressources acquises par abonnement.

¹⁵ Voir à propos du consortium CAREL le rapport du groupe acquisitions.

nationales, le ratio établi par le SCD de Lyon1 : nombre de téléchargements de documents électroniques/ nombre d'enseignants-chercheurs¹⁶, ou l'effort du SCD de Toulouse 1 pour apprécier la progression des coûts de la documentation électronique par rapport à la progression de son usage (travaux en cours).

1.2.2. A l'échelle nationale

Pour l'enseignement supérieur, deux enquêtes sont conduites annuellement : l'enquête statistique générale (ESGBU), née en 1975 et portant en 2008 sur 155 bibliothèques, comprend depuis 2003 des données concernant l'usage des ressources électroniques : consultation de la collection électronique acquise de façon onéreuse d'une part ; consultation du site web et des collections produites par l'établissement d'autre part. Une enquête spécifique a été menée depuis 1998 : l'enquête sur les ressources électroniques ERE ; elle est organisée depuis 2006 en collaboration avec le consortium COUPERIN, permettant ainsi de distinguer la part des ressources acquises par la médiation du consortium : « *Elle a comme objectif de dresser un bilan du paysage documentaire en matière de ressources électroniques au sein des bibliothèques relevant de l'enseignement supérieur, afin de connaître avec précision les acquisitions en termes de ressources électroniques et leur environnement qualitatif* »¹⁷.

Des nouveautés ont été introduites dans les deux enquêtes à la suite des travaux, fin 2007-début 2008, d'un groupe sur l'évaluation animé par la direction générale de l'enseignement supérieur (DGES). Pour le numérique, elles portent pour ERE sur l'environnement (accès distant, système d'information documentaire) et sur la production de l'université (documents numérisés ; archive ouverte institutionnelle ; ressources pédagogiques) ; pour l'ESGBU sont désormais demandés aux établissements le nombre de questions posées au service de référence en ligne, ainsi que les données sur le personnel affecté à la fourniture et au développement de services électroniques.

« *L'historique de ces deux enquêtes, ainsi que leur capacité à évoluer sont des atouts précieux, mais beaucoup reste à faire, en particulier dans deux directions, locale et nationale : obtenir des établissements des réponses valides ; rassembler les données de la recherche et les fédérer avec celles de l'enseignement supérieur* »¹⁸.

Deux documents en annexe présentent respectivement les résultats du dépouillement des enquêtes 2007 et l'analyse faite dans l'Annuaire des bibliothèques universitaires 2007 pour les ressources électroniques. C'est un effort significatif d'évaluation, à consolider dans la durée.

-Pour le ministère de la Culture et de la communication, l'enquête statistique annuelle menée par la Direction du livre et de la lecture porte sur un très grand nombre de bibliothèques municipales et départementales (environ 3000). Des questions ont été introduites au fur et à mesure sur les accès Internet, les documents numériques... mais avec des lacunes ou des

¹⁶ Données 2008 : 825 926 téléchargements./1553 enseignants-chercheurs.= 531,8 contre 507,5 en 2007.

¹⁷ Extrait d'un document de Stéphanie Groudiev sur les enquêtes SDBIS dans le cadre des travaux du groupe. 14-10-2008

¹⁸ Id.

ensembles trop larges. En outre, les données sont déclaratives, mais ceci est le propre de la plupart des enquêtes annuelles.

A l'issue des préconisations du rapport Livre 2010, le ministère a fait le choix de repenser en profondeur son dispositif de collecte et de mise à disposition des données statistiques des bibliothèques publiques. Un groupe de travail sur les statistiques et l'évaluation a réuni entre mai 2008 et février 2009 des représentants des conseillers pour le livre et la lecture, de l'Association des directeurs des bibliothèques départementales de prêt (ADBDP), de l'Association des directeurs des bibliothèques municipales et intercommunales des grandes villes de France (ADBGV) et de l'Inspection générale des bibliothèques (IGB).

Le questionnaire annuel envoyé aux bibliothèques a été restructuré, dans la perspective d'une mise en cohérence notamment avec la norme ISO 2789 : « Information et documentation – Statistiques internationales de bibliothèques ». L'un des aspects les plus novateurs de cette restructuration est l'introduction d'un volet consacré à l'évaluation des services liés aux ressources électroniques et de l'usage qui en est fait. Le questionnaire existant interrogeait déjà les bibliothèques sur les services offerts sur leur site web (catalogue, réservation en ligne, compte lecteur, fonds numérisés) ; l'innovation principale consiste à détailler la partie sur les ressources électroniques, mais surtout à introduire un indicateur chiffré pour chacune d'elles.

Les questions s'articulent désormais autour de deux pôles :

- le site internet de la bibliothèque, avec les services proposés : catalogue, inscription en ligne, accès au compte lecteur, réservation en ligne et service de référence électronique ; l'indicateur retenu est le nombre de sessions ;
- l'usage des ressources électroniques : il est réparti entre les catégories principales présentes en lecture publique : publications en série, documents numériques (dont textes, images fixes et documents audiovisuels) ; l'indicateur est le nombre de contenus téléchargés. En outre le nombre de sessions internet effectuées par les lecteurs au sein de la bibliothèque est demandé.

Enfin la nouvelle grille mentionne les services électroniques dans la répartition du personnel par catégories de services ou de fonctions.

L'enquête, présentée en annexe, est encore au stade de document de travail.

-Des catalogues et inventaires permettent d'obtenir une vision nationale des fonds numérisés : outre l'offre de la BnF, la base du ministère de la Culture et de la communication (MCC) : *Patrimoine numérique*, commune aux archives, bibliothèques et musées, accessible via le portail Collections et intégrée au projet européen Michael Plus, recense l'offre de collections numériques d'environ 120 bibliothèques. Le rapport du groupe Numérisation : recensement et concertation en rend compte de façon détaillée.

Pour l'enseignement supérieur, notons que le catalogue des fonds numérisés *NUMES* reprend en l'adaptant le modèle de données de *Patrimoine numérique*. dans un objectif d'interopérabilité.

-L'apport d'enquêtes spécifiques, plus qualitatives, est capital.

A titre d'exemple, la Direction du livre et de la lecture a lancé en juin 2008 un questionnaire auprès de 109 bibliothèques municipales (dont les 54 bibliothèques municipales classées) sur leurs ressources informatiques et sur la mise en ligne des documents numérisés. Le taux de réponse a été de près de 59%. Les services en ligne, les opérations de numérisation menées par la bibliothèque, et la mise en ligne du produit final, la coopération au sein de réseaux figurent parmi les 39 questions posées. La synthèse des réponses sera présentée dans la suite du rapport, à la rubrique « Etudes sur la relation entre l'offre et les usages. »¹⁹

1.2.3. A l'échelle européenne et internationale

Les normes

Au-delà de l'approche par la typologie et les statistiques de la norme ISO 2789, déjà citée, la norme ISO 11620 (*Indicateurs de performance des bibliothèques*, 2^e éd., 2008) comprend des éléments sur le numérique, notamment sur des aspects budgétaires :

- pourcentage des dépenses d'information consacrées à la documentation électronique,
- coût par unité de contenu documentaire téléchargée,
- coût des bases de données par session.
- pourcentage du personnel de la bibliothèque affecté à la fourniture de services électroniques .

Un rapport technique complémentaire (TR 28 118) a été établi sur les indicateurs de performance des bibliothèques nationales et validé en avril 2009, après l'ajout d'une annexe sur l'archivage des sites web. Il porte sur la mise en ligne des catalogues, la couverture des collections par des programmes de numérisation, les téléchargements de documents numérisés.²⁰ Des suites sont prévues à ces travaux, dont un groupe sur les archives du web, en prévision d'un rapport technique spécifique.

Numeric

L'enquête Numeric, lancée dans le cadre du programme i-2010 -Digital Library initiative de la Commission européenne, sur les statistiques du patrimoine numérisé européen , représente une source d'informations et de réflexions précieuse.²¹ Le contexte général de cette enquête

¹⁹ Le texte complet de la synthèse rédigée par Karine Delvert et Patricia le Galèze figure en annexe.

²⁰ Voir en annexe un tableau comparatif des indicateurs de l'ISO et du manuel de l'IFLA, établi par le rédacteur.

²¹ <http://www.numeric.ws>

est explicité dans un texte de la Communauté européenne intitulé : *Le patrimoine culturel de l'Europe à portée de clic* (août 2008).

Numeric cherche à définir un cadre approprié pour couvrir les données numériques de tous les domaines du patrimoine et tente de remédier aux difficultés soulignées dans les études préalables menées en 2007 par la Commission : un relatif échec dans la définition de mesures cohérentes des aspects financiers et techniques ; l'absence d'approche uniforme dans la façon de classer les collections numériques ; les insuffisances dans la mesure des besoins des utilisateurs, de l'utilisation des documents, de l'accessibilité et de l'« utilisabilité » des contenus numériques. Le besoin se fait particulièrement sentir de définir des mesures homogènes des coûts complets afin de mieux évaluer et planifier l'investissement dans les activités de numérisation et les dépenses récurrentes liées aux accès électroniques.

Cette enquête, qui procède par échantillonnage, a concerné aussi bien les archives et les musées que les bibliothèques et les institutions audiovisuelles ; elle a été pilotée en France par la Mission de la recherche et de la technologie du MCC. La DLL a été chargée de la partie bibliothèques et a mené une étude auprès de la BnF et de dix bibliothèques municipales les plus avancées en matière de numérisation. A cela ont été ajoutés les chiffres d'une étude spécifique sur la Bibliothèque nationale et universitaire de Strasbourg (BNUS). Comme l'indique la note de synthèse de la DLL jointe en annexe, les mérites de cette enquête sont de fournir « *une nomenclature européenne commune, des données sur les coûts de la numérisation et sur les ressources humaines mobilisées, des données sur le budget de numérisation et ses modes de financement (public et privé), l'incitation des établissements à la prospective.* »

D'autres initiatives ont vu le jour **au niveau européen** : la Conférence des directeurs de bibliothèques nationales européennes (CENL) travaille à l'évolution des statistiques relatives au portail TEL (The European Library) pour parvenir à des indicateurs de performance sur l'offre et l'usage, notamment l'impact du service, le retour sur investissement, le pourcentage des collections des bibliothèques nationales disponible via le portail TEL. L'indicateur sur le nombre de visiteurs serait complété par la notion de temps moyen passé, le pourcentage de visiteurs qui reviennent sur le site.... Des classements par pays et par langue seraient effectués. Le souhait des responsables de TEL est de rassembler les compétences d'experts sur les indicateurs de performance en matière de bibliothèques numériques, pour permettre ensuite des comparaisons efficaces.

Le réseau DELOS sur les bibliothèques numériques a mené depuis quelques années un travail théorique important sur le modèle fonctionnel de référence d'une bibliothèque numérique²². Il décrit les entités et les relations qui caractérisent les bibliothèques numériques : les contenus, les utilisateurs, les fonctionnalités, la qualité, l'architecture. Un des « working packages » d'Europeana pour l'architecture logique du système prolonge les travaux de DELOS. Crée plus récemment par la Commission européenne, le groupe DL.org²³ approfondit ces travaux théoriques.

²² www.delos.info/ReferenceModel.

²³ www.dlorg.eu

Europeana conduit sur son site une enquête en ligne, dans toutes les langues de l'Union européenne, sur les fonctionnalités offertes par le portail actuel: navigation sur le site, fonctions de recherche, présentation des résultats, facilité d'accès au contenu...²⁴

Enfin la Commission européenne a mis en ligne le 28 août plusieurs documents concernant la politique de numérisation et Europeana, dont une consultation publique, ouverte jusqu'au 15 novembre sur le thème « Europeana - prochaines étapes ». Les questions portent sur le développement, le contenu, le financement et la gestion d'Europeana dans les années à venir.²⁵

On ne manque pas d'être frappé par cette abondance d'initiatives européennes Il serait évidemment souhaitable d'éviter les cloisonnements et de favoriser une exploitation concertée des résultats des différents travaux. Mais s'agit-il d'un vœu pieux ?

Il faut ajouter que de multiples travaux sur les mesures du numérique sont conduits à l'échelle internationale : seuls quelques-uns seront cités ici.

Le premier s'applique aux ressources électroniques éditées : **COUNTER** (Counting Online Usage of Networked Resources), est un code international de bonnes pratiques traduit en français par l'Institut de l'Information Scientifique et Technique (INIST) sous le titre de : « Mesure de l'utilisation de l'information en ligne »²⁶. Résultat d'une coopération internationale entre professionnels de l'information scientifique et technique et éditeurs, il est destiné à harmoniser les statistiques d'utilisation des ressources électroniques en ligne. La version 3 du code a été publiée en août 2008. Un de ses grands mérites a été l'adoption d'un vocabulaire commun ainsi que des modèles de rapports. De plus en plus d'éditeurs -mais encore très peu en France-, rendent leurs données (rapports d'utilisation) compatibles avec ce code, surtout dans les domaines scientifiques et techniques. A titre d'exemple, le rapport COUNTER de niveau1 décompte mensuellement le nombre de requêtes abouties sur des articles en texte intégral, par titre de revue. Un protocole complémentaire, Standardized Usage Statistics Harvesting Initiative (SUSHI), créé par la National Information Standards Organization (NISO) est compatible avec la version 3 de COUNTER ; il permet de faciliter et d'automatiser le moissonnage et le transfert des statistiques d'utilisation vers les systèmes de gestion des bibliothèques.

En raison de cette couverture incomplète du coté éditorial, les établissements qui le peuvent, dont l'INIST, élaborent des mesures locales. Le rapport rédigé par Sabine Barral a exploré ces articulations complexes entre mesures des éditeurs et mesures locales.

IFLA

Le manuel de Roswitha Poll et Peter de Boekhorst : *Measuring quality : performance measurement in libraries* , édité par l'IFLA en 2007 (2^e édition revue) présente un ensemble de 40 indicateurs. Le développement des ressources et des services électroniques, allié à la

²⁴ www.europeana.eu

²⁵ http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/itemlongdetail.cfm?item_id=5181

²⁶ Voir le site dédié : <http://counter.inist.fr>

demande accrue de transparence des coûts, sont à l'origine de nouveaux indicateurs. La préface insiste sur l'utilisation d'indicateurs de performance combinant des formes traditionnelles et des formes nouvelles de services (dont au premier plan l'offre de ressources électroniques).

Ce document s'applique aussi bien aux bibliothèques publiques qu'aux bibliothèques universitaires, et tire sa substance de la pratique des indicateurs, en lien avec les normes, dans plusieurs pays. Les indicateurs font l'objet d'une présentation et d'une documentation nourries. On peut prendre pour exemple l'indicateur : « Accès direct depuis la page d'accueil », qui apprécie la rapidité et la facilité d'accès aux informations et aux services les plus demandés sur les sites web. Des commentaires enrichis par des exemples sont proposés sur la méthode, ainsi que sur les données prioritaires pour les bibliothèques universitaires ou pour les bibliothèques publiques. Des pistes d'amélioration sont proposées.

BIX (Allemagne)

Ces travaux prennent notamment en compte les acquis de l'index de comparaison entre les bibliothèques allemandes : Der Bibliotheksindex BIX²⁷ : il concerne à la fois les bibliothèques publiques et les bibliothèques universitaires (avec deux grilles d'indicateurs distinctes), selon une structure inspirée par la méthode des tableaux de bord prospectifs. Elle répartit les indicateurs entre quatre composantes : les ressources, les usagers, les processus, le développement et l'innovation. Pour le numérique, les indicateurs retenus sont les suivants :

Pourcentage des dépenses en fourniture d'information consacrées à la documentation électronique
Visites virtuelles
Ratio dépenses d'acquisitions -dépenses de personnel
Pourcentage du personnel de la bibliothèque affecté à la fourniture et au développement de services électroniques

La plupart des indicateurs de BIX ont été repris dans la norme ISO 11620 sur les indicateurs de performance.²⁸

SCONUL (Grande-Bretagne)

L'association britannique SCONUL (Society of college, national and university libraries) prend en compte pour le numérique, dans son recueil statistique, cinq indicateurs :

nombre d'articles téléchargés par utilisateur

²⁷ <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

²⁸ Voir tableaux détaillés en annexe.

nombre d'accès à des livres électroniques par étudiant

nombre d'accès par livre électronique

coût d'accès à un livre électronique

coût d'un article téléchargé

L'aide apportée en note pour répondre au questionnaire mentionne COUNTER tout en reconnaissant ses limites, et précise que les bibliothèques doivent s'efforcer de donner tous les chiffres dont elles disposent, afin de mieux mesurer en particulier l'utilisation croissante des livres électroniques.

Association of Research Libraries (Etats-Unis)

L'ARL retient pour ses tableaux de classement spécifiques entre bibliothèques américaines deux éléments : les dépenses pour les ressources électroniques ; le pourcentage du budget pour les ressources électroniques sur le budget total.

Elle a mené sur ces questions plusieurs projets notamment E-metrics²⁹ et MINES: Measuring the impact of networked electronic services.

Un système de formation en ligne à la mesure des ressources et services électroniques des bibliothèques a été élaboré par l'Information Use Management and Policy Institute, à l'Université de Floride, en 2005 : « E-metrics instructional system : librarian education in network statistics ».³⁰

Dans un cadre annuel, l'ARL collecte des statistiques qui, pour le numérique, portent notamment sur deux ensembles : l'usage des ressources électroniques (questions posées au service de référence en ligne ; nombre d'articles en texte intégral téléchargés ; visites du site web de la bibliothèque, visites de son catalogue en ligne) ; et les activités de numérisation de la bibliothèque (documents numérisés ; coûts directs de personnel ; coûts directs des équipements, logiciels et services).

International Coalition of Library Consortia

L'ICOLC a publié en 2006 une mise à jour de ses recommandations pour les statistiques de mesure des ressources web.³¹

²⁹ <http://www.arl.org/stats/initiatives/emetrics/index.shtml>

³⁰ Il est consultable à l'adresse : <http://www.ii.fsu.edu/emis/>

³¹ <http://www.library.yale.edu/consortia/webstats06.htm>

Ce document synthétique, qui soutient les avancées de COUNTER et SUSHI, a été signé par 83 consortia ; il rappelle, outre quelques principes liés à la confidentialité des données, l'essentiel des données à recueillir, leurs définitions et leurs limites : par exemple l'ambigüité du terme de « session » (login) est relevée ; des modèles de rapports sont proposés...

Reference and User Services Association (RUSA) , division de l'American Library Association .

Pour conclure cette sélection, citons le guide qui a été élaboré par cette association pour améliorer les services de référence en ligne : « *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service* », 2004. Les recommandations peuvent aussi être utilisées comme un moyen d'évaluation.³²

Outre ces travaux sur la mesure et les données chiffrées, des approches plus qualitatives sont menées à travers différentes études.

1.3. Les études

1.3.1. L'évaluation comparative selon Minerva

Le groupe européen MINERVA (Ministerial network for valorising activities in digitisation)³³, créé à Lund en 2001 et constitué de représentants nationaux des Etats membres de l'Union européenne, s'attache notamment à identifier les bonnes pratiques et à développer des éléments d'évaluation comparative sur la numérisation du patrimoine culturel et scientifique.

La dernière publication de son groupe de travail sur « Qualité, accessibilité et utilisabilité (usability)³⁴ » : « *Handbook on cultural web user interaction* » « *Guide sur l'interaction avec l'utilisateur de sites Internet culturels* » (septembre 2008) « *vise à analyser les relations entre les utilisateurs et les applications en ligne dans le contexte des évolutions récentes de ces applications (Web 2.0 et 3.0)* »... Il propose des typologies et des définitions, des méthodes sur l'approche des publics et de bonnes pratiques dans différents domaines. De très nombreux exemples sont présentés. Seule une version en anglais est disponible pour l'instant.

Ce guide présente notamment des définitions de l'utilisateur du web selon différents points de vue : professionnels de l'information, marketing, spécialistes des usages du web..., et retient pour sa part la définition suivante : « *Un utilisateur est une personne professionnelle ou non, spécialisée ou non, qui, de façon informelle ou avec des buts précis, utilise occasionnellement ou systématiquement les applications culturelles du web. L'identité de l'utilisateur varie*

³² <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral.cfm>

³³ www.minervaeurope.org

³⁴ « L'usabilité ou utilisabilité d'un site web se caractérise par sa facilité d'utilisation et par le fait que ses visiteurs puissent y trouver sans difficultés particulières l'information ou le service recherché ». <http://www.definitions-marketing.com>

fortement et dépend de son profil culturel, de sa recherche d'amélioration culturelle, de ses buts professionnels, voire de sa curiosité passagère ».³⁵

Une autre partie du guide est consacrée à la mesure de l'audience, par deux modes d'analyse quantitative complémentaires : « *la mesure du comportement du consommateur de média, grâce à des outils automatisés, sans son intervention : web analytics ; les informations recueillies auprès du consommateur par questionnaire ou interview* ». La mesure de l'audience en ligne est soumise à des conditions de respect de la vie privée des utilisateurs (directive européenne no 2002/58/CE).

Au titre des propositions d'outils, le guide présente « *un modèle de questionnaire d'évaluation pouvant être soumis aux utilisateurs de sites ou de portails culturels, qui peut servir de base à la réalisation d'un questionnaire adapté à une situation concrète* »³⁶. Il renvoie également à des exemples de questionnaires en ligne sur les sites de diverses institutions (« *web sites feedback forms* »).

1.3.2. *Etudes sur les publics : demandes, usages et satisfaction*

Les études d'opinion, les études sociologiques foisonnent et un panorama exhaustif de celles qui portent en partie ou en totalité sur le numérique serait une gageure. Leurs préalables consistent souvent à définir des segments de publics selon divers critères, par exemple : l'âge : (enfants ; adolescents et jeunes adultes ; seniors...); le niveau d'études : (élèves du secondaire, étudiants...); la profession : (chercheurs, journalistes, monde des affaires, professionnels du tourisme...); la discipline,...et selon des types d'usages : ludiques, pédagogiques, collaboratifs, usages de recherche, y compris par des amateurs de généalogie et d'histoire locale.³⁷C'est parfois le critère de localisation qui est retenu.³⁸

Ces études exploitent les deux types d'approches citées ci dessus : outils informatiques et enquêtes.

Le public jeune fait en particulier l'objet de nombreuses études, dans une perspective d'adaptation à l'évolution des pratiques.

Le centre **CIBER** (Center for Information Behaviour and the Evaluation of Research), de l'University College of London, a mené à bien, à la demande de la British Library et du Joint Information Systems Committee (JISC), une étude, rendue publique en janvier 2008, sur la génération Google, née après 1993: « *Information behaviour of the researcher of the future* »³⁹. Des articles dans des revues françaises⁴⁰ ont rendu compte des principales

³⁵ Note de lecture du guide établie par Caroline Rives et Catherine Dhérent. BnF, membres du groupe.(en annexe)

³⁶ Id.

³⁷ Voir en annexe la traduction des catégories de publics et de services à l'utilisateur figurant dans le guide de MINERVA .

³⁸ voir par exemple « *Le numérique dans les médiathèques de Seine-Saint-Denis : état des lieux et enjeux.. Edition 2008* »

³⁹ <http://www.ucl.ac.uk/slais/research/ciber/downloads/>

⁴⁰ Voir notamment « *Les nouveaux usages de générations internet* ». Cécile Touitou. BBF,2008 ;T53,n4.

conclusions de cette étude, notamment sur l'inaptitude des jeunes à évaluer par une analyse critique l'information trouvée majoritairement via les moteurs de recherche.

L'étude restitue de nombreuses informations sur les comportements de recherche des internautes, nourries à la fois par l'analyse de la documentation et par des techniques de « deep log analysis » de deux bases de données de la British Library. Cette approche développée de façon récente permet, par l'analyse des fichiers de connexions, de savoir précisément quel type de public utilise quelle ressource et à quel rythme.

Notons en effet que, comme le souligne le double intitulé du centre CIBER, il analyse aussi bien des comportements du « grand public » que les journaux de connexions de chercheurs, par exemple en physique. Il a ainsi engrangé dans une volumineuse base de données des millions d'« empreintes numériques » via son programme « Virtual Scholar ».

OCLC a mené plusieurs études sur les utilisateurs : voir notamment dans la sélection bibliographique en annexe l'étude publiée en juin 2008 dans Libri : « Sense-making and synchronicity : Information-seeking behaviors of Millenials and Baby boomers ».

Au printemps 2009, le Département des études, de la prospective et des statistiques du ministère de la Culture et de la communication (**DEPS**) a publié les résultats d'une étude intitulée : *Pratiques culturelles chez les jeunes et institutions de transmission : un choc de cultures ?*⁴¹ Elle montre combien le rapport à la sphère culturelle des « digital natives » est bouleversé par l'usage massif de l'Internet : « nouveau rapport au temps (consommation à la demande, usages convergents voire simultanés) ; nouveaux rapports aux objets culturels ; nouveaux modes de production et nouveau système de labellisation; fonctionnement en réseaux ou en communautés ». ⁴² Quel rôle joue dans ce contexte la médiation culturelle actuellement à l'œuvre dans les bibliothèques publiques ?

On peut également citer les *Rencontres sur les pratiques numériques des jeunes* organisées les 2 et 3 juin 2009 à la Cité des sciences et de l'industrie dans le cadre d'une démarche interministérielle et avec plusieurs associations.

Enfin tout récemment la **Commission européenne** a publié un rapport sur la compétitivité numérique où elle souligne le rôle des natifs du numérique, notamment les 16-24 ans. Ils « utilisent intensivement Internet et sont également des consommateurs très exigeants... Ils représentent un fort potentiel pour la croissance économique de l'Europe... Les entreprises vont devoir offrir des services qui séduisent la prochaine génération de consommateurs tandis que les législateurs vont devoir créer un cadre adéquat pour faciliter l'accès à de nouveaux contenus en ligne, tout en veillant à la rémunération des créateurs ». ⁴³

⁴¹ « A la recherche de l'e-chercheur ». Véronique Heurtematte. Livres-Hebdo n° 743 ; 29 août 2008

⁴² par Sylvie Octobre. DEPS.Prospective, 2009-1 téléchargeable sur le site <http://www.culture.gouv.fr/deps>

⁴³ extraits d'une note de lecture d'Anne-Sophie Pascal, membre du groupe au titre de l'ADBDP.

<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/09/1221&format=HTML&aged=0&language=FR&guiLanguage=nl>

Le récent *Guide méthodologique de l'université numérique*,⁴⁴ piloté conjointement par la Conférence des présidents d'université et la Caisse des dépôts et consignations, daté de janvier 2009, recommande de « *centrer sa stratégie numérique sur les acteurs et leurs besoins : c'est par l'identification et la classification des besoins des principaux groupes d'acteurs, tout au long de leur cycle de vie à l'université, que doit se construire la stratégie numérique.* » Le guide détaille ensuite les besoins des différentes communautés : étudiants, enseignants-chercheurs, et personnels non-enseignants.

Dans le monde de **la recherche universitaire**, Cherifa Boukacem (maître de conférences à l'Université Charles-de-Gaulle- Lille III) conduit au sein du laboratoire Gericu un projet financé par l'Agence nationale de la recherche (ANR) sur l'« *Evaluation des périodiques électroniques dans le réseau universitaire français : approche comparée par les usages* ». Elle a publié en février 2008 dans le numéro du Bulletin des Bibliothèques de France, consacré à l'évaluation, un article⁴⁵ présentant les premiers résultats de la recherche : ils révèlent une progression significative, mais contrastée selon les familles de disciplines, de la consultation des ressources électroniques. Soulignant les enjeux documentaires, économiques et politiques de l'évaluation de cette consultation par les chercheurs, l'article rend compte d'une analyse des coûts croisée avec celle des consultations et compare des pratiques selon les dominantes disciplinaires et les tailles d'établissements.

« L'offre est le facteur le plus déterminant, favorisant les établissements les mieux dotés, notamment en sciences, techniques et médecine. En même temps, l'analyse des coûts montre que la consultation reste insuffisante au regard des investissements consentis ».

Une journée d'étude a été organisée le 28 novembre 2008 par l'université Lille III sur le thème : « *Ressources électroniques dans les bibliothèques : mesures et usages* ». Elle a associé des intervenants du monde académique et des bibliothèques (CNRS, ANR, Couperin, SCD), et des acteurs du monde de l'édition (Elsevier, EBSCO, Swets). Le programme est disponible à l'adresse : <http://epef.anr.free.fr/programme.html>. Notons qu'une synthèse faite par Pierre Carbone, membre du groupe, de la présentation du projet PIRUS (Publisher and Institutional Repository Usage Statistics), financé par le JISC, lors de cette journée, est disponible en annexe.

Un intervenant a résumé un des enjeux par la question suivante : « quels usages des mesures d'usage ? », soulignant les limites de la mesure quantitative et les promesses –à confirmer- du qualitatif. Il s'agit de « comprendre les usages de lecture : supports, téléchargements, impressions, réutilisation... ; étudier les comportements et les parcours, mesurer et expliquer les évolutions dans le temps »⁴⁶. Un deuxième colloque, international, sur « *Ressources académiques et usages* » est prévu à l'université de Lille les 26 et 27 novembre 2009.

⁴⁴ http://www.cpu.fr/fileadmin/fichiers/actu/CDC_Guide_universite_numerique_version_finale.pdf

⁴⁵ « La consultation des périodiques numériques en BU : état des lieux » par Cherifa Boukacem-Zeghmouri et Rachel Kamga. BBF 2008, t 53 n 3. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-03-0048-006>

⁴⁶ Présentation de Pierre Mounier, de Revues.org le 28 novembre 2008, sur « Risques du quantitatif, promesses du qualitatif ? L'avenir des mesures d'usage des SHS ».

Le livre intitulé « *Usages et pratiques dans les bibliothèques numériques* »⁴⁷ cite plusieurs études par questionnaires ou par « focus groups », sur l’usage des catalogues et bases de données en ligne, sur le recueil des besoins des chercheurs, menées dans différents pays et selon différentes échelles : elles convergent dans l’analyse des difficultés des utilisateurs, notamment avec les interfaces, ce qui permet de proposer des pistes d’amélioration.

LibQUAL+

On peut rattacher à ces études sur les usages les études de satisfaction. L’Association of research libraries (ARL) a développé depuis de nombreuses années un outil permettant d’évaluer la qualité des services en bibliothèque, grâce à une enquête administrée en ligne : LibQUAL+. Plus de 1000 entités (surtout des bibliothèques universitaires) l’ont déjà pratiquée. La satisfaction des publics est évaluée par rapport à trois ensembles : les bâtiments, les ressources documentaires, le personnel. Parmi les questions principales figure l’appréciation sur « les ressources électroniques dont j’ai besoin », « l’accès à des ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau », « des revues électroniques ou papier correspondant à mes besoins » ou encore « un site web qui me permet de repérer ce que je recherche de façon autonome ». Il est en outre possible d’ajouter des questions optionnelles relatives à l’offre électronique, portant sur l’aide du personnel quant à l’utilisation des ressources, la facilité d’utilisation, l’assistance en ligne et la correspondance de l’offre avec les besoins d’information. Comme on le voit, les questions sur le numérique, bien qu’assez générales, permettent d’aborder différentes facettes : qualité et pertinence de l’offre, accès distant, assistance, formation… ; de plus un des intérêts de l’enquête est la possibilité de croiser les réponses avec des catégories de publics, dans la mesure où une des étapes préalables est la saisie des profils de publics par niveau d’études et par discipline. Un autre atout majeur est la comparaison avec d’autres établissements, ainsi qu’en interne dans la durée. Ce type d’enquête sur la satisfaction traite à la fois de la demande et de l’offre, que nous abordons dans le point qui suit.

1.3.3. *Etudes sur la relation entre l’offre et les usages*

La sélection bibliographique commentée qui est présentée en annexe cite plusieurs études, dont celles de la BnF depuis 2003 avec le projet BibUsages jusqu’à l’étude de la société Ourouk en mars 2009 sur l’expérimentation de mise à disposition d’ouvrages sous droits via Gallica. Une rubrique « Publics à distance : études d’usages et enquêtes » présente, sur les pages professionnelles du site web de la BnF, les synthèses des résultats.

Des bibliothèques de plus en plus nombreuses présentent sur leur site web l’offre de ressources et de services sous des facettes différentes selon les publics visés : dans le cas de bibliothèques universitaires, il peut s’agir des futurs étudiants, des chercheurs dans telle ou telle discipline, des entreprises, des media… ; dans le cas de bibliothèques publiques on peut

⁴⁷ Sous la direction de Philippe Papy ; Lavoisier, 2007.

voir mentionnés les usages du patrimoine local par des généalogistes⁴⁸ ou des historiens amateurs...

La Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne⁴⁹ : présente ainsi son offre de collections : collections universitaires ; collections grand public ; collection vaudoise ; collections précieuses.

La bibliothèque de l'University College of London⁵⁰ segmente ses informations en catégories: Informations for visitors/ for Part-time students/ for Disabled users/ for Bio-med-health users/ for e-resources users.

Nous reviendrons dans la dernière partie sur les enjeux de la personnalisation de l'offre.

L'enquête conduite par la DLL au 2^e semestre 2008 auprès de 109 bibliothèques municipales sur «Les ressources informatiques et la mise en ligne des documents numérisés»⁵¹ a donné lieu à une synthèse des 64 réponses obtenues. Ont été retenus des bibliothèques municipales classées et des établissements ayant ou ayant eu des projets de numérisation de leurs collections patrimoniales.

Pour ce qui concerne l'offre, une remarque porte sur la difficulté d'estimation de la volumétrie des documents numérisés. La mise en ligne se fait sur place sur un poste local à près de 80%. Pour 53 établissements, une consultation (partielle le plus souvent) des documents numérisés est possible sur un site web, qui peut être ou non celui de la bibliothèque. 8 établissements ne déclarent aucune mise en ligne. Pour 15 établissements, les seuls documents consultables le sont via le site de l'Institut de recherche d'histoire des textes (IRHT) (programme de numérisation des enluminures de manuscrits)....La base de données images est la modalité privilégiée pour la mise en ligne, puis le feuillement et enfin le format PDF océrisé. Le texte intégral n'est cité que par 6 établissements.

L'analyse de l'offre de services en ligne est riche d'enseignements : « *Le catalogue en ligne – qui n'existe encore pas pour la totalité des établissements- est le premier service à distance proposé, généralement couplé avec la gestion d'un compte lecteur. La consultation de fonds numérisés, étant donné la constitution de l'échantillon, est bien représentée en termes relatifs (3^e service proposé, que ce soit à partir du site de la bibliothèque ou à partir d'un autre site). Les wikis, la vidéo à la demande, le podcast et les livres électroniques, proposés par quelques établissements seulement, sont davantage au stade expérimental.* » Les expositions virtuelles sont plus courantes.

En conclusion, la synthèse dégage de l'enquête deux visions de la bibliothèque numérique : « *La première serait celle d'une collection close, centrée sur un fonds local le plus souvent, qui donnerait accès aux documents les plus spécifiques et les plus représentatifs....L'autre vision considère la bibliothèque numérique comme fondamentalement multi supports,*

⁴⁸ La Direction des archives de France a mené avec le DEPS une enquête sur les attentes des publics de généalogistes.

⁴⁹ <http://www.unil.ch/bcu/>

⁵⁰ www.ucl.ac.uk/library

⁵¹ La synthèse de la DLL, rédigée par Karine Delvert et Patricia le Galèze, figure en annexe.

multimédia, ouverte et tournée vers les utilisateurs et les usages. Les documents patrimoniaux numérisés peuvent être les supports de développement de connaissances (commentaires, annotations, débats, wiki) et de services.».

La BPI a conduit une étude plus spécifique sur l'usage des ressources audiovisuelles numériques qu'elle offre sur place (plus de 2800 titres de films numérisés et plus de 15 000 documents sonores), à la faveur d'une semaine test du 3 au 8 décembre 2008. Les résultats montrent notamment la diversité des thématiques et la variété des usages, du butinage au visionnage intégral. «*En conclusion, la prise en considération de la durée de visionnage ou d'écoute apparaît indispensable dans les procédures d'évaluation des usages, puisqu'elle vient pondérer des chiffres de diffusion qui agglomèrent des consultations s'échelonnant de quelques minutes de diffusion à l'écoute d'un CD ou au visionnage d'un film dans leur intégralité* »⁵²

Dans le domaine universitaire, l'exemple de la journée d'étude organisée le 2 juillet 2009 à l'ENSSIB en partenariat avec l'URFIST et l'INTD sur le thème : «*Diversité des pratiques documentaires numériques dans les champs scientifiques* »⁵³ illustre bien la diversité des approches en particulier quant aux méthodologies d'évaluation : quantitatives et qualitatives (enquêtes). Les présentations ont porté notamment sur les ressources numériques en sciences humaines et leurs utilisateurs dans le cadre de l'University College London, avec la technique de l'analyse des logs ; sur «*l'identité, les comportements et les attentes des lecteurs de Revues.org en 2008 et 2009* », avec une analyse comparée d'une enquête similaire sur le portail Cairn ; sur «*Les pratiques et attentes des lecteurs de la bibliothèque de Sciences Po* » avec les évolutions constatées entre deux enquêtes (2005 et 2008), sur le «*Panorama des usages et pratiques des e-books au sein des établissements Couperin* ».⁵⁴ Ces travaux sont riches d'enseignements, non seulement quant à leurs résultats, mais aussi quant aux méthodes employées.

A l'échelle internationale, l'ARL a communiqué fin 2008 les résultats d'une étude sur les ressources électroniques les plus utiles et novatrices dans toutes les disciplines de la recherche, dont le contenu a été conçu « par et pour les universitaires »: «*Current models of digital scholarly communication* ». Selon l'analyse de ce rapport proposée sur le site du TGE Adonis⁵⁵ huit types de ressources sont citées par ordre d'importance : les revues purement électroniques, les données⁵⁶, les portails professionnels, les dictionnaires, les forums de discussion, les blogs, les preprints et les résumés de monographies. L'étude cherche à répondre aux questions suivantes : comment et pourquoi ces ressources sont-elles utilisées ? comment le contenu est-il choisi, quelles sont les stratégies financières ? Parmi les conclusions figurent la notion de « public de niche » pour beaucoup de publications

⁵² Note de Bruno Béguet.BPI : « Un exemple d'évaluation de l'utilisation des ressources audiovisuelles numériques (films et musique) à la BPI ».20 février 2009

⁵³ <http://pratiquesnum.enssib.fr>

⁵⁴ Voir en annexe le texte de l'intervention au titre de Couperin, grâce à l'aimable accord des auteurs, dans l'attente d'une publication par l'ENSSIB des actes de la journée..

⁵⁵ <http://www.tge-adonis.fr/?les-ressources-electroniques>

⁵⁶ On note l'émergence de projets visant non seulement à la publication des résultats de recherche mais aussi à la conservation des données scientifiques liées à une recherche, ce type de services pouvant être assuré par l'institution, ainsi par les éditeurs.

électroniques, le fait que certaines innovations relatives au contenu multimedia et au Web 2.0 brouillent les frontières entre les types de ressources, le constat que presque toutes les initiatives (la plupart étant en accès libre) expérimentent un modèle économique pour assurer leur viabilité financière. La hiérarchie des types de ressources varie selon les domaines thématiques.

On peut également citer l'exemple de l'étude d'usage du prototype d'Europeana, conduite en mars 2008 par la société britannique IRN Research⁵⁷.

1.3.4. *Etudes sur l'ergonomie des bibliothèques numériques*

Un chapitre du livre déjà cité : « *Usages et pratiques dans les bibliothèques numériques* » est consacré aux « *Normes ergonomiques et usages des bibliothèques numériques* ».

Il aborde notamment le thème important de l'évaluation de l'accessibilité, traduit de façon précise dans l'article 47 de la loi du 11 février 2005 (no 2005-102) pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Les recommandations des « *Web Content Accessibility Guidelines* » (WCAG) dans la 2^e version, de 2006, énoncent un ensemble de critères articulés autour de principes tels que l'opérabilité et le caractère compréhensible du contenu.⁵⁸.

Comme l'indiquaient Isabelle Westeel et Thierry Claerr lors d'une intervention récente⁵⁹: « *Une bibliothèque numérique est accessible quand toute personne peut y naviguer sans difficulté en utilisant un navigateur et/ou un outil d'assistance ; les grands principes sont les suivants :* »

-le contenu et sa mise en forme doivent être clairement disjoints ;

-tout composant non textuel doit disposer d'une alternative textuelle. »

La Direction générale de la modernisation de l'Etat (DGME) a publié « un référentiel pour l'accessibilité des services Internet de l'administration française en 2004 et une charte graphique et ergonomique pour les téléprocédures publiques en 2006. ».⁶⁰ Elle a ouvert un site web facilitant l'accès aux documents de référence en matière de normes et de standards pour l'administration électronique : <http://references.modernisation.gouv.fr>.

Le décret no 2009-546 du 14 mai 2009, publié au Journal officiel le 16 mai., décrit les modalités d'application de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 et crée un référentiel d'accessibilité des services de communication en ligne. Il reporte néanmoins un certain nombre de points à la publication officielle d'un référentiel, le RGAA.

⁵⁷ <http://dev.europeana.eu/outcomes.php>

⁵⁸ Voir plus largement les travaux du W3c (World Wide Web Consortium), dont la Web Accessibility Initiative. : <http://www.w3.org/WAI/>

⁵⁹ Présentation des « Grandes fonctionnalités attendues d'une bibliothèque numérique ». Journée de l'AulA (Association des utilisateurs des logiciels Archimed), mai 2009 . Voir <http://www.aula.asso.fr>

⁶⁰ Usages et pratiques des bibliothèques numériques (opus cité), p 35

Le site web de la DGME cité renvoie à plusieurs référentiels dont :

- le Référentiel Général d'Accessibilité des Administrations (RGAA)⁶¹, qui prend en compte les recommandations des WCAG 2.0 citées ci-dessus, a été mis en ligne en version de travail le 3 juillet 2009. Il « *fixe... les règles techniques, sémantiques, organisationnelles et d'ergonomie que doivent respecter les services de communication publique en ligne afin d'assurer aux personnes handicapées la réception et la compréhension de tout type d'information diffusée sous forme numérique, de leur permettre d'utiliser ces services et, le cas échéant, d'interagir avec ces derniers.* »⁶² Une des annexes s'intitule : « Critères de succès » et détaille des termes comme « perceptible, adaptable, distinguable... ».
- le Référentiel Général d'Interopérabilité (RGI ; version 1.0 ; juin 2009, document de travail). Il comprend une partie méthodologique, puis un guide d'interopérabilité. Le cycle de vie des informations et l'archivage numérique sont traités, avec des recommandations précises. La typologie des métadonnées ainsi que les caractéristiques que doit avoir un document dès sa création et tout au long de son cycle de vie sont exposées⁶³.
- Enfin la version 2.0 de la Charte ergonomique des sites internet publics a été validée en décembre 2008. Elle comporte notamment une partie intitulée « Règles sur les contenus », dont la valorisation des contenus de la page d'accueil, et insiste sur les contenus 2.0 : « *L'évolution des usages est de loin l'innovation la plus marquante du 2.0. D'une utilisation passive et consumériste de l'Internet, l'internaute s'est transformé en producteur de contenus.... Cette vulgarisation de la production de contenus pose de nouvelles contraintes ergonomiques pour adapter les interfaces aux besoins toujours plus complexes des utilisateurs. Les sites Internet arborent de plus en plus des éléments d'interface 2.0 quand ils ne sont pas entièrement conçus en mode 2.0. Ceci fait émerger de nouvelles pratiques ergonomiques qu'il faut désormais intégrer dans la conception des sites Internet publics.* ».

Ajoutons qu'un guide d'auto-évaluation est proposé en ligne pour vérifier le taux de conformité d'un site avec la charte.

Un document intitulé « *Accessibilité : un enjeu d'avenir* » a été mis en ligne sur le site de la Lettre hebdomadaire du MCC : Séquence, le 15 juillet 2009. Il reproduit la tribune de Patrick Gohet, délégué interministériel aux personnes handicapées parue sur foruminternet.org,⁶⁴ qui analyse le contexte et les conséquences des textes officiels, ainsi que la complication des liens entre les référentiels et l'évolution concomitante des normes internationales. Sur le fond, l'article souligne l'impact du décret sur le contenu de l'offre et considère l'accessibilité comme « *un facteur d'amélioration globale de la qualité des sites publics.* Les

⁶¹ <http://www.references.modernisation.gouv.fr/rgaa-accessibilite>

⁶² Décret no 2009-546 du 14 mai 2009, publié au JORF du 16 mai ; voir aussi en annexe la note d'Alain Patez : « Accessibilité des services publics en ligne ».

⁶³ Identifiant, titre, statut, date, classification, durée de conservation, producteur et service.

⁶⁴ <http://www.foruminternet.org/institution/tribune/accessibilite-un-enjeu-d-avenir-2910.html>

*administrations ont encore peu l'habitude de s'appuyer sur les réactions et les attentes des usagers. La mise en place de réseaux de « testeurs d'accessibilité » prévue dans le dispositif de contrôle créera des réflexes transposables aux relations avec les autres publics. »*⁶⁵

Le guide AccessiWeb, élaboré avec l'association BrailleNet,⁶⁶ a été rendu public en 2005. L'association délivre un label AccessiWeb selon la conformité à un ensemble de critères.

Voir en annexe sur ces sujets la note d'Alain Patez, directeur de la BnH (Bibliothèque numérique pour le Handicap), à Boulogne-Billancourt., qui est intervenu comme expert dans le groupe de travail.

Cette bibliothèque a fait en novembre 2007 l'objet d'une étude par un laboratoire de l'Université Paris VIII-Saint-Denis et une unité de recherche de l'Université de Pau sur : « *Accessibilité, utilisabilité, usages de la Bibliothèque numérique pour le Handicap* ».

Dans une logique plus globale de l'ergonomie et de l'accessibilité, le réseau Minerva (déjà cité) a publié en 2005 pour la version française un guide : « *Dix principes européens pour la qualité des sites Internet culturels.* »⁶⁷: le site doit être *identifiable, pertinent, maintenu, accessible, orienté utilisateur, réactif, multilingue, interopérable, respectueux des droits, pérenne*.

Ces critères, définis pour les sites web, peuvent largement être appliqués à des types de ressources en ligne ou aux différentes étapes d'une chaîne de numérisation.

Les listes de critères publiés dans ces documents de référence facilitent l'évaluation, mais la conformité est un objectif pas toujours aisé à atteindre. Les contraintes de coûts de cette mise aux normes mériteraient à elles seules une évaluation. Mais on sait aussi que le spécifique revient cher et entrave les échanges.

De façon générale une vulgarisation et une large diffusion de ce type d'informations dans le milieu professionnel, avec des commentaires sur les conditions d'application, et des exemples de mise en œuvre sont indispensables. Les efforts faits dans ce sens grâce aux pages web du site du MCC « Culture et handicap »⁶⁸, ou aux échanges dans le cadre du réseau Alphabib⁶⁹ créé par la BPI doivent être développés et relayés.

⁶⁵ <http://sequence.culture.gouv.fr/spip.php?rubrique926#art891>

⁶⁶ <http://www.braillenet.org>

⁶⁷ <http://www.minervaeurope.org/publications/>

⁶⁸ <http://www.culture.gouv.fr/handicap/>

⁶⁹ <http://alphabib.bpi.fr>

2. Difficultés, lacunes, points en suspens

2.1.1. *Sources des difficultés de réponses aux enquêtes statistiques*

Jean Bernon, intervenant à la conférence annuelle de LIBER en 2008 sur la question : « Peut-on mesurer l'usage des collections électroniques ? »⁷⁰ citait au titre de sa participation au groupe mandaté par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche et piloté par Sabine Barral les points sur lesquels le groupe avait relevé des difficultés et tenté de les résoudre : la typologie des documents ; les types d'usages, très divers (connexion, session, accès par des moteurs de recherche, par syndication, navigation, impression, téléchargement...) ; les catégories d'utilisateurs, jugées comme le point le plus difficile, notamment pour les accès distants : en effet les adresses IP peuvent être privées ou publiques, statiques ou dynamiques ; le plus efficace est l'accès via un annuaire, mais les différentes technologies (LDAP, CAS, Shibboleth) ne donnent pas toujours la même information sur l'utilisateur⁷¹. En outre elles sont inutiles pour tous les accès anonymes à des ressources gratuites. Des évolutions sont à l'étude sur ce point, pour lesquelles le consortium COUPERIN joue un rôle majeur. De nombreuses informations méthodologiques⁷² sont données sur son site : <http://www.couperin.org/> .

Les types de difficultés :

En premier lieu, l'harmonisation et la précision du vocabulaire, assorti de définitions claires, sont des clés du succès de la collecte des données et de leur comparabilité. Des problèmes de périmètre et de compréhension sont fréquemment relevés par les personnes chargées du recueil des statistiques. (par exemple pour ESGBU, ERE, NUMERIC). D'où le recours indispensable à une nomenclature et à des définitions communes, sous réserve qu'elles ne soient pas abstraites mais adaptées à divers contextes : comme on l'a vu, la réalité correspondant à « document numérique » ou à « bibliothèque numérique » est éminemment variable, le terme de session est ambigu... La notion de téléchargement semble constituer un élément commun, mais elle se décline différemment selon les types de ressources électroniques.

De nombreux pièges se révèlent dès lors qu'on veut répondre par exemple pour un projet de numérisation, à des questions en apparence simples comme : qui numérise quel type de document ? combien ? à quel coût ? pour qui ?

L'absence d'accord sur les unités de mesure est un écueil notable, à éviter. En avril 2008, lors d'un séminaire sur NUMERIC à Luxembourg, Roswitha Poll insistait sur les enjeux des définitions et précisait que la conversion de l'analogique au numérique ne faisait pas l'objet d'une approche standardisée : la page semble l'unité préférentielle pour les livres, mais pour

⁷⁰ <http://webdoc.gwdg.de/edoc/aw/liber/lq-3-08/article12.pdf>

⁷¹ Voir à ce sujet en annexe la note du consortium Couperin, rédigée par Carole Letrouit, sur *L'accès distant, Shibboleth et les fédérations d'identités*.

⁷² Voir notamment la FAQ sur les ERMS.

les films, faut-il compter en heures? en titres ? et pour les photos, en nombre ? en collections ?

L'expérience de la BnF⁷³ et de la plupart des bibliothèques municipales qui ont répondu aux enquêtes (DLL ; Numeric) tend à privilégier la page (entendue comme une face d'un feuillet) pour l'imprimé. Le terme vue est très ambigu mais s'avère utile par exemple pour des vues de détail de dépliants, cartes, affiches...de grand format. Pour les documents audio et vidéo, l'unité est l'heure.⁷⁴.

La disponibilité des données elles-mêmes est une autre source de complexité : données manquantes, partielles, trop globales, ou non disponibles sous la forme demandée. L'utilisation des ressources libres est très difficile à évaluer (sauf par l'analyse des logs des sites web, à condition que l'utilisateur y accède sur le site web ayant publié la ressource). Les données budgétaires ou les calculs sur le personnel impliqué dans la numérisation sont souvent difficiles à obtenir (problème de l'analyse en coûts complets) : une des raisons en est que cela mobilise des services différents comme sources d'informations ; dans les collectivités territoriales comme, dans une moindre mesure, à l'université, des entités différentes sont impliquées dans la gestion du numérique : bibliothèque, service informatique, service de la communication. Leur coopération est une condition de réussite des projets et de l'évaluation.

La fiabilité des réponses fait parfois défaut : résultats incomplètement renseignés, écarts de données peu explicables... A titre d'exemple, la distinction entre textes numérisés et textes plus images numérisés n'est pas simple. Il est clair que la non fiabilité des données fausse l'interprétation.

Une autre raison de l'absence de données est liée à l'insuffisance ou à la non maîtrise des outils informatiques (serveurs partagés, intervention de prestataires, limites et rigidités des modules statistiques des SIGB...). Pour un certain nombre de bibliothèques municipales, le service informatique de la ville a d'autres priorités, surtout quand il s'agit d'outils de mesure, qui prennent souvent la dernière place dans les développements. L'offre logicielle pour des outils adaptés au numérique (systèmes de GED, SID...), et au traitement de types divers de documents : textes, images, objets, archives..., est faible et en outre se réduit actuellement pour des raisons économiques. Les conditions d'implantation et la stabilité des outils libres ne font pas l'objet d'une communication assez rigoureuse ni d'un accord entre acteurs. Néanmoins des services d'analyse de sites web sont disponibles : on peut citer à titre d'exemple Google analytics, Médiamétrie eStat, Xiti, ainsi que le logiciel libre Piwik. Les principales fonctionnalités, pour Google analytics par exemple, sont l'analyse du référencement du site dans les moteurs de recherche, l'analyse des recherches effectuées par les visiteurs au sein du site, la comparaison des indicateurs de fréquentation avec ceux d'autres sites, le repérage des aires géographiques d'où proviennent les visites, le suivi du commerce électronique.

⁷³ A la BnF un fichier texte traité en OCR correspond à une page numérique : l'unité est la page XML. ; pour de la saisie manuelle, l'unité pratiquée est le 1000 de caractères, mais ce pourrait être la page.

⁷⁴ Selon le département de l'audiovisuel, la durée d'un document dont le transfert se fait en temps réel peut aller de 3mn (78t) à 4h (bande à faible vitesse). Ramenée à des notions de coûts ou d'espaces de stockage, un nombre de documents ou de supports n'est pas une unité pertinente.

Les difficultés selon les catégories de bibliothèques :

Dans sa synthèse sur l'enquête auprès des bibliothèques municipales, la DLL dégage comme entraves à la mise en ligne (en ordre décroissant) le manque de moyens techniques, le manque de logiciels permettant la mise en ligne, le manque de moyens financiers. Une des sources de complexité est la gestion du matériel informatique avec le plus souvent plusieurs serveurs et différents hébergements.

Pour ce qui concerne les bibliothèques départementales de prêt, la représentante de l'ADBDP dans le groupe résume ainsi les difficultés de l'évaluation du numérique en BDP : « *Une offre trop récente pour pouvoir être évaluée ; une offre dont les bibliothèques municipales sont le relais ; un public qui est à la fois celui des bibliothécaires volontaires ou salariés et le public final ; des modalités d'évaluation malaisées et nouvelles (statistiques des fournisseurs à obtenir et à interpréter) ; une évaluation entre le quantitatif et le qualitatif.* »⁷⁵

La logique de mutualisation semble plus active dans l'enseignement supérieur, notamment grâce à COUPERIN : elle conduit à diffuser les bonnes pratiques et à dupliquer les expériences techniques réussies. Néanmoins, comme on l'a vu, les rapports entre les données des éditeurs et la gestion locale des universités restent complexes : biais possibles des statistiques éditoriales, conformité partielle à COUNTER ; formats différents... A contrario, les outils d'analyse des journaux de connexions, donnant les éléments les plus fiables, sont très lourds en termes de stockage et d'exploitation. Des progrès sont en cours (utilisation accrue de SUSHI, protocole qui facilite le recueil des statistiques de consultation des éditeurs, acquisition et usage partagé via COUPERIN d'un système de gestion des ressources électroniques (ERMS)...

En résumé, une vision d'ensemble bien étayée est difficile à dégager. Le modèle COUNTER est avant tout dédié aux revues électroniques et aux bases de données, alors que l'activité de la bibliothèque en matière de numérique dépasse largement ce champ : l'utilisation des catalogues en ligne, des portails locaux, des documents en accès libre, des documents numérisés, des services de référence en ligne, doit également être évaluée.

Les lacunes sur les usages

Enfin –et c'est un aspect plus qualitatif des difficultés qui représente une piste importante d'amélioration- peu d'éléments sont en général disponibles de façon fine et suivie sur les types d'usagers et leurs usages, notamment pour leurs voies d'accès aux documents numérisés et leurs parcours. Le besoin d'analyses comportementales des usagers quant à leur « consommation » du numérique est ressenti dans de nombreux contextes : patrimoine, recherche universitaire et personnelle, éducation...

⁷⁵ Voir en annexe la note d'Anne-Sophie Pascal , membre du groupe, sur « L'évaluation du numérique en BDP ».

« *Les bibliothèques numériques comportent en général une grande quantité d'information ; il est difficile de déterminer ce que veulent les utilisateurs ; les besoins portent aussi bien sur l'exploration que sur la recherche d'informations* » ; « *les utilisateurs ont aussi tendance à confondre les fonctions de recherche (search) et les fonctions d'exploration (browse)* ».⁷⁶

Sur l'ensemble de ces questions, les apports d'Isabelle Westeel (Direction de la culture ; Conseil régional du Nord -Pas -de -Calais) et de Grégory Colcanap (Directeur du SCD de l'université d'Evry- Val d'Essonne, coordonnateur du bureau du consortium Couperin), qui sont intervenus comme experts dans la réunion du groupe le 30 mars, ont beaucoup enrichi les réflexions, tant sous l'angle de la lecture publique et du patrimoine que sous celui de la documentation universitaire.

Pour conclure sur cette famille de difficultés, il convient de relever que l'évaluation prend du sens dans la durée, avec des éléments de comparaison et des analyses de tendances. La sollicitation renouvelée des bibliothèques sur des données précises peut les inciter à développer leurs outils de mesure et leurs tableaux de bord. Mais a contrario des demandes dispersées sur des données différentes suscitent des réactions de rejet. Une pression commune doit s'exercer aussi sur les fournisseurs de ressources électroniques et de systèmes informatiques pour qu'ils améliorent leurs outils et leurs restitutions de résultats statistiques.

2.1.2. *Limites en matière d'évaluation des ressources humaines : effectifs, compétences, formation.*

Le décompte des personnels impliqués dans le domaine du numérique, dont le nombre est très variable selon l'intérêt stratégique qui lui est accordé, est un indicateur souhaité à juste titre, mais il est difficile à apprécier, par exemple dans les nombreuses étapes d'une chaîne de numérisation : à titre d'exemple la notion de personnel affecté à la numérisation inclut-elle les personnes qui indexent ? La complexité des acteurs relevant de plusieurs services a déjà été citée. Elle est liée à la question des compétences nécessaires. Leur évolution joue aussi bien dans les domaines de technique informatique « à la pointe », que de négociation commerciale, ou d'expertise juridique, sans parler des aspects scientifiques et de valorisation.⁷⁷ La mise à jour des connaissances sur le traitement documentaire des ressources électroniques est également indispensable. Il a beaucoup été question pour les bibliothèques, dans les journées d'étude, de la nécessité d'être au plus près des utilisateurs et à l'heure du web 2.0 d'être présentes notamment sur les réseaux sociaux ...

Un article récent⁷⁸, intitulé « *Les professionnels de l'I-D et le web de demain* » souligne que « *Les professionnels de l'information ont un rôle clé à jouer dans la mise en place du web sémantique (= le web de données ou web 3.0) car ils sont habitués à gérer des données structurées et des référentiels. Ils peuvent aussi jouer le rôle d'architectes de données* »,

⁷⁶ Usages et pratiques... (opus cité), p 45 ; p 39.

⁷⁷ Voir par exemple l'étude américaine : « What is needed to educate future digital librarians : a study of current practice and staffing patterns in academic and research libraries/ Youngok Choi and Edie Rasmussen, D-LIB Magazine, sept 2006, vol 12, nb 9 : <http://www.dlib.org/dlib/september06/choi/09choi.html>

⁷⁸ Paru dans la revue Documentaliste Sciences de l'information, no 3- mai 2009, pp 22-23.

intermédiaires entre l'expert fonctionnel et l'architecte technique, pour modéliser les données dans les systèmes d'information sur le web. »

La BPI a réfléchi à un profil de « bibliothécaire-système » conjuguant les compétences. Le juste équilibre entre la diffusion de connaissances et compétences partagées sur le numérique, et l'indispensable spécialisation (exemple du « magasinier numérique ») est difficile. D'où l'enjeu de formations adaptées et renouvelées. Un bilan de l'offre actuelle, dans différents circuits, de la formation initiale et de la formation continue dans le domaine du numérique, avec l'impact des formations dispensées, leurs lacunes et les évolutions nécessaires, serait éclairant. Voir à ce propos les échanges lors de la réunion tenue le 8 juin sur la formation. Un cycle long de formation continue (12 jours) a été créé depuis 2008 par l'ENSSIB sur « *Numérisation et constitution d'une bibliothèque numérique* » : il aborde de façon à la fois théorique et appliquée les différents aspects de la numérisation et fait intervenir des prestataires. Les cultures et les approches du numérique diffèrent selon les types et la taille des bibliothèques, ce qui est normal, mais il convient sans doute d'avoir un bagage minimal en commun.

Le *Guide méthodologique de l'université numérique* décrit ainsi les questions en jeu en matière de numérique pour les ressources humaines: « *repymidage des ressources internes, évolution des compétences internes pour les adapter aux nouveaux métiers, capacité à recruter des compétences externes, externalisation...* »

Pour la fonction publique territoriale, une journée d'étude organisée le 22 juin 2009 à l'ENACT de Nancy sur « *La culture à l'ère du numérique* » était annoncée ainsi : « *Aujourd'hui la présence croissante du numérique dans la vie quotidienne redessine notre environnement culturel et génère une autre dimension de la politique culturelle. Ce fait appelle l'acquisition de nouvelles compétences pour les agents des collectivités.* »

Isabelle Westeel a beaucoup insisté sur ces questions de compétences et de formation dans le cadre territorial lors de son intervention.⁷⁹

Il convient d'ajouter à ces limites la surabondance d'informations et la difficulté d'obtenir des informations tenues à jour et hiérarchisées, y compris pour les professionnels, d'où un manque de synthèses et de vision globale. Néanmoins des sites comme ceux de la MRT, de la BnF, des Urfist, de Couperin....(liste non exhaustive) sont des ressources précieuses.

3. Perspectives et recommandations

3.1.1. *Contenus et services : lesquels pour quels usagers et quels usages ?*

- Définir les segments de publics et rendre compatibles les typologies.

Comment améliorer la connaissance des usagers et de leurs pratiques ? Proposer une approche prioritaire de certaines segments de publics, en fonction des types de ressources offertes.

⁷⁹ Voir aussi son article : « *Le patrimoine passe au numérique* » dans le no 1 de 2009 du Bulletin des Bibliothèques de France . Le dossier comprend également un article d'André-Pierre Syren, intitulé : « *Le patrimoine : un objet éditorial* ».

- Il convient par exemple d'unifier entre administrations (au moins ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche et ministère de la Culture et de la communication) l'usage de codifications de catégories de publics et chercheurs, ainsi que des disciplines, ce qui s'avère indispensable pour des analyses d'usages cohérentes : à titre d'exemple, pour les étudiants et les disciplines la codification de SISE est la référence de l'enseignement supérieur. Pour pratiquer l'enquête LibQUAL dans les bibliothèques universitaires françaises, des regroupements de disciplines, orientés bibliothèques, ont été effectués et permettent d'avoir une typologie compatible avec SISE mais plus « compacte ».⁸⁰
- La BnF a engagé une réflexion sur les différents usages des outils de recherche bibliographique et en particulier du catalogue. Cette réflexion s'inscrit dans le cadre des travaux amorcés en 2009 autour de la refonte de ses catalogues qui visent à proposer un plan d'ensemble d'un nouveau système d'information bibliographique adapté aux technologies les plus nouvelles ; ainsi, quatre grandes catégories d'usages ont été identifiées qui se distinguent par leurs finalités et par les besoins en termes de contenus et de services qui y sont associés :
 - les usages académiques ou universitaires, qui s'inscrivent dans une logique d'étude ou de recherche répondant aux exigences des mondes universitaires ou de la recherche ;
 - les spécialistes d'un sujet, en dehors du monde universitaire : ces usages peuvent correspondre à des recherches d'informations dans un cadre professionnel ou amateur ;
 - les usages bibliothéconomiques : cette catégorie regroupe les professionnels des bibliothèques et plus largement de l'édition et des sciences de l'information ;
 - les usages de découverte ou de loisir : ils regroupent la pratique du « butinage » qui repose sur un intérêt pour un sujet à des fins de culture générale par exemple.
- La note jointe en annexe sur les BDP insiste sur les collégiens, les personnes âgées, les personnes handicapées, les demandeurs d'emploi.
- Le manuel Minerva déjà cité propose une liste de publics concernés par les applications web, avec des critères d'âge, de niveau d'études, de profession...⁸¹.
- On peut aussi considérer les publics handicapés et leur accessibilité au numérique, les usages des bibliothèques numériques par un public local, le public des généalogistes, le tourisme...
- A l'échelle européenne également, l'équipe d'EuropeanaConnect a lancé une recherche auprès des institutions culturelles pour connaître les profils d'usagers qu'elles ont définis pour leurs sites web. Il peut s'agir de groupes cible distingués par l'âge, l'appartenance géographique...ou par un niveau : débutant, expert, professionnel....L'objectif est d'élaborer ensuite pour Europeana des fonctionnalités et des services sur mesure pour ces profils identifiés.

⁸⁰ Voir document en annexe.

⁸¹ Id.

Diffuser les référentiels existants sur les typologies de publics et préconiser leur usage ; si nécessaire en élaborer pour des contextes spécifiques.

- Développer l'analyse (y compris qualitative) des pratiques des publics et de leurs parcours, selon les segments définis.
 - Les usages et les publics doivent constituer le cœur de l'évaluation. Dans cette logique des analyses sont à mener, notamment :
 - sur l'impact de l'accès distant et sa pratique sur l'ensemble du territoire ;
 - sur les comportements de consultation et de « lecture » des usagers : points d'entrée, parcours... comment et sous quelle forme les usagers (à qualifier selon les priorités retenues) trouvent-ils l'information : par les moteurs de recherche et le butinage bien évidemment mais aussi par les bases de données ? les portails documentaires ? les portails d'éditeurs ? les envois de pairs ? ;
 - sur l'usage des ressources en accès libre . Sur ce point, les statistiques sont à compléter par les données des fournisseurs d'accès gratuit et des enquêtes auprès des utilisateurs. Les usages innovants doivent être encouragés par l'expérimentation de nouvelles offres : ex de Gallica2 pour les ouvrages sous droits, de la BM de Toulouse avec Flick-r... , et il convient de les évaluer.

Conduire des études sur les thèmes cités, en fonction de segments de publics à privilégier.

Exemple de la recherche de documentation dans le monde universitaire : il importe d'obtenir des éditeurs des données plus détaillées sur ce qui est téléchargé, de développer des analyses qualitatives des pratiques, d'analyser l'utilisation de l'information scientifique et technique au quotidien, ainsi que les différences d'usages selon les communautés disciplinaires.

Proposition de créer un groupe pilote, notamment avec des services communs de documentation utilisateurs de LibQUAL, en associant les responsables de la documentation recherche, des représentants du ministère, de la CPU, de la BnF, de Couperin....

- Exemple d'études menées sur un type de ressource : deux études sont actuellement menées en parallèle sur le livre numérique avec un pilotage commun du CNL, de la DLL, de la BnF et du Syndicat national de l'édition : au-delà de l'apport de contenus, leur apport méthodologique peut faire école : étude sur les deux volets de

l'offre et de la demande ; suivi dans la durée avec la notion de baromètre annuel....⁸²

Communiquer (en termes de contenu et de méthodologie) sur les études en cours et projetées relatives aux pratiques des publics et à leurs parcours. Les coordonner notamment grâce à la commission du Conseil du Livre dédiée aux études.

- Apprécier et développer l'impact de la valorisation des ressources numériques, notamment les fonds patrimoniaux, selon différents axes : les usages éducatifs ; l'offre culturelle ; la maîtrise des outils du web 2.0.
 - Quelles évolutions privilégier pour les services en ligne des bibliothèques et le référencement de leurs ressources?
 - Pour les usages éducatifs, il convient de prendre en compte la formation des usagers à ces ressources et à leur développement notamment dans le contexte universitaire. Le *Guide méthodologique de l'université numérique* (CPU-CDC), de janvier 2009, développe à plusieurs reprises ce thème de la formation, orientée vers différents publics, sur place ou à distance. Voir aussi plus globalement le rapport de prospective d'Alain Bravo sur «*La société et l'économie à l'aune de la révolution numérique : enjeux et perspectives des prochaines décennies (2015/2025)*»⁸³, qui entend notamment «*placer le numérique (matériels, outils et contenus) au cœur de l'éducation et de la formation initiale*» :

Mesurer la progression de la mise à disposition de ressources numériques.
Formaliser la place des bibliothèques parmi les acteurs du numérique dans ce contexte où est aussi mis en avant l'accès de tous à la connaissance.

- La conférence «*Numérisation du patrimoine culturel*» organisée par la MRT les 27 et 28 novembre 2008 au Musée du quai Branly soulevait notamment la question : «Quelle est la place du patrimoine culturel dans les usages numériques ? Trois enjeux sont plus particulièrement développés : *le patrimoine numérisé pour la transmission des savoirs et les usages éducatifs, l'intégration du numérique dans la stratégie d'offre culturelle des institutions pour leurs visiteurs* ;

⁸² Une étude sur l'offre : «*Perspectives des modèles économiques du livre numérique*» : cadre technique, offre éditoriale, modèles économiques. Elle est conduite par le DEPS, avec un éclairage international : exemples de marchés plus avancés aux Etats-Unis, en Corée, au Japon. Elle devrait débuter à la fin de l'été.

Une étude sur la demande : «*Les publics du livre numérique en France*» : étude portant sur l'état actuel des publics et de la demande de livres sous format numérique quel qu'en soit le support, ainsi que sur les évolutions possibles de ces publics et de cette demande à court et moyen terme, sous la forme d'un baromètre annuel. Le marché a été notifié en juin et l'étude devrait donner ses premiers résultats à l'automne

⁸³ http://www.strategie.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_final-3.pdf

enfin les perspectives offertes par le web 2.0 pour démultiplier la réutilisation des contenus et favoriser la participation des publics »⁸⁴. Philippe Chantepie (DEPS) déclarait, lors de son intervention à la conférence : « *L'éditorialisation*⁸⁵ et l'ouverture à la réutilisation des données publiques culturelles sont...les conditions de cette liaison nécessaire entre création et patrimoine ».

- Les exemples d'initiatives de musées, d'institutions audiovisuelles...(Louvre, Institut national de l'audiovisuel, Cité des sciences et de l'industrie, Tate Gallery....), présentés lors de ce séminaire, avec la notion des contenus générés par les usagers, sont à prendre en compte par les bibliothèques. C'est ce qu'encourage la MRT, avec une attention particulière mentionnée dans son appel à projets numérisation 2010 –qui s'adresse aux musées et aux archives comme aux bibliothèques - pour les usages innovants : par exemple numérisation 3D, personnalisation ou partage des contenus, géo localisation des données....
- Le rapport récent, déjà cité : « *Partager notre patrimoine culturel* » insiste à plusieurs reprises, à propos de la diffusion et de la réutilisation des données publiques culturelles numériques, sur la place de l'évaluation. Il recommande notamment d' « *évaluer la présence, la fréquentation et l'appropriation des données* », d'« *intégrer la réutilisation dans les critères d'évaluation des établissements* », de « *fournir des statistiques de fréquentation cohérentes et utiles à la décision* ».

Faire largement connaître les exemples réussis des différentes institutions culturelles. Définir et mesurer l'innovation.

- Il importe pour les bibliothèques d'exploiter, grâce à la numérisation, la connaissance des fonds patrimoniaux.. Il faut pouvoir construire des bibliothèques numériques adaptées aux usages de ces fonds (respect de l'unité d'un fonds par exemple, ou reconstitution, grâce au numérique, de l'unité d'un fonds qui a été dispersé). S'y ajoute la dimension de valorisation, avec des outils de travail adaptés à l'entité patrimoniale concernée. La numérisation des documents des bibliothèques est un support précieux pour des expositions, des ateliers pédagogiques ; un outil à valoriser pour l'éducation artistique et culturelle.

Améliorer la valorisation des documents patrimoniaux des bibliothèques et son évaluation systématique : mise en ligne, éditorialisation, marketing...

3.1.2. Visibilité et qualité

- Accroître la mise à disposition des ressources numériques : quantité, référencement, qualité, présentation.

⁸⁴ Programme de la Conférence « Numérisation du patrimoine culturel » et présentations dans « Culture et recherche », no 118-119, automne-hiver 2008-2009.

⁸⁵ Voir en annexe la note de Catherine Dhérent sur l'éditorialisation.

- Recommander des indicateurs et des dispositifs permettant une interopérabilité accrue et un référencement qui offre la meilleure visibilité sur le web, avec en particulier un moissonnage par les moteurs de recherche (métadonnées, formats normalisés...) : Cette visibilité a une acception technique mais aussi une acception politique, par exemple en raison de l'enjeu croissant de la visibilité pour la motivation des élus de collectivités territoriales. Proposer aux utilisateurs des outils simples et conviviaux⁸⁶:

Diffuser des guides, listes normalisées, référentiels... (sur les sites web des ministères, de la BnF, via les associations professionnelles....) et assurer la mise à jour régulière des informations.

- Lister et unifier les critères de qualité et de succès des projets à différents niveaux : local, national, européen (cela s'applique aux projets de numérisation, mais vaut aussi pour la mise à disposition de l'offre numérique en général).
 - Une analyse des critères de qualité et des conditions de réussite pour l'offre numérique, dans une chaîne de numérisation, (dont les rapports avec des prestataires) doit être largement diffusée : voir par exemple selon la taille des projets l'aide méthodologique apportée par la fiche pratique du réseau BiblioPat sur la numérisation des fonds patrimoniaux, listant des critères et des procédures, ou par les travaux beaucoup plus élaborés de la BnF , qui a détaillé la chaîne de numérisation depuis l'avant-projet jusqu'à la post-production. Les cahiers des charges élaborés sous l'égide du MCC représentent une aide méthodologique précieuse.⁸⁷
 - Le guide de bonnes pratiques Qualibib, élaboré dans le cadre de l'AFNOR, mentionne parmi les engagements qualité sur le numérique : « Nous assurons un accès facile à nos ressources en ligne (référencement, résolution des images, navigation...) » ; « nous facilitons l'accès aux ressources électroniques par des formations, une assistance et des interfaces adaptées. »
 - A l'échelle européenne, les critères retenus par Minerva pour les projets exemplaires éclairent bien les facteurs généraux de qualité et de succès : *la prise en compte des besoins des utilisateurs, les innovations technologiques, la qualité*

⁸⁶ voir par exemple les barres d'outils téléchargeables donnant accès aux différents types de ressources offertes (exemples de la BU d'Uppsala et de la Bibliothèque francophone multimédia de Limoges.)

⁸⁷ Le plus récent, disponible sur le site de la MRT : « Ecrire un cahier des charges de numérisation de collections sonores, audiovisuelles et filmiques » <http://www.culture.gouv.fr/mrt/numerisation/fr/actualit/actualit.htm>

a été lancé à l'initiative du comité de pilotage de numérisation du MCC et rédigé par Dominique Théron, du département de l'Audiovisuel de la BnF Il fait suite au guide : « Ecrire un cahier des charges de numérisation du patrimoine (documents reliés, manuscrits, plans, dessins, , photographies, microformes) », réalisé par la direction des Archives de France en février 2008. Un cahier des charges de numérisation de la presse ancienne est en cours de rédaction avec la BnF.

du service, la qualité et l'originalité des contenus, l'économie, la diffusion et les partenariats du projet.

- Le rapport du CLIR (Council on libraries and information resources ; <http://www.clir.org>) : « *No brief candle : reconceiving research libraries for the 21st century* » est assez clair dans ses recommandations: “*Tout projet de recherche, de ressource numérique, d'outil, qui ne peut être partagé, n'est pas interopérable, ou autrement dit ne peut pas contribuer au bien public dans le domaine des connaissances ne devrait pas être subventionné.* »

- Améliorer les modalités d'évaluation des projets

L'évaluation doit faire partie intégrante de tout projet, outil ou service numérique, et ses modalités sont à élaborer et à financer dès le début. A titre d'exemple, la MRT évalue selon différents critères, en vue de l'attribution de subventions, les projets de numérisation présentés dans le cadre du plan national de numérisation qui concerne non seulement les bibliothèques mais aussi les archives et les musées : critères d'éligibilité de la structure, critères liés aux programmes thématiques ou aux partenariats régionaux, au contenu du projet, à son organisation : un critère obligatoire est de rendre les documents numérisés accessibles à tous sur Internet à la fin du projet. La MRT évalue et contrôle les résultats.

Généraliser l'évaluation -avec des critères explicites- à la fois en amont et en aval des projets de numérisation : par exemple, sur le projet réalisé : analyse des rapports de projets, bonnes pratiques à reproduire, liens avec les outils de recensement.....

- Améliorer l'ergonomie de l'accès (notamment pour le public handicapé) dans le respect de normes à jour.

Voir en particulier la version 2.0 du RGAA (Référentiel général d'accessibilité pour les administrations – décret du 14 mai 2009), les recommandations de la Web Accessibility Initiative (WAI) du consortium W3C. Voir la note d'Alain Patez sur l'accessibilité des services publics (en annexe).

Explicit et diffuser les textes et leurs conditions d'application. Communiquer sur le label Accessiweb et les exemples de bonnes pratiques de bibliothèques en vue d'une généralisation d'expériences réussies. Renforcer le rôle de coordination de la DLL pour les bibliothèques publiques.

3.1.3. *Volet ressources humaines et moyens affectés*

- Evaluer l'impact du numérique sur la stratégie et l'organisation de la bibliothèque : politique définie, investissements en moyens humains et matériels...

- En matière de ressources humaines, identifier précisément les effectifs concernés et les types de compétences (y compris hors de la bibliothèque), afin d'optimiser l'organisation et de diffuser une culture du numérique, avec l'appui de formations adaptées.
 - Opérer un «décompte » précis et sur des bases communes des effectifs concernés par le numérique dans les bibliothèques, avec différents profils. Rôle des associations professionnelles. Analyse par la BnF des postes de travail à chaque étape de la chaîne de numérisation. Voir aussi les effectifs impliqués dans les acquisitions (dont les négociations), le traitement (indexation) des ressources électroniques, la formation des utilisateurs, le stockage.....
 - Une définition des types de compétences requises , ainsi que des postes et organisations fonctionnelles les plus souhaitables, tant pour une chaîne de numérisation que pour l'acquisition de ressources ; une identification des partenariats avec d'autres métiers, dans les collectivités locales comme dans les universités : informatique, communication.
 - Une évaluation de la formation initiale et continue des professionnels des bibliothèques dans ce domaine, et de son impact. Comment capitaliser les bénéfices des journées d'études ponctuelles. qui se multiplient sur le sujet ? Voir le document spécifique sur la formation élaboré dans le cadre du Schéma numérique.
 - Comment mieux identifier et signaler les canaux de veille et mieux diffuser une information à jour permettant une culture commune? Les acteurs institutionnels et associatifs doivent conjuguer leurs efforts dans ce domaine.⁸⁸

Sur l'organisation, l'investissement, les personnels concernés, les compétences requises, rassembler et diffuser les résultats de travaux : synthèses, grilles d'analyse....(ex de la BnF, de la BPI, de Couperin...) , et les approfondir en vue d'un partage entre institutions diverses ; articuler ce point avec les recommandations sur la formation, notamment celle sur l'identification des (nouveaux) métiers liés au numérique.

3.1.4. *Données, indicateurs et outils*

- Harmoniser et mettre à jour le vocabulaire et les définitions, notamment pour les éléments statistiques ; vérifier leur compréhension et leur pertinence pour une collecte efficace de données.

⁸⁸ Sans parler des blogs, de nombreux sites institutionnels et associatifs rendent compte d'une veille sur le numérique, mais une concertation plus étroite est à instaurer : citons à titre d'exemples : les sites relevant du MCC : MRT et DLL avec Patrimoine écrit ; et pour le MESR, le site Educnet, qui pratique une veille active sur les TICE et le numérique en lien avec l'enseignement. ; pour les associations : Couperin, l'IABD qui inscrit sur sa page d'accueil la veille et l'action, notamment sur les questions juridiques, et annonce pour fin 2009 un Livre blanc sur le numérique....

- Le comité concerné de l'ISO (SC8, rattaché au TC 46 dédié à la qualité : statistiques et évaluation de la performance) a proposé lors de sa réunion de Berlin (27 mars 2009), la mise à jour de la norme ISO 2789, notamment sur le volet électronique, et sa mise en cohérence avec la norme ISO 11620 sur les indicateurs de performance ainsi qu'avec le rapport technique sur les indicateurs des bibliothèques nationales.

Participer aux travaux du groupe ISO sur la révision de la norme concernant les statistiques.

- Valider un noyau commun, généraliste, d'indicateurs sur l'offre et les usages, en proposant des approfondissements selon les besoins de tel ou tel type de bibliothèque.
 - Préconiser une harmonisation au moins partielle des recueils de données au niveau national : dégager quelques indicateurs clé (dont des unités de mesure partageables sans ambiguïté : page, image, heure). Il est crucial qu'un cercle minimum d'opérateurs utilisent un tronc commun d'indicateurs, ce qui n'exclut en rien des indicateurs complémentaires spécifiques.⁸⁹
 - Construire des grilles évolutives et modulables ; recommander des indicateurs et des dispositifs facilitant une stabilité et une transférabilité des outils. Permettre des comparaisons avec des bibliothèques étrangères : exemples d'indicateurs sur le numérique d'ARL, SCONUL, BIX, NUMERIC
 - Rubriques à considérer pour l'offre comme pour les usages : la volumétrie des différents formes de ressources ; l'analyse des postes de coûts pour les acquisitions, la numérisation, la conservation, en lien avec les travaux des autres groupes du Schéma numérique (cf en particulier les recommandations du groupe conservation sur la maîtrise des coûts).

Des éléments précis pour ce noyau commun sont fournis en annexe : le questionnaire abrégé de NUMERIC, le tableau « Evaluation du numérique : noyau commun de statistiques et d'indicateurs », les tableaux sur la typologie des ressources électroniques.

Il serait hautement souhaitable qu'un groupe ad hoc, associant notamment des représentants des ministères chargés des statistiques et des membres du groupe évaluation, poursuive les travaux entrepris, en coordination avec les instances de l'AFNOR/ISO.

⁸⁹ Le rapport « Partager notre patrimoine culturel » mentionne très clairement qu'« actuellement le Ministère ne dispose pas d'un système cohérent et fiable de remontée des statistiques de fréquentation des sites internet culturels publics. Chaque site utilise un logiciel de comptage ou des indicateurs différents et rien n'oblige les établissements à faire converger leurs résultats. »

- Développer et améliorer les outils de mesure des usages, en lien avec les partenaires privés : éditeurs, fournisseurs de ressources et de systèmes... mutualiser l'exploitation des statistiques.
 - Recommander une évolution des outils de mesure : développer COUNTER, obtenir que les établissements s'appuient sur des annuaires normalisés et que les éditeurs développent des outils pour identifier les communautés d'usagers ; suivre la mise en œuvre des actions de Couperin sur les ERMS : mutualiser, reproduire les exemples de bonnes pratiques... Une conjugaison est nécessaire entre les statistiques des éditeurs (orientées documents), et les statistiques des bibliothèques, qui seules connaissent leurs usagers. Voir aussi l'action de l'INIST, des groupes d'utilisateurs de SIGB /SID....

Formaliser et coordonner les actions citées, entreprises par différents partenaires, sur les développements de la mesure et de ses outils.

- Evaluer le développement et les usages des services de réponses à distance. De nombreux services, créés par différents acteurs, se développent. Un effort se dessine pour mieux les articuler : exemples de Guichet du savoir, de Rue des facs avec une douzaine de BU parisiennes, d'UBIB pour les universités de l'ouest ou du label Si@de : Services d'information à la demande, regroupant autour d'une charte de services commune 22 services de questions-réponses de bibliothèques françaises et francophones (nationales, municipales, universitaires). L'analyse pourrait porter sur le nombre et le type de questions et de réponses ; les délais, la satisfaction...

Conduire une étude quantitative et qualitative sur ce thème, en associant les bibliothèques publiques et les bibliothèques universitaires.

- Pour conclure, une recommandation méthodologique : appliquer au suivi du Schéma numérique lui-même une évaluation systématique, notamment pour la mise en œuvre des recommandations.

Conclusion

L'étude déjà citée de CIBER : « *Information behaviour of the researcher of the future* » s'interroge en conclusion sur l'environnement en matière d'information en 2017 et relève les tendances suivantes : une culture du web unifiée et intégrée, avec des services personnalisés, mobiles, intuitifs ; le développement « inexorable » des livres numériques, avec la croissance des publications à la demande ; des contenus en très fort développement (« explosion ») grâce à la numérisation de masse et aux contenus générés par les usagers ; des formes émergentes de recherche et de publication scientifique ; l'avènement du web sémantique. Les implications citées pour les experts de l'information sont les suivantes : intégrer plus étroitement le contenu des ressources des bibliothèques aux moteurs de recherche commerciaux ; répondre à un double besoin des usagers, en faisant connaître des contenus validés et coûteux, tout en créant des interfaces standardisées et plus faciles d'utilisation.

Le message transmis dans l'étude aux bibliothèques de recherche est le suivant : l'avenir s'écrit aujourd'hui ; la lecture en ligne change profondément les comportements et impose un modèle flexible : il faut rendre fortement visibles leurs sites, via les moteurs de recherche, abandonner l'idée d'être un pourvoyeur unique d'information et de documentation, accepter qu'une part importante des contenus qu'elles proposent soit rarement voire jamais utilisée. Si elles ne veulent pas devenir des acteurs marginaux, elles doivent fournir de meilleurs accès à la documentation et faire de la simplicité leur mission première.

Enfin le rapport privilégie deux pistes : la communauté des bibliothèques doit investir beaucoup plus dans l'étude de ses utilisateurs, de leurs besoins et de leurs évolutions, en s'inspirant des approches marketing du privé (préférences des consommateurs...) ; l'apprentissage de la maîtrise de l'information, notamment numérique, est plus nécessaire que jamais, et doit être opéré tôt dans la scolarité, ce qui implique une action concertée des bibliothèques, de l'école et des parents..

Un autre rapport, celui du CLIR (Council on Libraries and Information Resources)⁹⁰, intitulé : « *No brief candle : reconceiving research libraries for the 21st century* » relevait également parmi les principaux défis qui attendent les bibliothèques la nécessité de l'évaluation dans les termes suivants : évaluer l'impact en matière d'éducation de l'accès accru à des ressources et à des données grâce aux bibliothèques numériques ; développer des indicateurs pour connaître le degré de réutilisation et de remodelage du matériau numérique; et évaluer la valeur de ces activités; améliorer la compréhension des besoins des utilisateurs et la mesure de leur satisfaction.

Enfin la diffusion du rapport de la Commission européenne sur la compétitivité numérique publié le 4 août 2009 est assortie d'une consultation publique jusqu'au 9 octobre. Parmi les 9 questions posées sur l'avenir de la société de l'information, on peut relever celles sur le rôle des services et outils du web 2.0 pour la créativité, la production de contenus et l'apport de

⁹⁰ <http://www.clir.org>

services, ou sur la modernisation via le web des services publics ; la 8^e question concerne très directement les institutions culturelles, dont les bibliothèques : « Comment les technologies de l'information et de la communication peuvent-elles améliorer la qualité de vie des citoyens européens en ouvrant les « entrepôts » (storehouses) du patrimoine culturel grâce à leur accès en ligne et à la mise des TIC au centre de la vie des citoyens »⁹¹ ?

A la lumière de ces analyses, quelles priorités peut-on dégager ?

Il est clair que les défis et les enjeux économiques sont tels que seule une coopération accrue voire une mutualisation entre institutions, en matière d'évaluation comme pour d'autres aspects de l'univers numérique permettra d'y répondre, au moins partiellement. Ceci suppose notamment une meilleure identification des rôles complémentaires des différents acteurs : ministères (avec une concertation interministérielle), établissements publics, associations professionnelles, éditeurs, prestataires....

Donner à l'évaluation un caractère plus systématique et la structurer en partie autour d'indicateurs partagés . Comme le mentionne le rapport « *Partager notre patrimoine culturel* », « *les indicateurs servent à mesurer des résultats, bien sur, mais aussi motivent à les atteindre, permettent de choisir les actions les plus efficaces en connaissant mieux leurs effets, et donnent un fondement plus juste aux évaluations de l'efficacité individuelle et collective* ».

Des études plus suivies des utilisateurs sont indispensables pour définir la stratégie des bibliothèques et adapter l'offre à leurs attentes, avec des approfondissements sur les usages nomades, l'innovation....

Une veille répartie, à la fois sur les évolutions des techniques et des pratiques, et sur les textes normatifs ou officiels, avec des canaux de diffusion permettant de toucher l'ensemble des professionnels, et un relais par la formation, est indispensable pour ne pas créer entre eux des cultures numériques à plusieurs vitesses voire un « fossé numérique ».

Le dialogue largement entamé entre les entités concernées et les travaux conduits dans le cadre du Schéma numérique des bibliothèques représentent une avancée significative dans ces directions ; elle reste à consolider par la mise en œuvre rapide des recommandations des différents groupes de travail.

Suzanne Jouguelet
Inspection générale des bibliothèques
7 septembre 2009

⁹¹ Traduction du rédacteur.

Annexes

1. Bilan des évaluations existantes.....	2
 1.1. Typologie et définitions des ressources numériques.....	2
<i>1.1.1. Une question de vocabulaire.....</i>	<i>2</i>
<i>1.1.2. Quelle typologie adopter ?.....</i>	<i>4</i>
 1.2. Statistiques et indicateurs.....	6
<i>1.2.1. A l'échelle locale.....</i>	<i>6</i>
0. Les établissements rendent compte de leur offre de ressources numériques de façon diverse et en fonction de la maîtrise qu'ont les bibliothèques des sources d'information et des outils statistiques, mais ils partagent souvent un intérêt pour le rapport coût/utilisation. L'ampleur de l'évaluation est assez naturellement proportionnelle à la taille et à l'activité de la bibliothèque : elle suppose des instances de pilotage et des outils de mesure portant à la fois sur l'offre et sur la consultation.	6
<i>1.2.2. A l'échelle nationale.....</i>	<i>9</i>
<i>1.2.3. A l'échelle européenne et internationale.....</i>	<i>11</i>
 1.3. Les études.....	16
<i>1.3.1. L'évaluation comparative selon Minerva.....</i>	<i>16</i>
<i>1.3.2. Etudes sur les publics : demandes, usages et satisfaction.....</i>	<i>17</i>
<i>1.3.3. Etudes sur la relation entre l'offre et les usages.....</i>	<i>20</i>
<i>1.3.4. Etudes sur l'ergonomie des bibliothèques numériques.....</i>	<i>23</i>
2. Difficultés, lacunes, points en suspens.....	26
<i>2.1.1. Sources des difficultés de réponses aux enquêtes statistiques.....</i>	<i>26</i>
Les lacunes sur les usages.....	28
<i>2.1.2. Limites en matière d'évaluation des ressources humaines : effectifs, compétences, formation.....</i>	<i>29</i>
3. Perspectives et recommandations.....	30
<i>3.1.1. Contenus et services : lesquels pour quels usagers et quels usages ?.....</i>	<i>30</i>
<i>3.1.2. Visibilité et qualité.....</i>	<i>34</i>
<i>3.1.3. Volet ressources humaines et moyens affectés.....</i>	<i>36</i>
<i>3.1.4. Données, indicateurs et outils</i>	<i>37</i>

Schéma numérique des bibliothèques

Liste des annexes du Groupe Évaluation

Sommaire

1.Liste des participants.....	3
2.Liste des réunions et compte-rendu de la réunion de lancement.....	4
2.1.Liste des réunions du groupe de travail.....	4
2.2.Réunion de lancement- 6 octobre 2008 : relevé de conclusions.....	5
3.Glossaire.....	9
4.Sélection bibliographique.....	13
5.Principaux chiffres-clé.....	31
6.Documents généraux produits pour les travaux du groupe :	37
6.1.Inspection générale des bibliothèques.....	37
6.1.1.Eléments d'évaluation des services électroniques.....	37
6.1.2.ISO 2789 Services électroniques.....	51
6.1.3.Fiche de synthèse pour la réunion plénière du 3 mars à la BnF.....	52
6.1.4.Noyau commun de statistiques et indicateurs.....	54
6.1.5.Indicateurs de performance ISO/IFLA.....	57
6.2.ABF/IABD : Accessibilité des services publics en ligne.....	60
6.3.BnF : Réflexions sur l'éditorialisation	64
7.Documents sur des projets et expériences de référence :	67
7.1.Europe.....	67
7.1.1.MINERVA.....	67
7.1.1.1.Analyse du manuel « Hanbook on cultural web user interaction”	67
7.1.1.2.Traduction de la typologie des publics et des services	78
7.1.2.NUMERIC.....	80
7.1.2.1.Etude DLL menée dans le cadre de l'enquête européenne NUMERIC.....	80
7.1.2.2.Projet de questionnaire réduit.....	89
7.1.3.PIRUS : publisher and institutional repository usage statistics.....	90
7.2.France.....	92
7.2.1.Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche.....	92
7.2.1.1.Proposition de segmentation des publics.....	92
7.2.1.2.Enquêtes SDBIS : résultats du dépouillement 2007.....	95
7.2.1.3.Extraits de l'annuaire des bibliothèques universitaires, données 2007.....	102
7.2.2.Ministère de la Culture et de la Communication.....	119
7.2.2.1.Rapport annuel des bibliothèques municipales.....	119
7.2.2.2.Enquête DLL sur les ressources informatiques et la mise en ligne.....	131
7.2.3.Bibliothèque nationale de France.....	139
7.2.3.1.Indicateurs numériques.....	139
7.2.3.2.Indicateurs retenus dans le cadre du contrat de performance 2009-2011.....	145
7.2.3.3.Etat des lieux synthétique des ressources électroniques et numériques.....	153
7.2.4.Bibliothèque publique d'information.....	166
7.2.4.1.Un exemple d'évaluation de l'utilisation des ressources audiovisuelles numériques	166
7.2.4.2.Ressources numériques acquises, sélectionnées ou produites par la BPI.....	174
7.2.5.Couperin.....	175
7.2.5.1.Un panorama des pratiques et usages d'e-books	175
7.2.5.2. L'accès distant, Shibboleth et les fédérations d'identités.....	184
7.2.6.ADBDP : Note sur l'évaluation du numérique en BDP.....	188

1. Liste des participants

Inspection générale des bibliothèques :

Suzanne Jouguelet, Pierre Carbone,
suzanne.jouguelet@education.gouv.fr, pierre.carbone@education.gouv.fr

Ministère de la culture et de la communication:

DLL : Fabien Plazannet, Fabien.plazannet@culture.gouv.fr
Patricia Le Galèze, patricia.le-galeze@culture.gouv.fr

BnF : Nicole da Costa, Julien Barbier (DSG), Catherine Dhérent, (DSR), Caroline Rives (DCO),
Nicole.da-costa@bnf.fr, julien.barbier@bnf.fr, catherine.dherent@bnf.fr
caroline.rives@bnf.fr

BPI : Sophie Danis, Bruno Béguet., Sophie.danis@bpi.fr, bruno.beguet@bpi.fr

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche:

DGES/SDBIS : Stéphanie Groudiev, Stephanie.groudiev@education.gouv.fr

Consortium Couperin : Jérôme Kalfon, directeur du SCD de Paris 5,
jerome.kalfon@parisdescartes.fr

Associations :

ABF : Alain Patez alain.patez@mairie-boulogne-billancourt.fr

ADBU : Dominique Wolf (directrice du SCD de Lyon 1), Dominique.wolf@adm.univ-lyon1.fr

ADBGV : André-Pierre Syren (directeur des bibliothèques-médiathèques de Metz), Apsyren@mairie-metz.fr

ADBTP : Anne-Sophie Pascal (directrice adjointe départementale des bibliothèques et de la lecture de Touraine), aspascal@cg37.fr

21 janvier 2009

2. Liste des réunions et compte-rendu de la réunion de lancement

2.1. Liste des réunions du groupe de travail

1 6 octobre 2008

réunion de lancement : voir relevé de conclusions joint.

2 27 octobre 2008

Typologie des ressources électroniques ; listes normalisées d'indicateurs.

3 9 décembre 2008

Statistiques et indicateurs : les deux ministères ; des exemples étrangers.

L'offre numérique de la BPI.

4 21 janvier 2009

L'offre de collections et de services : contributions des membres du groupe.

5 27 février 2009

Les publics, leurs usages et leurs attentes.

Analyse du Manuel de Minerva.

6 30 mars 2009

Experts invités : Isabelle Westeel, Conseil régional Nord Pas de Calais, sur l'élaboration d'une bibliothèque numérique en BM et les questions de ressources humaines.

Grégory Colcanap, coordonnateur du consortium Couperin, sur les enjeux et l'exploitation des statistiques, ainsi que sur les pratiques des usagers.

Alain Patez, Médiathèque de l'Espace Landowski. Boulogne-Billancourt, sur les normes et l'offre pour les publics handicapés.

7 28 avril 2009

Les enjeux financiers.

Analyse du document préparatoire sur les perspectives et recommandations émises par le groupe.

Dossier des annexes du rapport du groupe.

Participation des pilotes de groupes :

-aux réunions plénières à la BnF des 18 novembre 2008, 3 mars et 10 juillet 2009, (ainsi qu'aux réunions préparatoires des 4 novembre 2008 et 25 février 2009).

-aux réunions des pilotes de groupes avec Catherine Dhérent et Fabien Plazannet les 9 janvier, 2 juin et ? septembre 2009.

-à la réunion du 8 juin sur la formation au numérique.

2.2. Réunion de lancement- 6 octobre 2008 : relevé de conclusions

Participants :

Réunion présidée par l'Inspection générale des bibliothèques :
Suzanne Jouguelet, Pierre Carbone

Ministère de la culture et de la communication:

DLL : Fabien Plazannet

BnF : Nicole da Costa, Catherine Dhérent, Caroline Rives.

BPI : Sophie Danis.

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche:

SDBIS : Stéphanie Groudiev

Le consortium Couperin était représenté par Jérôme Kalfon, directeur du SCD de Paris 5.

ADBU : Dominique Wolf (directrice du SCD de Lyon 1)

ADBGV : André-Pierre Syren (directeur des bibliothèques-médiathèques de Metz)

ADBDP : Anne-Sophie Pascal (directrice adjointe départementale des bibliothèques et de la lecture de Touraine)

L'ABF, conviée à la réunion ainsi que l'inter associations IABD n'ont pas été en mesure d'y participer.

1 Contexte

Suzanne Jouguelet rappelle **quelques éléments généraux de contexte** :

- ✓ les travaux conduits sous l'égide du Secrétariat d'état au développement de l'économie numérique, les Assises du numérique, visant notamment à développer les réseaux, susciter de nouvelles offres et diversifier les usages du numérique ; communication prévue par le président de la république mi octobre ;
- ✓ les rapports récents (mai-juin 2008) d'Henri Isaac sur *L'université numérique* et de Bruno Patino sur *Le livre numérique*.

Pour le Ministère de la Culture et de la communication, la proposition 25 du *Rapport Livre 2010* s'intitulait :

« *Définir un Schéma d'orientation du numérique en bibliothèque* ». (juin 2007).

Le Conseil du Livre a tenu sa première séance le 30 juin, sous la présidence de la ministre. Elle a confié au président de la BnF, Bruno Racine, une mission d'élaboration du schéma numérique pour les bibliothèques.

C'est dans le cadre de cette mission que cinq groupes de travail, pilotés par différentes parties prenantes, ont été créés :

- 1 Programmes de numérisation : recensement et concertation (BnF) ;
- 2 Acquisitions électroniques (SDBIS/ BnF) ;
- 3 Veille technologique (SDBIS) ;
- 4 Evaluation (IGB) ;
- 5 Archivage des données numériques (BnF/CINES)

2 Le champ à couvrir

Il est vaste, en raison du caractère transversal de l'évaluation et des multiples approches possibles.

Le groupe évaluation doit travailler en articulation avec les autres groupes et avec un souci tout particulier de l'aspect méthodologique : définitions, normes et outils existants, grilles de recensement des ressources numériques, questionnaires et enquêtes, bonnes pratiques... Le recueil et la synthèse d'éléments existants, en France et au niveau international, représentent un préalable indispensable.

Evaluer c'est d'abord dénommer :

Une typologie des ressources numériques figure dans le schéma sur les services électroniques en annexe de la norme ISO 2789 (2006) ; il est débattu en séance et des ajouts sont suggérés¹. L'annexe 9 du rapport confié par la DGES en 2005 à Sabine Barral sur « Les indicateurs d'usage des ressources électroniques » liste également les ressources, en leur appliquant de façon différenciée des statistiques et des indicateurs.

3 Une palette d'approches possibles

Une des recommandations du rapport Patino porte sur « une offre légale attractive », qui est précisée par les critères suivants : importance et diversité de l'offre ; interopérabilité des contenus numérisés ; référencement des contenus (métadonnées).

Ces termes insistent sur l'approche par les **contenus** et sur l'approche **technique et juridique**.

En outre, l'approche **économique** est majeure : coûts d'acquisition et de numérisation, modèles économiques, notamment pour l'accès...

Le groupe devra également s'attacher à l'approche par les **usages**, selon différents types de publics, en conjuguant l'ergonomie et la sociologie : enjeux de l'**accessibilité** et de l'**utilisabilité**.

La notion de **qualité**, prise sous divers angles, est sans doute la plus fédératrice :

Elle est présente dans la grille de l'enquête européenne NUMERIC www.numeric.ws , aussi bien à propos du contenu numérique que de la résolution et du taux d'échantillonnage. Elle est aussi au centre des «*Dix principes européens pour la qualité des sites Internet culturels* » recensés dans le guide de MINERVA, projet de la Commission européenne :

<http://www.minervaeurope.org> :

identifiable, pertinent, maintenu, accessible, orienté utilisateur, réactif, multilingue, interopérable, respectueux des droits, pérenne.

Ces critères de qualité mériteraient d'être, au cours des travaux, déclinés et complétés si nécessaire en fonction des types de ressources, et appliqués par exemple aux différentes étapes d'une chaîne de numérisation, selon les objectifs privilégiés, orientés plutôt vers la valorisation ou vers la préservation :

4 Les recensements existants

Un **ensemble de fiches** sera établi grâce aux contributions des participants, en mettant en évidence les grilles descriptives ou les modèles de données de ces outils :

¹ Ils concernent : la préservation (archivage pérenne ; accès pérenne) ; la répartition de la collection électronique en plusieurs éléments (ressources acquises, ressources créées -bibliothèque numérique-, sites web en dépôt légal, sites participatifs) ; l'ajout de services tels que le prêt, l'*e-learning*, les espaces personnels de travail, les blogs, ceux en direction de publics spécifiques.

-Statistiques sur les ressources numériques:

dans l'enquête DLL

dans l'ESGBU et l'ERE (SDBIS), avec des évolutions récentes, notamment sur le développement de l'accès distant ou les ressources pédagogiques.

-Catalogues et inventaires des fonds numérisés :

Patrimoine numérique (base du MCC : musées, archives, environ 120 bibliothèques, intégrée au projet européen Michael Plus) .www.numerique.culture.fr

NUMES, projet de catalogue des fonds numérisés (culturels et scientifiques) de l'enseignement supérieur et de la recherche : il reprend en l'adaptant le modèle de données de Patrimoine numérique ; le prestataire pour le développement de l'outil vient d'être choisi.

NUMERIC, www.numeric.ws , étude lancée par la Commission européenne sur les statistiques du patrimoine numérisé européen, questionnaire diffusé à quelques institutions choisies dans chaque pays : pour la France 30 institutions dont 10 bibliothèques. L'analyse de sa grille d'enquête enrichit l'approche de l'évaluation.

-Quelques uns des codes et outils pratiqués dans l'enseignement supérieur et la recherche :
Ils s'appliquent aux ressources électroniques acquises, soit localement, soit via le Consortium Couperin (Consortium Universitaire de Publications Numériques).

COUNTER, (Counting Online Usage of Networked Resources) : code international de bonnes pratiques. La version 3 a été diffusée en août 2008. L'INIST a traduit en français la version précédente.

Systèmes de gestion des ressources électroniques (ERMS) : outils de gestion pour les ressources électroniques, assez lourds en budgets et ressources humaines, permettant notamment le suivi des licences et la fourniture d'indicateurs d'aide à la décision. Le groupe de travail de Couperin sur ce sujet a recommandé, après une analyse des besoins ; l'acquisition d'un outil commun, qui serait probablement géré par l'ABES.

-Mesures locales, notamment des consultations.

Empirisme et hétérogénéité dominent. Néanmoins la norme ISO 2789 (version de 2006), déjà citée, propose une annexe sur « Le mesurage de l'utilisation des services électroniques des bibliothèques », et décrit plusieurs méthodes, qui méritent sans doute une actualisation. Le groupe s'attachera particulièrement, car c'est un domaine fédérateur et majeur pour la visibilité des bibliothèques, à la mesure de l'usage des sites web : décompte cohérent des visites virtuelles ; types d'accès aux sites, parcours....

5 Publics et usages

- Le livre sur « *Usages et pratiques dans les bibliothèques numériques* » publié chez Hermès-Lavoisier en 2007 sous la direction de Fabrice Papy, recense de très nombreux standards et études.

Il insiste sur l'ergonomie, l'accessibilité, l'utilisabilité.

- Le groupe cherchera à faire une synthèse et à trouver des exemples de méthodes et de bonnes pratiques grâce à des études conduites en France et à l'étranger sur divers types de publics. Citons à ce stade deux exemples :

La **BnF** fera part de ses expériences, y compris pour les études en cours : Europeana, Gallica 2, rôle de la BnF comme tiers-hébergeur...

Cherifa Boukacem (Université Lille III) étudie dans le cadre d'un projet financé par l'ANR la consultation des périodiques électroniques dans le réseau universitaire français. Un premier état des résultats est rapporté dans son article pour le *Bulletin des bibliothèques de France* (n°3 de 2008 consacré à l'évaluation).

6 Suites des travaux

La prochaine réunion est fixée au

Lundi 27 octobre, de 14h30 à 17h, au MCC (salle Croix des Petits-Champs; 1^{er} étage)

Dans l'intervalle, les participants concernés rédigent les **fiches synthétiques** qui leur incombent et font parvenir les documents annoncés en réunion.
Chacun approfondit la réflexion esquissée sur l'invitation d'**experts**, y compris extérieurs au monde des bibliothèques.

La prochaine réunion portera notamment sur :

- l'examen des statistiques et indicateurs sur les ressources électroniques existants dans divers documents : les enquêtes annuelles des deux ministères, ISO 11620, yc la norme propre aux BN, le manuel de l'IFLA sur la mesure de la qualité, et **tout autre document signalé par un membre du groupe**.
- L'analyse de thèmes peu abordés lors de la première réunion : **l'accès** (libre ou non ; selon quel type d'authentification, gratuit ou payant...) ; **les partenaires** (part de la mutualisation ; public-privé...), les **critères de qualité de programmes de numérisation** ; la **préservation pérenne** sous l'angle de l'évaluation...
- Les axes de travail à privilégier, en rapprochant si possible les deux logiques des bibliothèques numériques et des ressources électroniques payantes.

Suzanne Jouguelet
Inspection générale des bibliothèques
9 octobre 2008

Documents diffusés en séance par l'IGB :

- Schéma des services électroniques ; norme ISO 2689 (2006)
- Données statistiques et indicateurs : annexe 9 du rapport de Sabine Barral
- Minerva : *Les 10 principes pour la qualité des sites Internet culturels*
- Extraits de la grille d'enquête de NUMERIC : version française transmise par la DLL
- Critères ergonomiques pour les interfaces des bibliothèques numériques : liste extraite du livre « *Usages et pratiques des bibliothèques numériques* » p 48

3. Glossaire

Annexe du rapport évaluation du numérique : Glossaire

par Suzanne Jouguet,
avec la contribution de Lionel Maurel

Il n'est pas envisageable, dans le cadre des travaux, d'établir un glossaire unique et exhaustif. Le rapporteur souhaite néanmoins faire état de glossaires existants, qui ont été consultés dans le cadre de la rédaction du rapport. Il s'agit donc plutôt d'une sélection de glossaires, sachant que l'intérêt de chacun d'eux est de relever d'une approche particulière : plus ou moins internationale, plus ou moins technique....Selon les cas ils comportent des définitions nombreuses ou plus limitées, des liens avec des sites web, des citations de sources. Ils représentent un pas important dans l'effort souhaité de vocabulaire et de définitions partagés.

- **Les normes AFNOR/ISO** citées dans le rapport comportent toutes des définitions, notamment la norme ISO 2789 sur les statistiques internationales de bibliothèques.
- **NUMERIC** comprend une liste de sources, précieuse dans le contexte de la numérisation,, reproduite ci-dessous :

Sources NUMERIC

Borbinha, J. L. et Cardoso, F. (2000), glossaire NEDLIB, disponible à: <http://nedlib.kb.nl/glossary.pdf>

CIDOC, International Committee for Documentation of the International Council of Museums (ICOM), International Guidelines for Museum Object Information: The CIDOC Information Categories, disponible à: <http://www.willpowerinfo.myby.co.uk/cidoc/guide/guide.htm>

COUNTER. Code of practice for journals and databases, Release 3, Appendix A: Glossary of terms, 2008, disponible à: http://www.projectcounter.org/code_practice.html

IMLS. Institute of Museum and Library Services, Status of technology and digitization in the nation's museums and libraries, 2006, disponible à: <http://www.imls.gov/resources/TechDig05/Technology%2BDigitization.pdf>

ISO 2789 (2006) Information et documentation – statistiques bibliothéconomiques internationales

ISO 5127 (2001) Information et documentation – Vocabulaire

ISO/FDIS 11620 (2008) Information et documentation – indicateurs de performances des bibliothèques

Jones, M. and Beagrie, N. (2003), *Preservation management of digital materials: a handbook*, Londres: British Library, disponible à: <http://www.dpconline.org/graphics/intro/>

OECD. Glossaire des termes de statistique, disponible à: <http://stats.oecd.org/glossary/index.htm>

Pierce-Moses, R. (2005), *A Glossary of Archival and Records Terminology*, The Society of American Archivists, disponible à: <http://www.archivists.org/glossary/substring.asp?SearchString=archive>)

Reitz, J. M., ODLIS - Online Dictionary for Library and Information Science, disponible à: <http://lu.com/odlis/>

UNESCO. Convention concernant la protection du patrimoine mondial culturel et naturel, Paris, 16 Novembre 1972, disponible à: <http://whc.unesco.org/archive/convention-fr.pdf>

- Le rapport de la mission *Indicateurs d'usage des ressources électroniques*, rédigé par Sabine Barral, comprend parmi les annexes un glossaire.
http://www.sup.adc.education.fr/bib/Acti/Electro/mission_barral.pdf
- La *Charte ergonomique des sites Internet publics* ,comporte un glossaire accessible sur le site de la DGME : <http://references.modernisation.gouv.fr>
- Le glossaire du *Schéma directeur des espaces numériques de travail* du MESR est à l'adresse : <http://www.educnet.education.fr/services/ent/sdet>
- Le rapport *Accueillir le numérique : une mutation pour la librairie et le commerce du livre* est également une source utile :
<http://www.accueillirlenumerique.com/2008/06/10/glossaire/>
- La première annexe du rapport *Partager notre patrimoine culturel* est un glossaire ..:
<http://semaphore.culture.gouv.fr/>
- Le site de la MRT sur la numérisation (www.culture.gouv.fr/mrt/numerisation/) donne notamment des informations techniques, juridiques... ; le récent *Cahier des charges de numérisation des collections sonores, audiovisuelles et filmiques* comporte un glossaire détaillé..
- Plusieurs ouvrages comportent des glossaires, dont *Bibliothèque numérique et recherche d'informations*, par Abderrazak Mkadmi et Imad Saleh, Lavoisier, 2008, pp 265-275.

Des outils généraux sur la documentation et les sciences de l'information offrent également des ressources :

- Vocabulaire de la documentation et des technologies de l'information (Bibliothèque de l'Université Laval)
- :
http://www.bibl.ulaval.ca/mieux/orienter/formation_doc/formation_doc_abc/formation_doc_abc_voc
- Glossaire du site web de la BnF : <http://www.bnf.fr/pages/outils/glossaire/glossaire.htm>
- Glossaire du site Infosphère de l'Université Laval à Québec :
http://www.bibliotheques.uqam.ca/InfoSphere/sciences_humaines/module0/glossaire.html
- EBSI Terminologie de base en sciences de l'information
<http://www.ebsi.umontreal.ca/termino/index.htm>
- Glossaire de l'Université Paris-Descartes (sous la forme d'un wiki) : <http://wiki.univ-paris5.fr/wiki/Glossaire>
- ADBS - Vocabulaire de la documentation : http://www.adbs.fr/vocabulaire-de-la-documentation-41820.htm?RH=DOSTHE_DROINFO&RF=OUTILS_VOC
- Sur le site FOURMI de l'URFIST : une liste très complète de lexiques en terminologie de l'information :
<http://urfist.ens.sorbonne.fr/fourmi/fourmilexi.htm>
- Voir aussi l'entrée glossaire du wiki Bibliopedia :
<http://www.bibliopedia.fr/index.php/Glossaires>

Concernant les aspects juridiques :

- Vocabulaire du droit de l'information ADBS : http://www.adbs.fr/le-vocabulaire-du-droit-de-l-information-43608.htm?RH=DOSTHE_DROINFO
- Dictionnaire FindLaw des termes juridiques en anglais : <http://dictionary.lp.findlaw.com/>
- En version papier, l'ouvrage "Vocabulaire juridique" de Gérard Cornu constitue un classique :
<http://jurisguide.univ-paris1.fr/RD/index.php?view=SEARCH&action=SHOWFICHE&fid=FR2111>
- De nombreux glossaires, plus techniques, sont disponibles, par exemple le DCMI Type vocabulary (Dublin Core Metadata Initiative) : <http://dublincore.org/documents/dcmi-type-vocabulary/>
- ou les éléments sémantiques d'Europeana, qui proposent plutôt une modélisation de l'univers numérique.

Suzanne Jouguelet, avec la contribution de Lionel Maurel
15 septembre 2009

4. Sélection bibliographique

Schéma numérique des bibliothèques.....	1
Liste des annexes du Groupe Évaluation.....	1
1.Liste des participants.....	3
2.Liste des réunions et compte-rendu de la réunion de lancement.....	4
2.1.Liste des réunions du groupe de travail.....	4
2.2.Réunion de lancement- 6 octobre 2008 : relevé de conclusions.....	5
3.Glossaire.....	9
4.Sélection bibliographique.....	13
1.Méthodologies des études d'usages des ressources numériques :	14
2.Elements sur les pratiques et usages des ressources électroniques :	22
3.Etudes d'usages BnF :	26
4.Mémoires ENSSIB :	28
5.Indicateurs d'usage des ressources électroniques :	29
5.Principaux chiffres-clé.....	31
6.Documents généraux produits pour les travaux du groupe :	37
6.1.Inspection générale des bibliothèques.....	37
6.1.1.Eléments d'évaluation des services électroniques.....	37
6.1.2.ISO 2789 Services électroniques.....	51
6.1.3.Fiche de synthèse pour la réunion plénière du 3 mars à la BnF.....	52
6.1.4.Noyau commun de statistiques et indicateurs.....	54
6.1.5.Indicateurs de performance ISO/IFLA.....	57
6.2.ABF/IABD : Accessibilité des services publics en ligne.....	60
6.3.BnF : Réflexions sur l'éditorialisation	64
7.Documents sur des projets et expériences de référence :	67
7.1.Europe.....	67
7.1.1.MINERVA.....	67
7.1.1.1.Analyse du manuel « Hanbook on cultural web user interaction”.....	67
7.1.1.2.Traduction de la typologie des publics et des services	78
7.1.2.NUMERIC.....	80
7.1.2.1.Etude DLL menée dans le cadre de l'enquête européenne NUMERIC.....	80
7.1.2.2.Projet de questionnaire réduit.....	89
7.1.3.PIRUS : publisher and institutional repository usage statistics.....	90
7.2.France.....	92
7.2.1.Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche.....	92
7.2.1.1.Proposition de segmentation des publics.....	92
7.2.1.2.Enquêtes SDBIS : résultats du dépouillement 2007.....	95
7.2.1.3.Extraits de l'annuaire des bibliothèques universitaires, données 2007.....	102
Coût moyen du	115
livre français.....	115
7.2.2.Ministère de la Culture et de la Communication.....	119
7.2.2.1.Rapport annuel des bibliothèques municipales.....	119
7.2.2.2.Enquête DLL sur les ressources informatiques et la mise en ligne.....	131
7.2.3.Bibliothèque nationale de France.....	139
7.2.3.1.Indicateurs numériques.....	139
7.2.3.2.Indicateurs retenus dans le cadre du contrat de performance 2009-2011.....	145
7.2.3.3.Etat des lieux synthétique des ressources électroniques et numériques.....	153
7.2.4.Bibliothèque publique d'information.....	166

7.2.4.1.Un exemple d'évaluation de l'utilisation des ressources audiovisuelles numériques.....	166
7.2.4.2.Ressources numériques acquises, sélectionnées ou produites par la BPI.....	174
7.2.5.Couperin.....	175
7.2.5.1.Un panorama des pratiques et usages d'e-books	175
7.2.5.2. L'accès distant, Shibboleth et les fédérations d'identités.....	184
7.2.6.ADBDP : Note sur l'évaluation du numérique en BDP.....	188

1. *Méthodologies des études d'usages des ressources numériques :*

Usage and Usability Assessment : Library Practices and Concerns

by Denise Troll Covey

January 2002

The goals of this process are:

- to develop a better understanding of methods effective in assessing use and usability of online scholarly information resources and information services; and
- to create a baseline understanding of users' needs to support strategic planning in an increasingly competitive environment for academic libraries and their parent institutions.

This report is an initial step in achieving the first of these goals. It offers a survey of the methods that are being deployed at leading digital libraries to assess the use and usability of their online collections and services. Focusing on 24 DLF member libraries, the study's author, Distinguished DLF Fellow Denise Troll Covey, conducted numerous interviews with library professionals who are engaged in assessment. In these interviews, Covey sought to document the following:

- why digital libraries assessed the use and usability of their online collections and services
- what aspects of those collections and services they were most interested in assessing
- what methods the libraries used to conduct their assessments
- which methods worked well and which worked poorly in particular kinds of assessments
- how assessment data were used by the library, and to what end
- what challenges libraries faced in conducting effective assessments

The result is a report on the **application, strengths, and weaknesses of assessment techniques that include surveys, focus groups, user protocols, and transaction log analysis**. Covey's work is also an essential methodological guidebook. For each method that she covers, she is careful to supply a definition, explain why and how libraries use the method, what they do with the results, and what problems they encounter. The report includes an extensive bibliography on more detailed methodological information, and **descriptions of assessment instruments that have proved particularly effective**. Examples are available on the Web for all to see, and potentially to modify and use. The work concludes with a **review of the challenges that libraries face as they seek to gather and use reliable**

information about how their online presence is felt. These concluding remarks will be of general interest and are recommended to senior library managers as well as to those more directly involved with assessment activities.

<http://www.clir.org/pubs/reports/pub105/contents.html>

Evaluation of Digital Library Impact and User Communities by Analysis of Usage Patterns

D-Lib Magazine June 2002

Volume 8 Number 6

<http://www.dlib.org/dlib/june02/bollen/06bollen.html>

Johan Bollen, Rick Luce.

Introduction :

At present, digital library (DL) policy is largely informed by management intuition and coarse measures of user satisfaction. **Most DLs, however, maintain extensive server logs of user retrieval requests that contain a wealth of information on user preferences and the structure of user retrieval patterns.** We propose a **quantitative approach to DL evaluation that analyzes the retrieval habits of users to assess the impact of a collection of documents and to determine the structure of a given DL user community.** We discuss a system that we have developed to automatically generate extensive journal and document networks from an efficient and simple analysis of user retrieval sequences registered in a particular DL's server logs

Recent Research Studies

by Carol Tenopir

With the assistance of Brenda Hitchcock and Ashley Pillow

August 2003

This report for the Council on Library and Information Resources (CLIR) summarizes and analyzes more than 200 recent research publications that focus on the **use of electronic library resources** and were published between 1995 and 2003. Eight major ongoing studies (each with multiple publications) are identified as Tier 1 studies and are analyzed in detail, while about 100 smaller-scale studies are classified as Tier 2 studies and are examined together.

The studies use **a variety of research methods, including observation, surveys, interviews, experiments, and transaction log analysis.** Some surveys or interviews ask questions about preference, including how users feel about the library or about specific media; others ask questions that provide information on user behavior. Observations, experiments, and logs also show what users do, but do not always reveal preferences or motivations. **Each of these methods allows different types of conclusions and it is only when they are taken together that we can get a full**

picture of what users actually do, why they do it, what they would prefer, and what they are likely to do in the future.

<http://www.clir.org/pubs/reports/pub120/contents.html>

Evaluating Digital Libraries : A User-Friendly Guide

Reeves, Thomas and Apedoe, Xornam and Hee Woo, Young (2003)

<http://dlist.sir.arizona.edu/398/>

Evaluation of digital libraries

Source International Journal on Digital Libraries

Volume 8 , Issue 1 (October 2007)

Pages: 21 - 38

Year of Publication: 2007

ISSN:1432-5012

Authors :

[Norbert Fuhr](#) University of Duisburg-Essen, Duisburg, Germany

[Giannis Tsakonas](#) Ionian University, Department of Archive and Library Sciences, Corfu, Greece

[Trond Aalberg](#) Norwegian University of Science and Technology, Trondheim, Norway

[Maristella Agosti](#) University of Padua, Padova, Italy

[Preben Hansen](#) Swedish Institute of Computer Science, Kista, Sweden

[Sarantos Kapidakis](#) Ionian University, Department of Archive and Library Sciences, Corfu, Greece

[Claus-Peter Klas](#) University of Duisburg-Essen, Duisburg, Germany

[László Kovács](#) Computer and Automation Research Institute of the Hungarian Academy of Sciences (MTA SZTAKI), Budapest, Hungary

[Monica Landoni](#) University of Strathclyde, Department of Computer and Information Sciences, Glasgow, UK

[András Micsik](#) Computer and Automation Research Institute of the Hungarian Academy of Sciences (MTA SZTAKI), Budapest, Hungary

[Christos Papatheodorou](#) Ionian University, Department of Archive and Library Sciences, Corfu, Greece

[Carol Peters](#) CNR-ISTI, Pisa, Italy

[Ingeborg Sølvberg](#) Norwegian University of Science and Technology, Trondheim, Norway and Ionian University, Department of Archive and Library Sciences, Corfu, Greece

Abstract :

Digital libraries (DLs) are new and innovative information systems, under constant development and change, and therefore **evaluation is of critical importance to ensure not only their correct evolution but also their acceptance by the user and application communities**. The Evaluation activity of the DELOS Network of Excellence has performed a **large-scale survey of current DL evaluation activities**. This study has resulted in a description of the state of the art in the field, which is presented in this paper. The paper also proposes a new framework for the evaluation of

DLs, as well as for recording, describing and analyzing the related research field. **The framework includes a methodology for the classification of current evaluation procedures. The objective is to provide a set of flexible and adaptable guidelines for DL evaluation.**

<http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1298593&dl=GUIDE&coll=GUIDE&CFID=23543194&CFTOKEN=21883250>

Toward an Effective Understanding of Website Users

Advantages and Pitfalls of Linking Transaction Log Analyses and Online Surveys

D-Lib Magazine March/April 2007

Volume 13 Number 3/4

[Diane Harley, Ph.D.](#), and [Jonathan Henke](#)

<http://www.dlib.org/dlib/march07/harley/03harley.html>

Introduction :

Almost every American research university and library has made significant investments in digitizing its intellectual and cultural resources and making them publicly available. **There is, however, little empirical data about how these resources are actually used or who is using them** ([Harley](#), 2007). Those who fund and develop digital resources have identified the general lack of knowledge about the level and quality of their use in educational settings as pressing concerns. As part of a larger investigation into use and users of digital resources ([Harley et al.](#), 2006),¹ we conducted an **experimental analysis of two commonly-used methods for exploring the use of university-based Web-based resources: transaction log analysis (TLA) and online site surveys**. In this article, we first provide an overview of these two methods, including their key challenges and limitations. We then describe an implementation of TLA and online surveys in combination on two local sites and the results of that test, including an exploration of the surveys' response rates and bias. From that test, we draw conclusions about the utility of these two methods and the particular analytic methods that may provide the most valuable and efficient results.

TLA and online surveys explore slightly different aspects of a site's use and users; they can be **complementary tools, and the combination of the two may allow a deeper understanding of a site's use than either alone**. For example, many Web sites use online surveys to learn more about their users. **Among their strengths, surveys can be used to develop a profile of the site's visitors and their attitudes, behavior, and motivations**. In particular, sites often employ surveys to determine personal information about their users, to discover users' reasons and motivations for visiting the site, and to explore user satisfaction levels. **Transaction log analysis (TLA), on the other hand, can describe the actual usage of the site, including the relative usage volume of different resources, the details of users' navigation paths, the referring pages that led users to the site, and the search terms used to locate or navigate the site**. It is a particularly valuable method, either alone or in combination with online surveys, because the usage data are collected automatically and passively; the method records **actual user behavior** on a site **rather than** relying on **self-reports**.

Conclusion :

Understanding the usage and users of an educational Web site can provide valuable insights to facilitate better decision-making, improve site design, and support the site's target users in making better use of the available materials. Though there are many types of sites and models for understanding users, TLA and online surveys have become ubiquitous practice. **Supplementing survey results with information from transaction logs can help to reveal survey bias, to better understand users' goals and objectives, and to clarify user behavior patterns. While a comprehensive picture of users is not generally possible even when combining these tools, the extra effort of linking the two methods may provide a more robust understanding of users than if using either surveys or TLA alone.**

Why study users? An environmental scan of use and users of digital resources
in humanities and social sciences undergraduate education

Diane Harley

First Monday, volume 12, number 1 (January 2007),

http://firstmonday.org/issues/issue12_1/harley/index.html

Introduction

A “build it and they will come” approach to many university digitization initiatives, including open content initiatives, has precluded systematic investigations of the actual demand for these resources. Those who fund and develop digital resources have identified the **general lack of knowledge about the level and quality of their use in educational settings** as concerns. To address these issues, we conducted research over approximately 24 months that (1) mapped the universe of digital resources available to undergraduate educators in a subset of disciplines in the humanities and social sciences (H/SS); (2) surveyed faculty about their use of digital resources; and, (3) examined how understanding use and users can benefit the integration of these resources into undergraduate teaching. This article provides an overview of our findings. The entire report and associated data sets are available [online](#) (Harley, et al., 2006).

Background and rationale

The question, “Why study users?” was at the heart of our investigations. There are, in fact, myriad reasons cited for undertaking and conducting user studies. They range from product design and usability testing, to surveillance of user activity on Web sites, to facilitating policy and investment decisions. For our purposes, there were three interrelated rationales for conducting the present research, each of which is described more fully below:

Addressing questions of strategic planning and investments in digital resource provision and use;

Identifying the special needs of the humanities and social sciences, particularly as they relate to the future of liberal education in a digital age; and,

Sharing effective strategies for understanding the array of uses and users across a wide variety of educational digital resource initiatives.

Users' evalutation of digital libraries (DLs) : Their uses, their criteria, and their assessment

Source Information Processing and Management: an International Journal
Volume 44 , Issue 3 (May 2008)

Pages 1346-1373

Year of Publication: 2008

ISSN:0306-4573

Author : [Hong Iris Xie](#) (University of Wisconsin-Milwaukee, P.O. Box 413, Milwaukee, WI 53201, USA)

Abstract :

This study intends to **investigate users' use, their criteria and their evaluation of the two selected digital libraries**. Nineteen subjects were recruited to participate in the study. They were instructed to **keep a diary for their use of the two digital libraries, rate the importance of digital library evaluation criteria, and evaluate the two digital libraries by applying their perceived important criteria**. The results show patterns of users' use of digital libraries, their perceived important evaluation criteria, and the positive and negative aspects of digital libraries. Finally, the relationships between perceived importance of digital library evaluation criteria and actual evaluation of digital libraries and the relationships between use of digital libraries and evaluation of digital libraries as well as users' preference, experience and knowledge structure on digital library evaluation are further discussed.

<http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1351378>

Considering the user perspective – Research into usage and communication of digital information

D-Lib Magazine – May / June 2008

Volume 14 Number 5/6

ISSN 1082-9873

[Kellie Snow](#), [Bart Ballaux](#), [Birte Christensen-Dalsgaard](#), [Hans Hofman](#), [Jens Hofman Hansen](#), [Perla Innocenti](#), [Michael Poltorak Nielsen](#), [Seamus Ross](#), [Jørn Thøgersen](#)

In this article we present the methodology and initial results from **qualitative research into the usage and communication of digital information**. It considers the motivation for the research and the methodologies adopted, including Contextual Design and Cultural Probes. The article describes the preliminary studies conducted to test the approach, **highlighting the strengths and limitations of the techniques applied**. Finally, it outlines proposals for refinement in subsequent iterations and the future research activities planned. The research is carried out as part of the Planets (Preservation and Long-term Access through NETworked Services) project.

(...)

The primary aim of user and usage studies is to improve the quality of service. Knowledge about the wants, needs and activities of customers can be employed to change, adapt or update services, or to prioritize management and implementation decisions. A recent trend of user-centred research in archives and libraries has been to **focus on two general issues, namely typologies of users, or user groups, and search strategies and techniques, essentially user behaviour** ([Sundqvist 2007](#)). Introduction of new technologies has accelerated the process of including user studies as one of the basic elements in an overall program of customer service. The sophistication and richness of our understanding of the issues surrounding usage of digital objects and consequent implications for digital preservation requires more research.

(...)

An underlying challenge for the research is to develop a **robust and scientifically grounded methodology that provides rich and detailed data on the working habits of users interacting with digital material**, and on the communication among researchers to understand the development and exchange of ideas. At the same time, the work has to allow for the eventual development of more specific outputs such as the usage model. **A number of research methods**, described below, have been considered and combined for the purpose of this project, in order to provide the most effective data collection and analysis techniques.

(...)

The technique combines the Contextual Inquiry and Consolidation steps of Contextual Design with the Cultural Probe **in order to gather a wealth of information on a user's work habits and communication methods**. The various steps of the process are as follows:

Identification of participant (user selection) – the assistance of key agents is enlisted through informal interviews with collection maintainers or experts in relevant subject domains, to gain knowledge of the types of research and potential participants. Users are then approached or selected based on an established matrix of criteria. This ensures the most effective selection as well as diversity across the studies.

Semi-structured initiation and post-probe interviews – these are conducted before the probe is deployed and after it has been collected. The interviews are semi-structured in order to allow interesting points to emerge unique to the interviewee, whilst still ensuring key issues are addressed. The pre-probe interview provides an initial outline of the user and the user's context. The post-probe interview serves as a means for further contextualising the probe data by allowing the exploration of probe materials.

Completion of data probe – the data probe is used to gain information on an individual's daily work habits without the need for direct observation. It consists of the following basic elements:

diary or logbook to record activities, either in analogue or digital form

visual recordings of activities such as screen shots, saved files or photographs

questions or statements issued to the user during the probe period to encourage further thoughts on issues key to the research

The specific probe elements will be refined over the course of the research.

Observation – whilst the probe is in use, short studies of interesting activities are undertaken. These activities are identified during the initiation interview and through continued communication between the participant and researcher.

Affinity diagram analysis – once the probe, observation and interview results have been gathered, the data is analysed using the affinity diagramming technique. This allows researchers to compare user statements and identify common themes in usage and communication across the target cohort.

Validation of findings through workshops, questionnaires and focus groups – the results of the analyses are defined further through a variety of methods in order to verify and validate the preliminary qualitative results. The results will ultimately lead to a conceptual usage model, defined communication channels and revised 'preservable object' definitions.

The affinity analysis identified a number of themes that are significant to users when working with digital information. These themes will act as guidelines for analysis in next iterations where they will be augmented and refined. They can be grouped into the following areas:

- Authenticity
- Provenance
- Access and usability
- Search and selection
- Granularity of data

<http://www.dlib.org/dlib/may08/ross/05ross.html>

Sense-Making and Synchronicity : Information-seeking and communication behaviors of Millenials and baby-boomers.

Lynn Silipigni Connaway, Marie L. Radford, Timothy J. Dickey, Jocelyn DeAngelis Williams, Patrick Confer

Libri, 58,2 (June) : 123-135. Pre-print available online at :
www.oclc.org/research/publications/archive/2008/connaway-libri.pdf

Abstract :

A major challenge facing today's libraries is **to develop and update both traditional and digital collections and services to meet the needs of the multiple generations of users with differing approaches to information seeking**. The different characteristics and information needs of Boomers and Millennials present a dichotomy for library service and system development. Results are reported for two research projects (Dervin, Connaway, and Prabha 2003; Radford and Connaway 2005) that investigated **habits and needs of library users and non-users**. Both studies employed a **multi-method research design to identify how and why individuals seek and use information**. The first study (Dervin, Connaway, and Prabha 2003) reports the findings of **focus group interviews** with seventy-eight randomly selected participants, and fifteen **semi-structured interviews** with a subset of these participants. The second study (Radford and Connaway 2005) reports the results of **focus group interviews** with twenty-three Millennials, and an **analysis of 492**

virtual reference services (VRS) transcripts. The studies indicate that both generations consistently identify Google and human sources as the first sources they use for quick searches. The younger Millennials (Screenagers) mentioned consulting parents most frequently, while the older Millennials consult friends and professors. Boomers indicated they consult their personal libraries and colleagues. The findings have implications for the development of next generation library online catalogs, as well as services, including VRS.

Usages et pratiques dans les bibliothèques numériques

Sous la direction de Fabrice Papy.

Paris – Hermès science publications-Lavoisier

2007

Chapitre 1 – Normes ergonomiques et usages des bibliothèques numériques.

N. Lompré

Chapitre 3 – Un système d'information documentaire à l'université, fédération des ressources et personnalisation des services : de l'idéal du projet à la réalité des usages.

Corinne Leblond

Chapitre 10 – Les stratégies de recherche documentaire des étudiants, entre attentes institutionnelles et pratiques réelles.

Marie Despres-Lonnet

Chapitre 12 – Comportements et stratégies des utilisateurs dans les bibliothèques numériques : l'apport de l'ergonomie.

Jérôme Dinet – Robin Vivian

<http://www.lavoisier.fr/notice/fr2746216550.html>

cf. critique in BBF :

Balley, Noëlle, « Usages et pratiques dans les bibliothèques numériques », *BBF*, 2008, n° 3, p. 115-116 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>>

<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-03-0115-013>

2. *Elements sur les pratiques et usages des ressources électroniques :*

Les étudiants et la documentation électronique

Després-Lonnet, Marie ; Courtecuisse, Jean-François, « Les étudiants et la documentation électronique », *BBF*, 2006, n° 2, p. 33-41 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> Consulté le 25 février 2009

Cet article présente les résultats d'une **étude portant sur les pratiques des étudiants de l'université de Lille III en matière de documentation électronique**, menée dans le cadre d'un projet de recherche sur les transformations du rapport au savoir à l'ère du numérique. Notre objectif était **d'analyser les différents dispositifs techniques d'information et de communication utilisés et de les mettre en regard avec les pratiques observées**. Il s'agissait donc de considérer les différents outils utilisés comme autant de propositions de médiation des savoirs et de montrer **de quelle manière se construit leur usage au sein de la communauté étudiante, entre les intentions des concepteurs, portées par les fonctionnalités mises à disposition, et les pratiques observées, dans un cadre culturel, institutionnel et social déterminé**.

(...)

Nous avons rencontré les étudiants, leurs enseignants, ainsi que différents personnels du SCD dans différentes situations : cours de méthodologie documentaire, sessions de formation aux outils de recherche, recherche autonome à la bibliothèque centrale ou dans les bibliothèques d'UFR (unités de formation et de recherche), travaux de groupes pour la réalisation de dossiers. Au cours des entretiens avec les étudiants, notre attention s'est également portée sur leurs représentations des outils, des lieux, des « bonnes pratiques », des attentes des enseignants ou de la discipline.

(...)

Conclusion :

Un étudiant qui s'engage dans un cursus universitaire aujourd'hui doit acquérir une **triple compétence : disciplinaire, documentaire et technique**, car la capacité à se documenter de manière autonome fait partie des savoirs dont la maîtrise est primordiale dans l'enseignement supérieur, et toute recherche documentaire passe maintenant par une médiation technique. Les étudiants doivent donc apprendre à mener des recherches en ligne tout en se formant dans le même temps. La maîtrise (ou à tout le moins une bonne compréhension) du langage documentaire utilisé à la bibliothèque ou la capacité à juger de la pertinence d'une ressource en ligne sont intimement liées à la connaissance du domaine scientifique dans lequel chacun est engagé. C'est pourquoi les compétences documentaire et informatique d'un étudiant débutant ne peuvent être dissociées de la compétence disciplinaire qu'il acquiert peu à peu.

Le rôle de la bibliothèque évolue et si, peut-être un jour, on n'y trouve plus que des documents numériques, elle devra rester, pour les étudiants, un lieu à partir duquel il leur sera possible d'accéder à des ressources sélectionnées, mais aussi où ils pourront acquérir ces trois types de compétences. L'évolution des méthodes d'enseignement à l'université, qui passe d'une pédagogie « frontale » à une approche par projets devrait conforter les BU dans ce rôle de conseil, plus que jamais nécessaire, alors que la masse de l'information potentiellement disponible augmente de manière exponentielle, sans que les responsabilités autrefois assumées tout à la fois par le bibliothécaire, le libraire, l'éditeur et l'auteur aient encore pleinement trouvé leur équivalent en ligne. L'effacement de ces responsabilités laisse les étudiants seuls face à celle, très lourde, de devoir juger par eux-mêmes de la pertinence d'informations dont, sous couvert d'une idéologie libertaire sûrement discutable, les fournisseurs ne sont bien souvent que des pseudos.

Aujourd'hui, **accéder à l'autonomie documentaire ce n'est pas savoir utiliser un moteur de recherche pour afficher une page à l'écran, mais comprendre ce qui fait la valeur d'une information, d'une parole, d'un discours et comment l'évaluer, au-delà de son éventuelle cohérence ou justesse apparente**. Au-delà

des discours actuels de promotion d'une « société de l'information », il est de première importance de **réfléchir aux compétences particulières que demande un usage raisonné de la documentation électronique et à la manière dont les étudiants, et plus largement tout citoyen, peuvent les acquérir.**

Enquêtes de publics dans les bibliothèques universitaires : Où en sommes-nous ?

Renoult, Daniel, « Enquêtes de publics dans les bibliothèques universitaires : Où en sommes-nous ? », BBF, 2006, n° 2, p. 5-9
[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> Consulté le 25 février 2009

Partie relative à « la place réelle des nouvelles technologies ».

Par rapport aux enquêtes de la décennie précédente, les questions posées sur l'usage des ressources informatisées (catalogues, périodiques électroniques, bibliographies en ligne, etc.) mises à la disposition du public par les bibliothèques et, d'une manière générale, sur la pratique d'Internet, constituent aujourd'hui un **vaste champ d'investigation encore largement inexploré**.

Toutes les enquêtes récentes confirment la généralisation de la pratique d'Internet chez les jeunes, et en particulier chez les étudiants qui disposent aujourd'hui d'un niveau d'équipement extrêmement élevé (plus de 90 %). Mais elles attestent aussi **une véritable opposition, plus ou moins accentuée selon les sites universitaires, entre l'utilisation des espaces publics, principalement pour le travail sur place, la consultation et le prêt, mais peu pour les ressources informatisées et l'usage des espaces privés**. La pratique d'Internet s'effectue majoritairement à domicile pour les étudiants, et au bureau ou au laboratoire pour les enseignants. Ainsi, à Jussieu, 51 % des étudiants se passent des matériels informatiques mis à leur disposition par les universités de Paris VI et Paris VII, la majorité d'entre eux le justifiant par le fait qu'ils sont suffisamment équipés chez eux. 75 % des étudiants scientifiques déclarent effectuer leurs recherches documentaires chez eux.

Première référence pour rechercher un document, les catalogues de bibliothèques ne sont pas utilisés par une majorité des étudiants, lesquels privilégiennent le libre choix sur les rayons et les modes intuitifs de sélection plutôt que le mode rationnel d'identification des références au moyen d'index par auteurs ou par sujets. Sans doute faut-il prendre garde aux généralisations hâtives : à la bibliothèque de Sciences Po, dont une grande partie des collections est en magasins, 85 % des étudiants déclarent commencer une recherche par le catalogue et 45 % par la recherche sur les rayons. On se réjouira sans doute qu'à Grenoble, 63,8 % des étudiants commencent une recherche par le catalogue, mais, à Jussieu, le recours au catalogue est le fait d'une minorité d'étudiants : 6,7 % en général, 10 % si l'on ne retient que les étudiants inscrits en master. L'enquête SCP sur les étudiants en lettres et sciences humaines de l'académie de Paris [12] fournit une indication comparable : seuls 7 % des étudiants interrogés déclaraient se servir du catalogue (27 % en troisième cycle). À Paris X, cette proportion est plus élevée : 36 % en moyenne, et 52 % parmi les étudiants de troisième cycle.

Les périodiques électroniques et les bases de données connaissent un succès encore plus mitigé. À Sciences Po, 46 % des étudiants déclarent ne jamais les utiliser, et 22 % une fois par an. À Jussieu, 53,2 % des étudiants en sciences présents en bibliothèque indiquent qu'ils ne connaissent aucune base de données, 26 % citent Google Scholar, à peine 10 % citent le Système universitaire de documentation (Sudoc). À Grenoble, 71,8 % des lecteurs déclarent ne jamais consulter les revues électroniques,

61 % ignorent les bases de données et seuls 6,1 % déclarent venir à la BU pour les consulter.

Bref, **même s'il faut nuancer selon les sites et les cycles d'études, la faiblesse du taux d'utilisation des outils informatisés en BU est un fait attesté, et disons-le, compte tenu des enjeux humains et financiers, problématique...**

L'interprétation de ce fait ne va pas pour autant de soi, mais il paraît au moins indispensable d'ouvrir largement le débat. Ce fait reflète-t-il une insuffisance de l'offre en termes de moyens (nombre de postes) ? Témoigne-t-il d'une inadaptation technique de l'offre, les étudiants préférant de plus en plus utiliser leurs propres micro-ordinateurs et ne disposant pas d'assez de moyens techniques pour le faire (alimentation électrique, réseaux Wifi) ? S'agit-il d'une tendance lourde de la société ? Les études sur les pratiques culturelles montrent en effet que les publics donnent de plus en plus l'avantage à l'enregistrement sonore par rapport au concert, tendent à préférer la vidéo et la télévision au cinéma, et que la pratique privée d'Internet chez soi l'emporte sur l'utilisation d'équipements collectifs où qu'ils se trouvent (dans l'université, à la bibliothèque).

Cette faible utilisation des ressources numériques est-elle la conséquence d'une absence de formation des étudiants à leur usage, et plus profondément encore de l'absence de formation de leurs enseignants, qu'il s'agisse de ceux du second degré ou de ceux du supérieur ? À Grenoble, le pourcentage des étudiants ayant suivi des formations à la recherche documentaire varie suivant les niveaux d'études. À Jussieu, 37 % des étudiants estiment avoir reçu une formation documentaire, 60 % jugent ces formations utiles, mais seuls 32 % estiment que cette formation devrait être assurée par des bibliothécaires.

Sans doute l'ensemble de ces facteurs pèse-t-il dans la sous-utilisation des outils informatisés. Mais, au-delà des questions techniques, des moyens d'organisation de la pédagogie, ces résultats posent avec acuité des questions de fond. Tandis que les discussions semblent aujourd'hui se focaliser sur l'usage, jugé licite par les uns, illicite par les autres, de messageries personnelles dans les bibliothèques, le vrai débat ne devrait-il pas porter sur l'adéquation de l'offre de ressources électroniques, sans méconnaître que les questions posées ne s'adressent pas seulement aux professionnels des bibliothèques mais à l'ensemble des universitaires ?

Le portail institutionnel Persée à l'épreuve des usages : croiser les approches méthodologiques en Sciences Humaines pour améliorer le partage de connaissances scientifiques en libre accès.

Sophie Chauvin (Université Lille 3, GERIICO), Fabrice Papy (Université Paris 8, DnU), Mohamed Sidir (Université de Piacrdie, SASO), Peter Stockinger (INALCO, FMSH, EsCOM)

2007

Les recherches antérieures spécifiques menées par 4 enseignants-chercheurs en Sciences de l'Information et en Sémiotique trouvent un terrain de convergences dans une **étude des usages du portail institutionnel Persée. Ergonomie visuelle, organisation documentaire hypertextuelle, sémiotique du dispositif et communication instrumentée constituent autant des aspects saillants par lesquels l'étude est menée et qui accompagnent la mise en œuvre de la nouvelle version du portail.**

http://www.cais-acsi.ca/proceedings/2007/chauvin_2007.pdf

Extraits :

Après 2,5 années d'existence, malgré une augmentation très significative du nombre de revues depuis la mise en ligne (triplement) et plusieurs centaines de milliers de connexions, la réussite du portail en termes d'appropriation par ses usagers reste mitigée.

La difficulté à lire significativement une régularité dans la consultation des utilisateurs inscrits, l'inutilisation des forums (générique et thématique) intégrés au portail, le peu d'intérêt des internautes pour les services complémentaires (pourtant gratuits), le peu d'utilisation des fonctionnalités comme la recherche avancée et, finalement la difficulté à cerner les profils des visiteurs et identifier leur utilisation effective du portail sont autant de contours flous qui rendent indiscernable l'impact tangible du portail sur la communauté des chercheurs.

Ces constats de succès relatif tout en révélant l'« **action dans l'incompréhension** » **des usagers** à propos de la manipulation de dispositifs informatiques, œuvres de concepteurs et d'informaticiens chevronnés, soulignent dans le même temps, la **rupture qui existe entre l'appréciation des concepteurs sur des dispositifs qui selon eux "fonctionnent correctement" et l'appréciation des utilisateurs de ces mêmes dispositifs.**

(...)

L'étude d'usages actuellement menée vise d'une part à revisiter les fonctionnalités disponibles aujourd'hui sur Persée (et tenter d'identifier la raison de l'inutilisation de certaines d'entre elles) et d'autre part à anticiper les impacts sur les usages que les extensions du portail en matière de contenus et de fonctionnalités ne manqueront pas d'avoir (relations avec des sites partenaires).

Présentation de la méthodologie retenue pour la réalisation de l'étude d'usages.

3. *Etudes d'usages BnF :*

Europeana : rapport de bilan sur les usages et attentes des utilisateurs.

Noémie Lesquins (BnF)

Juin 2007

http://bibnum.bnf.fr/usages/BnF_Europeana_EtudeUsages2007.pdf

Plusieurs études d'usage ont été réalisées sur Europeana au cours de l'année 2006-2007 :

- 1 étude qualitative à partir de la maquette :

14 entretiens individuels d'une durée de 1 heures 30 à 2 heures (cf. Annexe 1 : guide des entretiens individuels).

5 entretiens collectifs par Focus groups de 4 à 8 personnes d'une durée de 2 heures 30 à 3 heures (cf. Annexe 2 : guide des entretiens par Focus groups).

45 personnes, hommes et femmes entre 20 et 77 ans.

- 1 questionnaire en ligne sur le prototype :

21 questions directives, un champ libre pour des réactions et suggestions et 6 questions renseignant le profil des personnes ayant répondu (cf. Annexe 3 : questionnaire en ligne).

Entre le 22 mars et le 1^{er} mai 2007, 457 questionnaires ont été reçus et analysés.

Sur ces 457 questionnaires, 332 contiennent des remarques et suggestions en champs libre traités qualitativement.

Sur ces 457 questionnaires, 279 comportent une adresse de courrier électronique permettant d'identifier les personnes (et de les recontacter en cas d'une nouvelle étude).

- Le recueil de réactions par courrier électronique :

L'adresse europeana@bnf.fr est disponible depuis le prototype.

Cette boîte reçoit les courriers électroniques des utilisateurs désirant s'exprimer sur le prototype ou rencontrant des problèmes liés à l'envoi de références par courriel.

Entre le 22 mars et le 1^{er} mai 2007, 78 courriels ont été reçus et analysés.

Sur ces 78 courriels, 16 sont des messages d'erreurs liés à l'envoi des références de documents par courriel (adresse incorrecte ou boîte pleine). Il y a donc 72 messages de réaction d'utilisateurs du prototype.

Au total, 60 personnes différentes ont réagi par courriel (quelques personnes en ont envoyé plusieurs).

- Une étude sur la fréquentation du prototype par marquage des pages (services de la société Xiti). Les données analysées ont été collectées entre le 22 mars et le 1^{er} mai 2007 (cf. Annexe 4).

- deux tests d'accessibilité avec le logiciel Jaws de lecture d'écran ont été effectués en interne BnF les 30 janvier et 4 mai 2007

Au total, entre le 22 mars et le 1^{er} mai 2007, 155 632 visites ont été effectuées sur le prototype par 143 421 visiteurs différents. En moyenne, chaque visite a concerné 15,8 pages et duré 8 minutes et 32 secondes (Xiti).

Plus de 550 personnes extérieures à la BnF ont donné leur avis sur Europeana, maquette et prototype.

Etude sur les usages et les attentes relatifs à l'interface de la future Bibliothèque numérique Européenne

Société Ourouk / BnF

Mars 2007

http://bibnum.bnf.fr/usages/BnF_BNuE_Ourouk_Rapport_final.pdf

Usages des bibliothèques électroniques en ligne – Projet BibUsages – Rapport final

France Télécom R&D / BnF

Juillet 2003

http://bibnum.bnf.fr/usages/bibusages_rapport.pdf

4. *Mémoires ENSSIB :*

Développer des indicateurs de performance pour décrire les services et ressources électroniques dans les bibliothèques de recherche américaines : Une étude du projet de l'Association of Research Libraries.

Maffré de Lastens, Jean-Michel.

Mémoire d'étude, diplôme de conservateur de bibliothèque.

ENSSIB – 2001

<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-714>

Etude sur les fonctionnalités et les usages des bibliothèques numériques– Perspectives pour DEBORA.

Mémoire de recherche diplôme de conservateur de bibliothèque – ENSSIB 2002.

Colignan, Lucile ; Guilleray, Pierre ; Montalescot, Clémence.

Sous la direction de M. Salah Dalhoumi, Maître de conférence à l'ENSSIB

<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-766>

Mesurer l'usage des ressources électroniques en bibliothèques universitaires.

Mémoire d'études – diplôme de conservateur de bibliothèque – ENSSIB mars 2008.

Scalabre, Grégory.

Sous la direction d'Elisabeth Noël, Conservateur des bibliothèques.

Résumé :

Dans un contexte d'augmentation des dépenses documentaires consacrées aux ressources électroniques, **la mesure des usages s'impose aux bibliothèques universitaires à des fins d'évaluation.** Les éditeurs et les fournisseurs d'informations produisent des statistiques de consultation de leurs services utiles aux

bibliothèques, mais encore insuffisantes en termes de finesse des indicateurs et de fiabilité des données. **Le projet COUNTER contribue à la normalisation des rapports d'usage.** Toutefois, avec la mise en œuvre d'une collecte locale des données statistiques, la bibliothèque peut sensiblement affiner la mesure des usages. Malgré les contraintes techniques et logistiques qu'implique un tel processus et les compétences qu'il requiert, il procure les moyens d'adapter le modèle de la bibliothèque aux pratiques documentaires liées à l'émergence des ressources électroniques, en se fondant sur un pilotage de la performance.

<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-1741>

5. *Indicateurs d'usage des ressources électroniques :*

Electronic Resource Usage Statistics: Defining a Complex Problem

Anderson, Caryn.

May 2006, Simmons College, Boston, MA

<http://web.simmons.edu/~andersoc/erus/ERUSlandscape.doc>

Introduction :

Electronic resources are rapidly replacing print resources as the largest consumer of library and information center acquisition budgets. Logically, organizations want to evaluate the usage of electronic resources and incorporate the results into their decision making regarding resource acquisition, licensing and termination (as well as the related allocation of other library resources including staff and physical space). **The current process for assessing the usage of electronic resources for a given institution, however, is extremely complicated, time-consuming, and highly unsatisfactory.** Factors that contribute to the problem include:

- the diversity of resources and providers and the methods by which resources are provided to institutions and end-users;
- the diversity of mechanisms used to deliver usage statistics;
- the diversity of formats and methods of data transfer;
- the **non-standardized, and often inefficient, presentation (structure, style) of usage data**, which complicates integration with local data repositories and analysis systems; and,
- the **fundamental incomparability of data across different providers and resources, which prevents useful local analysis** (by cost centers or other functional groupings).

Attempts are being made by various commercial, nonprofit and independent institutions to design **standardization or technological solutions to some of the problems**. Articles and books are being written that analyze some of the components. And workshops are being conducted to discuss some of the issues and educate information managers about e-resource usage statistics. But there has not yet been a comprehensive review of all the interconnected components that affect the measurement of e-resource usage. It is anticipated that such a review would generate

a thorough definition of the problem set, from which an integrated research and development agenda could be intelligently crafted. The following proposal suggests necessary elements of such a review.

Conclusion

Issues: It is important to be able to synthesize the issues above in such a way as to suggest direction, but it will be equally important to identify peripheral issues not addressed so far that may have impact, including discussion of emerging technologies that may further impede or support progress in this area, and the view of some individuals that evaluating usage statistics may never be sufficiently standardized, conceptually or technologically, to generate a reasonable cost/benefit ratio. In this case, other options for evaluating electronic resources should be suggested.

Research/Data: Due to the complexity of the issues involved, and the data considered, it is anticipated that information visualization techniques (summary tables, flow charts, etc.) will be essential for communicating the relationships between the components and illustrating the complexity.

Analysis: All of the above issues are interrelated and affect each other in complex ways. After full treatment of the issues, it is anticipated that at least a prioritization of problem-solving can be suggested. It will also be important to recapitulate the Literature Review and the contributions of previous and ongoing initiatives, like the ARL E-Metric program, as well as to highlight the value of future standardization and advocacy work by ERMI, COUNTER, and SUSHI.

Mission Indicateurs d'usage des ressources électroniques : Rapport final.

Barral, Sabine.

Paris : Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, Sous-direction des bibliothèques et de la documentation, 2007.

http://www.sup.adc.education.fr/bib/Acti/Electro/mission_barral.pdf

Why and How to Measure the Use of Electronic Resources

Jean Bernon, Directeur du Service commun de documentation, Université Jean-Moulin Lyon

Liber QuarterLy 18 (3/4), December 2008 – ISSN: 1435-5205. P459-463

<http://liber.library.uu.nl/publish/articles/000272/article.pdf>

5. Principaux chiffres-clé

Bibliothèques de l'enseignement supérieur (Données 2007)

Dépenses informatiques en 2007

Dépenses de fonctionnement sur les budgets des bibliothèques pour la maintenance informatique :

Montant total	4 704 984 euros (<i>pour 157 bibliothèques</i>)
Moyenne	29 968 euros (<i>pour 157 bibliothèques</i>)

Dépenses d'investissement sur les budgets des bibliothèques pour l'informatique (logiciel et matériel) :

Montant total	7 457 885 euros (<i>pour 157 bibliothèques</i>)
Moyenne	47 502 euros (<i>pour 157 bibliothèques</i>)

Équipements informatiques

Taux d'informatisation

en 2007 100 % des bibliothèques universitaires

Accès à Internet

en 2007 100 % des bibliothèques universitaires, accès gratuit dans 100% des cas pour les usagers accrédités

Collections numériques

Bibliothèques détenant des documents numériques (*unité documentaire numérisée ou acquise sous forme numérique par la bibliothèque, à l'exception des bases de données et périodiques électroniques*)
100%

Bibliothèques universitaires détenant des bases de données 100%

Bibliothèques universitaires conservant des périodiques off ou on line (cédéroms ou en ligne) 100 %

Nombre de thèses sur support électronique 10 033

Nombre de titres² de périodiques (cédéroms ou en ligne) pour lesquels la bibliothèque donne accès à l'antériorité 1 168 715
Dont nombre de titres en cours d'abonnement 654 349

Nombre de documents numériques 880 822

² Chiffre cumulatif : il s'agit de la somme des titres pour l'ensemble des bibliothèques de l'enseignement supérieur

Acquisitions

Dépenses d'acquisition en 2007 : 24 408 424 € (25 % du total des dépenses documentaires)

11 838 484 € pour les périodiques en ligne
Soit une progression de 33,6 % par rapport à 2006

10 856 459 € pour les bases de données
Soit un tassement de 4,1 % par rapport à 2006

1 713 481 € pour les documents numériques
Soit une progression de 50,4 % par rapport à 2006

Les collections numériques acquises en 2007

Nombre de documents numériques acquis 142 606
Soit une progression de 791% de 2004 à 2007

Nombre d'abonnements en ligne souscrits 701 310
Soit une progression de 84,5% de 2004 à 2007

Nombre de bases de données acquises 3 067
Soit une progression de 13,9 % de 2005 à 2007

Usage des ressources électroniques

Consultation du catalogue en ligne :

Consultation du catalogue en ligne 100 % des bibliothèques universitaires
Nombre de sessions de consultation du catalogue 31 865 698

Bases de données :

Nombre de sessions 5 084 956
Nombre de requêtes 16 517 294
Nombre d'unités documentaires téléchargées 16 677 157

Périodiques électroniques :

Nombre d'articles téléchargés 15 822 155

Documents numériques :

Nombre d'unités documentaires téléchargées 17 894 562

Bibliothèque de lecture publique (Données 2007)

I. Les BM

Source : direction du livre et de la lecture, bureau des bibliothèques territoriales

➤ **Dépenses informatiques en 2007**

Source : direction du livre et de la lecture, bureau des bibliothèques territoriales

Dépenses de fonctionnement propres à la bibliothèque pour la maintenance informatique :

Montant total 9 221 848 euros (*sur 2204 bibliothèques municipales ayant dépensées*)

Moyenne 4 184 euros (*sur 2204 bibliothèques municipales ayant dépensées*)

Dépenses d'investissement propres à la bibliothèque pour l'informatique (logiciel et matériel) :

Montant total 19 154 047 euros (*sur 2176 bibliothèques municipales ayant dépensées*)

Moyenne 8 802 euros (*sur 2176 bibliothèques municipales ayant dépensées*)

➤ **Équipements informatiques**

Source : direction du livre et de la lecture, bureau des bibliothèques territoriales

Taux d'informatisation 87,6 % (*2 480 bibliothèques municipales sur les 2 830 de l'échantillon DLL*)

Traitement documentaire

Dérivation de notices pour la constitution du catalogue 44,7 % des BM (fonds constitués à partir de 60,4 % de notices dérivées)

Accès à Internet

en 2007 65,1 % des BM (*1 843 bibliothèques municipales*) dont accès gratuit dans 62,9% des cas

une progression de + 19,6 % de 2004 à 2007 pour l'accès à Internet³ sur un échantillon constant des mêmes 2 177 BM interrogées

Équipements informatiques spécifiques pour les handicapés en 2007

7 % des BM

➤ **Collections numériques en 2007**

Source : direction du livre et de la lecture, bureau des bibliothèques territoriales

BM détenant des documents numériques (*unité documentaire numérisée ou acquise sous forme numérique par la bibliothèque, à l'exception des bases de données et périodiques électroniques*) 96

Bibliothèques municipales détenant des bases de données 166

Bibliothèques municipales conservant des périodiques off ou on line 21,1 %
(cédéroms ou en ligne)

Nombre de bases de données 1676

Nombre de titres de périodiques (cédéroms ou en ligne) 4 755

Nombre de documents numériques 1 685 936

³2004 : 1172 BM ; 2007 : 1457 BM

➤ **Acquisitions en 2007**

Source : direction du livre et de la lecture, bureau des bibliothèques territoriales

Dépenses d'acquisition 1,46 M€ (1,3 % du total des dépenses documentaires)

977 010 € pour les périodiques en ligne

476 166 € pour les documents numériques

Les collections numériques acquises

Nombre de documents numériques acquis 74 550

une progression de + 40,4 %⁴ de 2005 à 2007 sur un échantillon constant des mêmes 2 343 BM interrogées

Nombre d'abonnements en ligne acquis 2 255

une progression de 168,7 %⁵ de 2004 à 2007 sur un échantillon constant des mêmes 2 029 BM interrogées

Bibliothèques municipales ayant acquis des documents numériques 2,2 %

une progression de + 74,1 %⁶ de 2005 à 2007 sur un échantillon constant des mêmes 2 343 BM interrogées

Bibliothèques municipales ayant acquis des abonnements en ligne 9,1 %

une progression de + 157,3 %⁷ de 2004 à 2007 sur un échantillon constant des mêmes 2 029 BM interrogées

➤ **Services numériques en bibliothèque**

Source : direction du livre et de la lecture, bureau des bibliothèques territoriales

Bibliothèques municipales disposant d'un site Web 34,4 % (973 bibliothèques municipales)

une progression de + 160 %⁸ de 2003 à 2007 sur un échantillon constant des mêmes 2 067 BM interrogées

Services à distance proposés par ces 973 bibliothèques municipales en 2007 :

- Consultation du catalogue en ligne 58,3 % (567 bibliothèques municipales)
une progression de + 97 %⁹ de 2003 à 2007 sur un échantillon constant des mêmes 359 BM interrogées

- Consultation du compte lecteur 48,5% (472 bibliothèques municipales)
une progression de + 50,7 %¹⁰ de 2004 à 2007 sur un échantillon constant des mêmes 369 BM interrogées

- Réservation en ligne 38,5% (375 bibliothèques municipales)

⁴2005 : 52 389 documents num. achetés ; 2007 : 73 543 documents num. achetés

⁵2004 : 811 abonnements ; 2007 : 1 936 abonnements

⁶2005 : 27 BM ; 2007 : 47 BM

⁷2004 : 82 BM ; 2007 : 211 BM

⁸ 2003 : 302 BM ; 2007 : 785 BM

⁹ 2003 : 120 BM ; 2007 : 236 BM

¹⁰2004 : 138 BM ; 2007 : 208 BM

une progression de + 57,8 %¹¹ de 2004 à 2007 sur un échantillon constant des mêmes 369 BM interrogées

- Consultation des fonds numérisés 9% (*88 bibliothèques municipales*)
une progression de + 65,4 %¹² de 2004 à 2007 sur un échantillon constant des mêmes 369 BM interrogées
- Site accessible aux déficients visuels 6,6% (*64 bibliothèques municipales*)
une progression de + 190,5 %¹³ de 2004 à 2007 sur un échantillon constant des mêmes 815 BM interrogées
- Comptabilisation des sessions Internet 13,4 % (*333 bibliothèques municipales*)
- Nombre de sessions Internet 12 714 051

➤ **Financement de l'état en faveur de la lecture** (utilisation des crédits du concours particulier de la dotation générale de décentralisation)

Source : direction du livre et de la lecture, bureau des bibliothèques territoriales

résultats de la 1^{ère} fraction pour les équipements informatiques (informatisation et ré-informatisation)

en 2007	36,57 % des opérations	7,50% des crédits
en 2008	29,9% des opérations	12% des crédits

II. **Les BDP**

Source : direction du livre et de la lecture, bureau des bibliothèques territoriales (90 BDP ayant répondues sur les 97 BDP)

➤ **Dépenses informatiques en 2007**

Source : direction du livre et de la lecture, bureau des bibliothèques territoriales

Dépenses de fonctionnement propres à la bibliothèque pour la maintenance informatique :

Montant total	1 006 764 euros
Moyenne	euros

Dépenses d'investissement propres à la bibliothèque pour l'informatique (logiciel et matériel) :

Montant total	1 517 031 euros
Moyenne	euros

➤ **Équipements informatiques en 2007**

Source : direction du livre et de la lecture, bureau des bibliothèques territoriales

Taux d'informatisation 100 %

Traitement documentaire

Dérivation de notices pour la constitution du catalogue 97,7 % des BDP (fonds constitués à partir de 79,1 % de notices dérivées)

Accès à Internet 100 % des BDP dont accès gratuit dans 88,8 % des cas

¹¹2004 : 102 BM ; 2007 : 161 BM

¹²2004 : 26 BM ; 2007 : 43 BM

¹³2004 : 21 BM ; 2007 : 61 BM

➤ **Acquisitions en 2007**

Source : direction du livre et de la lecture, bureau des bibliothèques territoriales

Dépenses d'acquisition 289 504 € pour les périodiques sur cédérom ou en ligne

Les collections numériques acquises

Nombre d'abonnements en cours sur cédérom ou en ligne acquis 185

➤ **Services numériques en bibliothèque**

Source : direction du livre et de la lecture, bureau des bibliothèques territoriales

Bibliothèques départementales de prêt disposant d'un site Web 74,5 % (67 BDP)

Services à distance proposés par ces 67 bibliothèques départementales de prêt

- la consultation du catalogue en ligne 85,1 % (57 BDP)

- la consultation du compte lecteur 62,7 % (42 BDP)

- la réservation en ligne 53,7 % (36 BDP)

6. Documents généraux produits pour les travaux du groupe :

6.1. Inspection générale des bibliothèques

6.1.1. Eléments d'évaluation des services électroniques

Ce tableau présente sous forme synthétique les données et indicateurs actuellement utilisés par plusieurs institutions et projets (NUMERIC, BnF, BPI, MCC-DLL, MESR - EBSGU et ERE ainsi que NUMES, cartographie des compétences par le groupe Conservation) dans la description et l'évaluation des ressources et services numériques.

Ce recensement est parti du constat que les normes internationales actuelles (ISO 2789 - Statistiques internationales des bibliothèques, 4e éd., 2006 ; ISO 11620, Indicateurs de performance des bibliothèques, 2e éd., 2008) ne fournissaient pas tous les éléments permettant pas en l'état de décrire et d'évaluer le numérique en bibliothèque dans ses différents aspects.

Sont abordés ici les aspects suivants : ressources, les services (production, conservation, accès) et les publics, ainsi que les indicateurs d'évaluation proposés pour ces différents aspects.

Ce recensement constitue donc une première étape, afin de permettre aux différents partenaires de travailler dans un deuxième temps à une harmonisation et une normalisation plus poussée de l'évaluation du numérique.

Source	SERVICES					EVALUATION	PUBLICS, COMMUNAUTES
	« Objets » (unité de compte)	Production (documents nés numériques)	Numérisation	Conservation	Accès		

NUMERIC Digitisation of Cultural Heritage (archives, musées, bibliothèques)	Œuvres picturales : Photographies (nb) Gravures/imprimé (nb) Dessins (nb) Affiches (nb) Cartes postales (nb) Peintures (nb) Tout autre objet bidimensionnel non mentionné ci-dessus (nb) Ouvrages d'art en 3 dimensions (objets) Artefacts (objets)		<ul style="list-style-type: none"> - Résolution en points par pouce - Format des fichiers maîtres - Images - Coût moyen par image traitée 		Accès au matériel numérisé : <ul style="list-style-type: none"> - entièrement gratuit ? - entièrement payant ? - partiellement payant ? 	Nombre de requêtes d'utilisateurs : <ul style="list-style-type: none"> - en ligne via Internet - par tout autre moyen (p.ex. CD-ROM dans l'institution) 	Utilisateurs habituels du contenu (p.ex. chercheurs en histoire issus du monde entier)
	Texte : Archives (ml) Livres rares (vol.) Autres livres (vol.) Journaux (ex.) Périodiques (vol.) Manuscrits (nb) Partitions musicales (nb) Microfiches/microfilms (nb) Cartes (nb)		<ul style="list-style-type: none"> - Résolution en points par pouce - Format des fichiers maîtres le plus fréquemment utilisés - % de la sortie numérique faisant l'objet d'OCR - Pages - coût moyen par page traitée par OCR (en Europe) - Nombre de pages « images » devant être traitées en OCR 		Droits d'accès pour l'utilisation du contenu p.ex. domaine public ou licence)	% de matériel numérisé accessible au public sur Internet	Budget annuel alloué à la numérisation dans l'institution
	Matériel sonore Audio : musique et autres sons enregistrés (heures)		<ul style="list-style-type: none"> - Format des fichiers maîtres - Coût moyen par heure de matériel traité (€) 		Structure des métadonnées	% des frais de numérisation par source de financement (propres fonds de l'institution, programmes gouvernementaux, dons privés, autres moyens)	
	Vidéos et films Films (heures) Enregistrements vidéo (heures)		<ul style="list-style-type: none"> - Format des fichiers maîtres - Coût moyen par heure de matériel traité (€) - Utilisation d'équipements de numérisation A/V à haute vitesse ? 			% des collections analogiques : <ul style="list-style-type: none"> - ne nécessitant pas de numérisation - déjà numérisé - devant toujours être numérisé 	
	Spécimens naturels (objets) Autres (objets) Monuments (nombre) Autres éléments non mentionnés (nb)						

Source	SERVICES					EVALUATION	PUBLICS, COMMUNAUTES
	« Objets » (unité de compte)	Production (documents nés numériques)	Numérisation	Conservation	Accès		
BnF	Périodiques électroniques		Nombre de documents numérisés : - nombre d'images numérisées produites - nombre de pages numérisées - nombre d'UC numérisées (documents imprimés)	Conservation pérenne: SPAR	Portail d'accès aux ressources numériques – RENET (sur place)	Taux de croissance annuel des consultations de documents électroniques	Etudes de public HDJ/RDJ Par ressource => satisfaction => mode d'utilisation => fréquentation => pratiques de recherche documentaire en ligne
	Bases de données sur cédérom ou en ligne : - références d'articles ou de citations, - bibliographies nationales et catalogues de bibliothèques, - répertoires commerciaux (édition), - répertoires spécialisés (droit, économie, thèses) - périodiques, - encyclopédies, - corpus d'œuvres		Choix des documents à numériser (charte documentaire pour les programmes de numérisation)	Archives de l'Internet (dépôt légal) : - Evolution du nombre de sites recueillis (collectes ciblées courantes et projets)	Indexation, interopérabilité des fichiers et métadonnées, signalement des fonds numérisés de la BnF et des bibliothèques partenaires	Selon le mode d'accès : - cédéroms et BDD (données DSI) Nombre de connexions = Nombre de consultations	Etudes sur les usages et attentes Anticipation des évolutions d'usage
	Collections numérisées		Coordination des programmes		Développement des services à distance et sur place		
	Signets de la BnF		Qualité des documents numérisés / de la numérisation		Accès à l'information primaire : accès direct à l'information (documents numérisés, documents nés numériques) / Accès à l'information secondaire : de type référence bibliographique (documents imprimés, documents électroniques, documents multimédias, sites internet)	Données BnF et données éditeur : si les 2, données éditeur prises en compte	
	Presse quotidienne en synthèse vocale		Bibliothèque numérique comprenant l'ensemble des collections (accessible depuis certains postes à la BnF)				
	Mandragore (base iconographique du département des manuscrits)		Gallica (vaste sélection disponible gratuitement en ligne) - évolution du nombre d'unités numérisées mises en ligne sur Gallica				
	Banque d'images		Mandragore				
	Archives de l'Internet		Banque d'images du Service reproduction				
	Outils et services numériques ouverts à partir de son site Internet : catalogue BN-OPALE PUS, catalogue BnF-Archives et Manuscrits, CCFr, bibliographies sélectives, GREBIB (guide de				Accès en OAI à des collections numérisées des bibliothèques		

	recherche en bibliothèque), SINDBAD (service de référence virtuelle)				partenaires Gallica 2 (expérimentation d'accès aux catalogues d'ouvrages sous droit des e-distributeurs) Documents du domaine public / de la BnF soumis à des contrats de licence avec les éditeurs et consultables sur certains postes des salles de lecture / documents sous droit d'auteur, consultables en salle de lecture uniquement pour les documents français	BnF depuis l'étranger : .nombre de pages vues, .nombre de visites Bibliothèque numérique Gallica : - nombre de visites à la page d'accueil, - part de Gallica 2 dans la fréquentation, - nombre de documents consultés sur Gallica - Indice de satisfaction des visiteurs de Gallica Archives de l'internet : Nombre de visites du serveur TSE (affecté à la consultation de ces archives) Comparaison consultation des collections imprimées / consultation de BDD (dépt Droit) Etudes d'évaluation de maquettes et d'expérimentations Formation des agents / des usagers Valorisation des collections et ressources numériques	
BnF	« Objets » (unité de compte)	Production (documents nés numériques)	Numérisation	Conservation	Accès	Evaluation	PUBLICS, COMMUNAUTE S

Source	SERVICES					EVALUATION	PUBLICS, COMMUNAUTES
	« Objets » (unité de compte)	Production (documents nés numériques)	Numérisation	Conservation	Accès		
BPI	<p>1. Documents électroniques (hors formation) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ressources en ligne payantes (hors périodiques) titres (bibliographies, répertoires, annuaires, encyclopédies et dictionnaires généraux et spécialisés, corpus de textes littéraires, sites de musique en ligne) - périodiques électroniques : titres (bases de presse, de presse et de données, titres sélectionnés dans des bouquets gratuits ou payants, titres acquis en complément de l'abonnement papier) - cédéroms multimédias : titres . Sélection de sites web : nb sites (sites intégrés au catalogue et non signets) <p>2. Ressources et services d'autoformation (CD, DVD, sites internet gratuits sélectionnés)</p> <p>3. Films numérisés : titres (fichiers numériques + DVD en robots) + accès à offre VOD</p> <p>. Ressources produites :</p> <p>4. articles de presse (BPI-Doc) : nb articles numérisés</p> <p>- bibliothèque numérique :</p> <p>- site web, BiblioSés@me</p>	<p>- Archives du Festival du cinéma du réel : nb films</p> <p>- Archives sonores et vidéo des manifestations</p>	<p>Films numérisés : nb documents ou heures numérisés, nb notices numérisées / an</p>		<p>Accès selon plusieurs profils en fonction des types d'accès (distant, espace spécifique de la bibliothèque, professionnel, etc...) Recherche élargie + accès par « pistes thématiques »</p> <p>Accès à distance uniquement pour l'offre gratuite</p> <p>CD et films musicaux : accès uniquement espace Musique</p>	<p>Uniformisation de l'accès / nombre de bases différentes / variété des options de traitement</p> <p>Evaluation de l'offre (mais sous-estimation de l'offre « libre »), au 1^{er} janvier ; accroissement annuel</p> <p>Evaluation de l'utilisation des ressources :</p> <ul style="list-style-type: none"> - statistiques de consultation interne (par type de ressource cf. 1 à 4) <p>Nb consultations par ressources par poste</p> <p>Durée de consultation / de visionnage</p> <p>Nb moyen de consultations par mois (et par document dans secteur Autoformation et Emploi-formation)</p> <p>Coût d'une consultation (hors coûts matériels et humains)</p> <p>Source ; éditeurs quand disponible sinon SID de la BPI</p> <p>Nb pages consultées</p> <p>Nb visiteurs uniques (site web)</p> <p>Activité RAD : nb réponses / an</p> <p>Evaluation des usages numériques (enquêtes de publics) : vocabulaire sans ambiguïté pour les usagers, offre et usage numériques pas évoqués de manière autonome</p> <p>Taux d'utilisateurs d'Internet, catégories de documents consultés</p>	

		orales						
--	--	--------	--	--	--	--	--	--

Source	« Objets » (unité de compte)	Production (documents nés numériques)	SERVICES			EVALUATION	PUBLICS, COMMUNAUTÉS
			Numérisation	Conservation	Accès		
NUMES	<p>COLLECTION</p> <p>Texte en mode texte</p> <p>Texte en mode image</p> <p>Image fixe</p> <p>Carte / dessin sous forme vectorielle</p> <p>Son</p> <p>3D</p> <p>Ressource interactive</p> <p>Autre</p>		<p>URL de la collection numérisée</p> <p>Langue(s)</p> <p>Nb pages numérisées</p> <p>Nb documents iconographiques numérisés</p> <p>Nb heures son numérisées</p> <p>Nb heures vidéo numérisées</p> <p>Format (HTML, XML, PDF,...) de production</p> <p>Modalités d'acquisition :</p> <ul style="list-style-type: none"> - numérisation directe - numérisation indirecte (préciser le support le cas échéant) <p>Maîtrise d'ouvrage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - interne - externe (prestataire :) <p>Statut légal du fonds</p> <p>Type (portail, CD, exposition virtuelle, site web...)</p> <p>URL</p> <p>URI, ISSN, autre</p> <p>Description</p> <p>Langue(s)</p> <p>Produits dérivés (Cdrom, livre,...)</p> <p>Modalités de financement</p>	Format d'archivage	<p>Structure de métadonnées (DTD EAD, Unimarc, ...)</p> <p>Langage de description (Rameau, thésaurus Garnier, ...)</p> <p>I</p> <p>Indexation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - domaines (Unesco) - zones géogr. - périodes - siècles <p>Format de diffusion</p> <p>Conditions légales d'usage du fonds</p> <p>Protection technique</p> <p>- Accès libre / filtré</p> <p>- Modalités d'accès</p> <p>Site dédié</p> <p>- Accès par le SI de l'établissement / par le portail Sudoc / Autres</p> <p>- Modes de consultation et de recherche :</p> <ul style="list-style-type: none"> feuilletage/navigation, recherche sur notices descriptives, recherche sur 		Public visé : Grand public Etudiants et chercheurs
	PRODUIT						

			Avancement du projet		texte intégral - Services associés - Signalement catalogue : établisst / CGM / Sudoc / autres - Configuration requise - Protocoles d'échange : (OAI / PMH, Z3950, ...)		
--	--	--	----------------------	--	--	--	--

Source	« Objets » (unité de compte)	SERVICES				EVALUATION	PUBLICS, COMMUNAUTES
		Production (documents nés numériques)	Numérisation	Conservation	Accès		
DLL Enquête sur les ressources informatiques et sur la mise en ligne de documents numérisés	Fonds numérisé Manuscrits Monographies Périodiques (dont presse) Photographies Affiches Autres (préciser)		Documents numérisés Types de documents Sujets Nombre de vues Volumes (Mo) Année de numérisation Projets en cours ou envisagés ? Echéances ?	Format Support (serveur, CD...)	Documents numérisés mis en ligne : ... format ...modalités techniques de mise en ligne des fichiers numérisés : prestataire ? pour quelles tâches ou étapes du projet (conception du site, conception de la BDD, conservation numérique, hébergement, prestation « clé en main », autres) ? ...consultables : Sur un poste local, à la bibliothèque ? ... mis en ligne : Sur le site de la bibliothèque ? sur un autre site ? lequel ? ...modalités de consultation : - texte intégral - feuilletage en mode image - PDF océrisé - BDD images - autres (préciser) DTD/schémas XML utilisés pour l'indexation Protocole OAI/PMH ? Le site est-il moissonné ? <u>Si les documents ne sont pas mis en ligne – motifs</u>	Quelle évaluation des usages des services associés aux documents numériques pouvez-vous faire ? L'accès à ces documents sont-ils restreints ? Partenariats/coopération développés Partenariats/coopération envisagés Tutelle investie dans les projets numériques ? Coopérations spécifiques développées avec les services informatiques de la tutelle ? Développements envisagés en ce qui concerne la bibliothèque numérique à court ou moyen terme	

					<p>« Environnement »</p> <p>SIGB – date d'acquisition – version – fonctionnalités/modules en lien avec la mise en ligne de documents numérisés ?</p> <p>Logiciel de GED ? quels documents gérés avec ce logiciel</p> <p>Autres logiciels utilisés ? Outils de référence en ligne type QuestionPoint, outil de statistique, ERM... ?</p> <p>Site web de la bibliothèque : URL, propre/hébergé ? administration ? alimentation ? utilisation d'un CMS (si oui, lequel)</p> <p>Services / mode d'accès :</p> <ul style="list-style-type: none"> - consultation du catalogue en ligne - consultation du compte lecteur - gestion d'un panier de notices - prolongation de prêt - réservation en ligne de documents - emprunt de livres @ ou audio - consultation de fonds numérisés - consultation de productions numériques natives de la bibliothèque (conférences filmées...) - podcast – écoute en ligne - vidéo à la demande - blog - expositions virtuelles - signets - wiki - service de question / réponse - fils RSS - autres (préciser) <p>Via le site web de la bibliothèque / via un autre site</p> <p>Accès : sur authentification / payant</p>	<p>Fréquentation du site web :</p> <ul style="list-style-type: none"> - nombre de sessions internet : Sur place A distance Total <p>Estimation de la fréquentation des services associés aux documents numérisés possible ?</p>	
DLL Enquête sur les ressources	« Objets » (unité de compte)	Production (documents nés)	Numérisation	Conservation	Accès	Evaluation	PUBLICS, COMMUNAUTES

informatiques et sur la mise en ligne de documents numérisés		numériques)					
--	--	-------------	--	--	--	--	--

Source	« Objets » (unité de compte)	SERVICES				EVALUATION	PUBLICS, COMMUNAUTES
		Production (documents nés numériques)	Numérisation	Conservation	Accès		

Universités ESGBU	<p>Pour les collections, distinction : français / étranger</p> <p>Bases de données : nb</p> <ul style="list-style-type: none"> - dont nb périodiques intégrés - dont nb documents numériques intégrés <p>Périodiques électroniques :</p> <ul style="list-style-type: none"> -nb titres (pour les bouquets, compter tous les titres) - nb titres dont la bibl. ne dispose que sous cette forme <p>Documents numériques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - nb titres - dont sur support physique <p>Thèses : nb titres sur support électronique</p> <p>Catalogue en ligne</p>		<p>(voir les documents numérisés)</p>		<p>Système d'information : Accès distant aux ressources documentaires numériques sous licence ?</p> <p>Méthode : proxy ; reverse proxy, fédération d'identités, autre</p> <p>% ressources sous licence accessibles à distance</p> <p>Moteur de recherche fédéré ? (fournisseur, logiciel, version)</p> <p>Logiciel de gestion des références bibliographiques ? (fournisseur, logiciel, version)</p> <p>Outil de GED ? (fournisseur, produit, version)</p> <p>Système ERM ? (fournisseur, logiciel, version)</p>	<p>Bases de données (BDD):</p> <ul style="list-style-type: none"> - nb sessions - nb requêtes - nb unités doc. téléchargées <p>Périodiques électroniques (PE):</p> <ul style="list-style-type: none"> - nb articles téléchargés <p>Documents électroniques (DE):</p> <ul style="list-style-type: none"> - nb unités doc. téléchargées <p>Accroissement annuel par catégorie (BDD, PE, DE, thèses)</p> <p>Dépenses d'acquisition :</p> <ul style="list-style-type: none"> BDD F/E PE F/E DE F/E 	<p>Etudiant par niveau :</p> <ul style="list-style-type: none"> - licence - master - doctorat <p>et par secteur disciplinaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - droit sciences éco. Gestion - lettres et sciences humaines - sciences et technologie - santé <p>Enseignants-chercheurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - niveau recherche - niveau étudiant
Universités ERE (MESR / Couperin)	<p>- documents administratifs</p> <ul style="list-style-type: none"> - publications de la recherche - données brutes - ressources pédagogiques <p>L'établissement dispose-t-il d'une archive ouverte institutionnelle ?</p> <p>Le SCD est-il partenaire du dispositif ?</p> <p>Utilisez-vous HAL ?</p> <p>L'établissement produit-il des ressources pédagogiques</p>	<p>Documents numérisés par la bibliothèque :</p> <ul style="list-style-type: none"> - collections à signaler ? - nb unités documentaires numérisées dans l'année - nb unités documentaires numérisées au total <p>Nature des documents numérisés par la bibliothèque :</p> <ul style="list-style-type: none"> manuscrits ; images ; livres et brochures ; thèses ; autres (préciser) 	<p>Archivage pérenne de ressources numériques :</p> <p>produites</p> <ul style="list-style-type: none"> - documents administratifs - publications de la recherche - données brutes - ressources pédagogiques <p>numérisées</p> <ul style="list-style-type: none"> - documents numérisés au sein de l'étabt - ressources <p>commerciales</p> <p>acquises par le SCD</p> <p>Partenaires extérieurs : Cines, autres</p>	<p>Abonnement courant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - titre du produit - éditeur - diffuseur - discipline - typologie - nb titres si bouquet - coût - acquis aux conditions Couperin ? - groupement de commandes ? - mutualisation entre plusieurs étabts ? - nb accès simultanés <p>Achat d'archives :</p> <ul style="list-style-type: none"> - titre du produit - éditeur - diffuseur - mode d'acquisition 	<p>Documents numérisés par la bibliothèque : nb unités documentaires téléchargées au cours de l'année sur l'ensemble de la collection</p> <p>Archive ouverte institutionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> Nb documents mis à disposition (y compris les revues) Nb unités documentaires téléchargées au cours de l'année <p>Ressources pédagogiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> Nb documents mis à disposition (y compris les revues) Nb unités documentaires téléchargées sur l'année 		

ERE	« Objets » (unité de compte)	Production (documents nés numériques)	Numérisation	Conservation	Accès	Evaluation	PUBLICS, COMMUNAUTES
------------	------------------------------	---	--------------	--------------	-------	------------	-------------------------

Source	SERVICES						EVALUATION
	« Objets » (unité de compte)	Acquisition	Production (documents nés numériques)	Numérisation	Conservation = Archivage (Activités à mutualiser)	Accès	
Cartographie des compétences	<p>Revues électroniques (Cf. Périodiques électroniques) : - Scientifiques - Autres</p> <p><i>Tableau des compétences : DAF, Abes, BnF, Cines, INIST, IN2P3</i></p> <p>Archives: - nationales - délégation (ex. : défense, ministère de l'intérieur, etc...) <i>Tableau des compétences : DAF, Abes, BnF, Cines, INIST, IN2P3</i></p> <p>Dépôt légal : - éditeur (monographie/périodique) papier - éditeur (monographie/périodique) électronique - web <i>Tableau des compétences : DAF, Abes, BnF, Cines, INIST, IN2P3</i></p> <p>Données scientifiques : - résultats d'expérience (laboratoire...) - collecte des données des satellites dans le projet de recherche</p>	Dépendant de la politique de l'institution	<p>Production universitaire : - Thèses - résultats de recherche (article, ouvrage, etc...)</p> <p><i>Tableau des compétences : DAF, Abes, BnF, Cines, INIST, IN2P3</i></p>	<p>Numérisation rétrospective : - scientifique - patrimonial - archivistique</p>	<p>Sélection</p> <p>Préparation des paquets de versement (pré-versement)</p> <p>Gestion des droits</p> <p>Versement</p> <p>Contrôle qualité</p> <p>Préservation des trains de bits</p> <p>Préservation des contenus</p>	<p>Contrôle d'accès Mise en œuvre des licences</p> <p>Assurer le support aux utilisateurs finaux (=finals)</p> <p>Proposer un moteur de recherche (recherche sémantique)</p> <p>Proposer un entrepôt OAI</p> <p>Fédérer les métadonnées</p> <p>Collecter d'autres entrepôts de données</p>	<p>Audit : effectuer les audits d'archives (respect d'un cadre normatif)</p>

	<i>Tableau des compétences :</i> <i>DAF, Abes, BnF, Cines, INIST,</i> <i>IN2P3</i>						
--	--	--	--	--	--	--	--

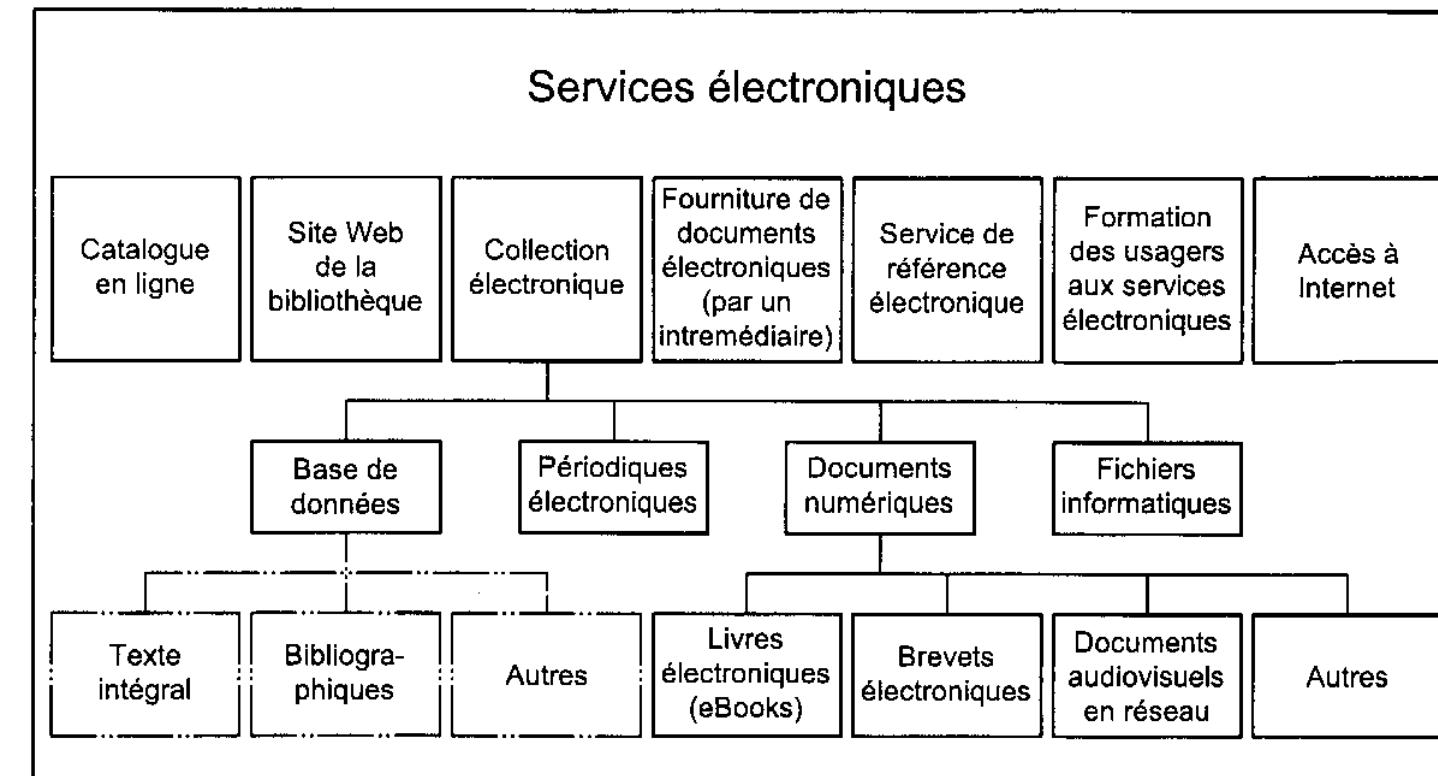


Figure A.1 — Vue d'ensemble des services électroniques

6.1.2.ISO 2789 Services électroniques

6.1.3.Fiche de synthèse pour la réunion plénière du 3 mars à la BnF (Suzanne Jouguelet IGB)

Groupe piloté par Suzanne Jouguelet. Inspection générale des bibliothèques et constitué de seize membres représentant dix institutions et associations.

Les différentes thématiques ont été abordées par le groupe plénier, selon les ordres du jour des réunions. Le groupe nourrit ses travaux des apports de ses membres, représentant des entités diverses, de l'invitation de quelques experts, ainsi que de l'analyse de documents de référence ad hoc qui ont été jugés adaptés à l'objectif des travaux et figureront en annexe du rapport.. Réunions les 6 et 27 octobre, 9 décembre 2008 ; les 21 janvier et 27 février 2009. Prochaines réunions prévues les 30 mars et 28 avril.

Points principaux qui seront traités dans le rapport du groupe

Avec une définition transverse du numérique, liant les ressources électroniques acquises et créées, et en gardant comme constante les deux axes de l'offre et de la demande, le rapport traitera successivement des points suivants :

Bilan des évaluations existantes :

1 statistiques et indicateurs locaux et nationaux (des deux ministères et de quelques grands établissements) ; exemples de statistiques européennes et internationales. Rôle des normes..

2 études de divers types sur la demande et l'offre : accent mis sur les études de satisfaction et d'usage de différents segments de publics.

Difficultés et lacunes

3 quant aux moyens : budget, ressources humaines (effectifs, compétences, formation...), équipements,

4 quant à la veille technologique : surabondance d'informations éparses et manque de synthèses,

5 quant aux outils, notamment sur le volet statistique et l'adaptabilité aux évolutions rapides,

6 quant à l'appréciation des attentes des publics et de leurs parcours

Perspectives et recommandations : voir la sélection présentée dans le point suivant.

Quelques pistes de recommandations

7 Contribuer à une culture partagée du numérique dans les divers types de bibliothèques.

8 Proposer des améliorations de la collecte des données, et si possible un noyau commun d'indicateurs, à la fois sur l'offre et sur l'usage.

9 Encourager l'évolution et la pratique d'outils de mesure opérationnels et normalisés (si possible au niveau international).

10 Définir les critères et privilégier les dispositifs permettant la visibilité sur le web (conditions de référencement, d'interopérabilité, d'éditorialisation), ainsi que la qualité (critères d'évaluation des projets, des chaines de numérisation....).

11 Proposer des évolutions de l'offre de ressources et de services des bibliothèques adaptées aux attentes de différents publics.

Questions posées par le groupe de travail aux membres du groupe Schéma du numérique en bibliothèques

12 Quel niveau de technicité ? L'optique du groupe est plutôt celle d'un « aiguillage » vers des entités expertes. Les questions de standards, métadonnées, formats seront abordées, mais à un niveau général. En revanche, un effort sera porté sur le

vocabulaire, les définitions, la typologie des ressources, enjeux premiers d'une culture partagée. Le rapport comportera de nombreuses annexes

13 Comment développer la coordination entre les acteurs ? : le groupe cherchera à identifier les rôles complémentaires, quant à l'évaluation, des ministères, établissements publics, consortia de bibliothèques, associations professionnelles ...

14 La question de la formation est très liée à la précédente : quelle évaluation en est faite ? comment développer la formation de façon coordonnée au moins sur un tronc commun ? quelles compétences sont requises : au stade de la formation initiale ; à celui de la formation continue ?

15 Dans les délais impartis aux travaux, l'ouverture à d'autres univers culturels (édition, musées...) ne pourra être qu'esquissée.

6.1.4.Noyau commun de statistiques et indicateurs (Suzanne Jouguelet décembre 2008. MAJ 13 août 2009)

I L'Offre (ressources et services)¹⁴

A Volumétrie

1- Ressources acquises : **accroissement annuel**, par type de ressources, distingué des archives :

BnF, BPI, ESGBU (BDD, périodiques électroniques, documents numériques, avec la distinction français/étranger).

Offre de ressources pédagogiques : BPI (ressources et services d'autoformation) ; ERE (production de ressources pédagogiques numériques).

ISO 11620 : **% des sessions rejetées** (B1.1.4)

Etablir, pour chaque BDD si un nombre suffisant de licences a été souscrit afin de répondre à la demande des usagers.¹⁵

2- Documents numérisés par l'institution :

Numeric (avec une typologie de documents très détaillée) : **% des collections analogiques déjà numérisées et restant à numériser** ; **% de matériel numérisé accessible au public sur Internet** ;

Volumétrie annuelle : ERE (unités documentaires) ; BnF ; BPI, (avec notamment les films numérisés).

Les unités de mesure qui représentent à l'usage le meilleur dénominateur commun sont **la page et l'heure** (pour les documents audiovisuels).

Voir aussi les indicateurs mentionnés dans le rapport ISO sur les bibliothèques nationales : ISO TR 28118 :

% of rare materials accessible via web catalogues.

Number of documents digitized per 1000 titles in the collection.

% of documents digitized per special collection.

Voir aussi l'indicateur de l' ARL: **E-materials as % of total materials**

B Coûts relatifs à l'offre

1- Dépenses d'acquisitions, par type de documents : BnF ; BPI ;

ESGBU : **dépenses d'acquisitions et de conservation**, (avec les mêmes rubriques que pour les acquisitions);

ERE (Enquête sur les ressources électroniques) : **Coûts respectifs des abonnements courants et des achats d'archives.**

ARL Expenditures for e materials.

2- Dépenses de numérisation :

¹⁴ Pour les services associés au numérique, le parti pris est de les lister dans la partie utilisation.

¹⁵ Les mentions en italiques indiquent les objectifs des indicateurs

exemple de Numeric : **budget annuel alloué** mais aussi demandes sur les **sources précises de financement**.

NB La mesure des moyens humains affectés est également très importante mais se heurte à des difficultés. Voir le texte du rapport.

C Acteurs

Tutelles pour les subventions et la coordination

Editeurs pour les ressources acquises ;

Prestataires pour la numérisation ;

Partenaires d'actions de coopération.

II L'Utilisation ; la Demande

A Volumétrie

Selon les cas, **nombre de visites, de connexions, de consultations, de requêtes...** aux différentes ressources, avec des degrés variables de précision, (les données les plus précises figurant dans l'ESGBU et ERE), et la mention de sources diverses : éditeurs, mesures locales... (voir la grille détaillée de Pierre Carbone, jointe : Typologie des services électroniques). Adopter le vocabulaire de la norme ISO 2789 : voir définitions et types de mesures dans l'Annexe A, portant sur l'utilisation des services électroniques des bibliothèques. Mais l'édition remonte à 2006 ; la mise à jour est prévue, ce qui permettra d'enregistrer des évolutions de la typologie et des usages.

Ajout par la BPI de la notion de **durée de consultation/visionnage**. Voir aussi ISO 2789 : **temps de session**.

Manuel IFLA : B3 : Visites de la bibliothèque par personne : se subdivise en visites sur place et **visites à distance ou « virtuelles »**.

Voir aussi la notion de « **pages vues** ».

BIX : **Utilisation électronique , cad visite virtuelle** (page d'accueil et catalogue en ligne) **par utilisateur**. (mode de décompte pratiqué par BIX expliqué dans le Manuel IFLA p 115¹⁶)

Téléchargement : ESGBU/ERE.

Voir aussi ISO 11620 **Nombre d'unités de contenu documentaire téléchargées par personne** : (B2.1.4)

Evaluer l'intérêt porté par les utilisateurs aux ressources électroniques.

SCONUL : **Article downloads per user** (FTE), et 2 indicateurs sur les livres électroniques : **E-book accesses per student** (FTE) ; **Accesses per e-book**.

ISO/BN : **Number of content units downloaded per document digitized**.

Manuel IFLA : **Accès direct depuis la page d'accueil** : A 10 (pp88-97):

L'indicateur mesure la disponibilité des ressources et services les plus fréquemment utilisés via la page d'accueil du site web de la bibliothèque.

Repris par le rapport ISO/BN.

Réponses à distance : nombre annuel : BPI

À rapprocher de l'indicateur ISO 11620, qui mesure les demandes à distance: **% des demandes d'information transmises par voie électronique** (B2 2 2).

¹⁶ Le décompte porte seulement sur la page d'accueil du site de la bibliothèque et la page initiale du catalogue en ligne. On insère des pixels sur ces pages pour le décompte.

Etablir l'utilisation des moyens électroniques de communication (par ex courriel, référence numérique) pour transmettre des demandes d'information.

B Coûts de l'utilisation

BPI : **coût d'une consultation** (hors coûts matériels et humains) ;

SCONUL : **Cost per e-book access** ; **Cost per article download**.

ISO 11620 (classement sous la rubrique efficience) :

Coûts des bases de données par session : (B3.1.2)

Évaluer les coûts contractuels d'une BDD en liaison avec le nombre de sessions

Coût par unité de contenu documentaire téléchargée (B3.1.3)

Évaluer le coût contractuel d'une ressource électronique en fonction du nb d'unités de contenu documentaire téléchargées.

ISO/BN : **Cost per download per electronic resource**.

C Etudes de publics

Voir le texte du rapport ainsi que les documents BnF et BPI.

Définir des types d'usages (ex usages pédagogiques), et des types de publics.

Le Manuel IFLA cite comme groupes d'utilisateurs à propos des sites web des bibliothèques : Les nouveaux visiteurs ; les utilisateurs extérieurs (par rapport au public cible de la bibliothèque) ; les enfants et les jeunes ; les seniors ; les étudiants (à différents niveaux) ; les enseignants ; les personnes handicapées.

Voir les autres exemples de typologies proposés dans le rapport.

III Développement

ISO 11620

% des dépenses en fourniture d'information consacrées à la collection électronique (B4.1.1) :

Établir le degré d'engagement de la bibliothèque dans la constitution d'une collection électronique.

Aussi dans BIX.

% du personnel de la bibliothèque affecté à la fourniture de services électroniques (B4.2.1).

Évaluer le niveau d'affectation par la bibliothèque de ressources humaines pour le support technique des services électroniques.

Repris dans BIX et dans le rapport ISO/BN.

Au titre des évolutions, notons que le rapport ISO sur les BN s'est enrichi d'une annexe sur le DL d'Internet.

Il conviendrait d'alimenter cette rubrique, en incluant notamment le volet des développements des systèmes informatiques .

Voir aussi le tableau de comparaison des indicateurs de performance (ISO-IFLA-ISO/BN) figurant dans les annexes.

6.1.5. Indicateurs de performance ISO/IFLA

Comparaison Norme ISO 11620 (2008)/Manuel IFLA (2007)
et ajouts pour les bibliothèques nationales (rapport ISO 28118-2008)

1 Indicateurs communs

ISO 11620 (2008)	Manuel IFLA (2007)
B1 Ressources, accès et infrastructure	
B.1.1 Collections	
Disponibilité des titres demandés B.1.1.1	Availability of required titles A5
% des titres demandés figurant dans la collection B.1.1.2	idem
% des sessions rejetées B.1.1.4	% of rejected sessions A6
B.1.2 Accès	
Exactitude du rangement B.1.2.1	Shelving accuracy C13
Délai médian de recherche des documents en magasin B.1.2.2	adéquation à Lending speed C10 ?
Délai du prêt entre bibliothèques B.1.2.3	Interlibrary loan speed C11
B.1.3 Installations	
Surfaces de services publics par personne B.1.3.3	User area per capita A1
Places assises par personne B.1.3.4	Seats per capita A2
B.1.4 Personnel	
Nb d'agents par personne B.1.4.1	Staff per capita A9
B2 Utilisation	
B.2.1 Collections	
Rotation des collections B.2.1.1	Collection use (turnover) B6
Emprunts par personne B.2.1.2	Loans per capita B8
% du fonds non utilisé B.2.1.3	% of stock not used B7
Nb d'unités de contenu documentaire téléchargées par personne B.2.1.4	Nb of content units downloaded per capita B5
B.2.2 Accès	
Entrées à la bibliothèque par personne B.2.2.1	Library visits per capita B3
Nb Cet indicateur inclut les visites virtuelles.	
Proportion des emprunts effectués par les usagers externes B.2.2.4	% of loans to external users B9
Taux de présence aux animations organisées par la bibliothèque (par personne) B.2.2.5	Attendances at events per capita B12
Taux de présence aux séances de formation par personne B.2.2.6	Attendances at training lessons per capita B10
B.2.3 Installations	
Taux d'occupation des places assises B.2.3.1	Seat occupancy rate B4
B.2.4 Généralités	
% de fréquentation de la population cible B.2.4.1	Market penetration B1
Satisfaction des usagers B.2.4.2	User satisfaction B2
B.3 Efficience	

B.3.1 Collections	
Coût par unité de contenu documentaire téléchargée B.3.1.3	Cost per download C6
Coût par entrée à la bibliothèque B.3.1.4	Cost per visit C2
B.3.2 Accès	
Délai médian d'acquisition des documents B.3.2.1	Acquisition speed C7
Délai médian de traitement des documents B.3.2.2	Media processing speed C8
B.3.3 Personnel	
Taux de réponses correctes B.3.3.2 (<i>aux demandes de renseignements</i>)	Reference fill rate C12
Rapport des dépenses d'acquisitions sur les dépenses de personnel B.3.3.3	Ratio of acquisitions costs to staff costs C4
Productivité des agents dans le traitement des documents B.3.3.4	Employee productivity in media processing C9
B.3.4 Généralités	
Coût par usager B.3.4.1	Cost per user C1
B4 Potentialités et développement	
B.4.1 Collections	
% des dépenses en fourniture d'information consacrées à la documentation électronique B.4.1.1	% of acquisition expenditure spent on the electronic collection D1
B.4.2 Personnel	
% du personnel de la bibliothèque affecté à la fourniture de services électroniques B.4.2.1	% of library staff providing and developing electronic services D2
Nb de sessions de formation suivies par agent B.4.2.2	Attendances at training lessons per staff member D3
B.4.3 Généralités	
% des crédits de la bibliothèque provenant de subventions spéciales ou de fonds propres : B.4.3.1	% of library means received by special grants or income generation D4
% du budget de l'institution alloué à la bibliothèque B.4.3.2	% of institutional means allocated to the library D5

NB Le codage des rubriques du Manuel IFLA est identique sur le fond à celui de la norme ISO, mais il diffère sur la forme, ainsi que sur la répartition des indicateurs :
 A= ressources, infrastructure ; B= utilisation ; C= efficience ; D= potentialités et développement.

Il n'y a pas de sous-rubriques de classement.

2 Comparaison détaillée en matière de documents électroniques

2 a Indicateurs de la norme ISO 11 620 que le Manuel IFLA ne retient pas :

B.2.2.2 Pourcentage des demandes d'information transmises par voie électronique
 B.2.3.2 Taux d'utilisation des postes de travail
 B.3.1.2 Coût des bases de données par session

2b Ajouts du Manuel par rapport à la norme ISO 11620

A10 Accès direct depuis la page d'accueil (*aux informations les plus nécessaires et les plus demandées*) (*mentionné comme nouveau dans le tableau du Manuel p 259*)

B11 Demandes de recherches documentaires par personne

Nombre total de demandes de renseignements : « reference questions » par an formulées par les membres de la population à desservir, divisé par le nombre de personnes composant cette population.

C3 Coût par utilisation

Dépenses annuelles totales de la bibliothèque divisées par le nb de prêts, de consultations sur place, de téléchargements de ressources électroniques. (Mentionné comme nouveau dans le tableau du Manuel p 261)

C5 Coût par document traité

Couts de personnel pour le traitement des documents imprimés et électroniques divisé par le nb de documents traités.

2c Ajouts sur les services électroniques du rapport technique ISO 28 118 : Indicateurs de performance pour les bibliothèques nationales (version novembre 2008)

3 indicateurs nouveaux concernent la numérisation, avec l'objectif suivant :

« A5 rendre les services accessibles : numérisation » :

A.5.1 Number of documents digitised per 1000 documents in the collection *Nombre de documents numérisés pour 1000 documents de la collection.*

A.5.2 Percentage of documents digitised per special collection *Pourcentage de documents numérisés par collection spécialisée.*

A.5.3 Number of content units downloaded per document digitised. *Nombre d'unités de contenu documentaire téléchargées par document numérisé.*

Autre indicateur créé pour l'objectif : « rendre les documents accessibles : catalogage » :

A.2.2 Percentage of rare materials accessible via web catalogues. *Pourcentage de documents patrimoniaux accessibles par le catalogue sur le web.*

NB 1) Il convient de noter qu'une **annexe sur le dépôt légal d'Internet**, demandée et rédigée par les représentants français, a été ajoutée à la dernière version du document.

NB 2) D'autres indicateurs sur les services électroniques sont repris dans la liste des BN à la fois du manuel de l'IFLA et de la norme 11620 :

A.3.5 Direct access from the home page = *Accès direct depuis la page d'accueil* : IFLA A 10.

A.4.2 Cost per download per electronic resource *Cout du téléchargement par ressource électronique* : adaptation de ISO 11620 B3.1.3

A.7.1 Pourcentage du personnel affecté à la fourniture de services électroniques = reprise de ISO 11620 B.4.2.1

Les mentions en italiques sont une traduction par l'auteur des notes explicatives du Manuel ou du rapport sur les BN.

S Jouguelet.. Octobre 2008. MAJ août 2009.

6.2. ABF/IABD : Accessibilité des services publics en ligne (Alain Patez)

Le cadre législatif à l'accessibilité numérique

L'article 47 de la loi [n°2005-102](#) du 11 février 2005¹⁷ pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées prévoit l'accessibilité de toute information en ligne aux personnes en situation de handicap et stipule que les sites internet de l'administration doivent être accessibles à ces personnes sous peine de sanctions.

Le décret n°2009-546 du 14 mai 2009¹⁸, en application de l'article 47, a été publié le 16 mai 2009 au Journal Officiel.

Ce décret décrit les modalités d'application de l'article 47 (référentiel d'accessibilité, délai de 3 ans, formation en accessibilité des agents du secteur public dans le cadre de la formation continue, etc.).

Il reporte toutefois un certain nombre de modalités d'application dans le référentiel technique (Référentiel Général d'Accessibilité de l'Administration – RGAA) qui, à ce jour, n'est pas encore officiel¹⁹.

Les normes de l'accessibilité numérique

Le World Wide Web Consortium (W3C) élabore, au travers de la Web Accessibility Initiative (WAI)²⁰, des recommandations qui font autorité. Reconnues par la France dès 1999, elles ont été adoptées par l'Europe en 2002.

Le W3C est un groupe d'experts indépendants dont la mission est de promouvoir la compatibilité des technologies du web. Son objectif est de mettre Internet et ses services à la disposition de tous les internautes, quels que soient leur matériel ou logiciel, et, en particulier quel que soit leur handicap.

¹⁷ <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000809647&dateTexte=>

¹⁸ <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000020616980>

¹⁹ Ce référentiel, en version de travail, a été mis en ligne le 3 juillet 2009 et sera actualisé début août 2009. Il peut être consulté avec ses annexes à l'adresse suivante : <http://www.references.modernisation.gouv.fr/rgaa-accessibilite>

²⁰ <http://www.w3.org/WAI/>

Le W3C/WAI élabore le *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG). La version 2.0 agréée par le W3C a été traduite en français et mise en ligne par l'association Braillenet²¹.

Ces recommandations seront le fondement du futur RGAA. Les WCAG 2.0 remplaceront les WCAG 1.0

1) L'association Braillenet²² et le label « Accessiweb »

En France la référence en matière d'accessibilité Internet est le label « Accessiweb » délivré par l'association Braillenet et se décline en 3 niveaux en fonction du nombre de critères respectés :

Bronze, si X critères spécifiques sont respectés (équivalent du niveau A du W3C/WAI)

Argent, si le site respecte les Y critères supplémentaires (équivalent du niveau AA de W3C/WAI)

Or, si l'ensemble des critères sont respectés (équivalent du niveau AAA de W3C/WAI).

Ces critères d'accessibilité concernent notamment les éléments graphiques, les couleurs, le multimédia, les liens hypertextes, la structuration d'une page web et l'aide à la navigation.

2) Guide, Manuel et Barre Accessiweb

Le Guide, le Manuel et la Barre Accessiweb sont mis à la disposition de tous les internautes par l'association Braillenet. Ces outils facilitent la compréhension et l'implémentation des règles d'accessibilité des critères Accessiweb.

- le [Guide Accessiweb](#) propose une fiche pratique par critère Accessiweb pour aider à le comprendre, à l'évaluer et à l'implémenter.
- le [Manuel Accessiweb](#) présente 3 méthodes d'évaluation des critères Accessiweb.
- la [Barre Accessiweb](#) permet d'aider tout internaute à évaluer manuellement l'accessibilité d'un site Web suivant le référentiel Accessiweb

3) Présentation du Label Euracert

Les organismes de labellisation de l'accessibilité du Web [AnySurfer](#) (Belgique), [Fundosa_Teleservicios](#) (Espagne) et l'association Braillenet ont lancé le 7 juin 2007 le label européen [Euracert](#) dont le but est de donner à tout site

²¹ http://www.braillenet.org/accessibleite/wcag20/wcag20_fr/fr_WCAG20_24avr09.htm

²² <http://www.braillenet.org>

labellisé par l'un ou l'autre organisme une reconnaissance dans les trois pays.

Le label Euracert n'est pas un label d'accessibilité du Web de plus. Il est attribué à un site Web en complément du label délivré par un organisme de labellisation de l'accessibilité du Web. Par conséquent, le label Euracert est délivré en France en complément du label Accessiweb.

Les 4 principes du WCAG 2.0

Principe 1

L'information et les composants de l'interface utilisateur doivent être présentés à l'utilisateur de façon à ce qu'il puisse les percevoir.

Règle 1.1 : les équivalents textuels

Proposer des équivalents textuels à tout contenu non textuel qui pourra alors être présenté sous d'autres formes selon les besoins de l'utilisateur : grands caractères, braille, synthèse vocale, symboles ou langage simplifié.

Règle 1.2 : média temporel

Proposer des versions de remplacement aux média temporels.

Règle 1.3 : adaptable

Créer un contenu qui puisse être présenté de différentes manières sans perte d'information ni de structure (par exemple avec une mise en page simplifiée).

Règle 1.4 : distinguable

Faciliter la perception visuelle et auditive du contenu par l'utilisateur, notamment en séparant l'avant-plan de l'arrière-plan.

Principe 2

Les composants de l'interface utilisateur et de navigation doivent être utilisables.

Règle 2.1 : accessibilité au clavier

Rendre toutes les fonctionnalités accessibles au clavier.

Règle 2.2 : délai suffisant

Laisser à l'utilisateur suffisamment de temps pour lire et utiliser le contenu.

Règle 2.3 : crises

Ne pas concevoir de contenu susceptible de provoquer des crises.

Règle 2.4 : navigable

Fournir à l'utilisateur des éléments d'orientation pour naviguer, trouver le contenu et se situer dans le site.

Principe 3

Les informations et l'utilisation de l'interface utilisateur doivent être compréhensibles.

Règle 3.1 : lisibilité

Rendre le contenu textuel lisible et compréhensible.

Règle 3.2 : prévisible

Faire en sorte que les pages apparaissent et fonctionnent de manière prévisible.

Règle 3.3 : aide à la saisie

Aider l'utilisateur à éviter et à corriger les erreurs de saisie.

Principe 4

Le contenu doit être suffisamment robuste pour être interprété de manière fiable par une large variété d'agents utilisateurs, y compris les technologies d'assistance.

Règle 4.1 : compatible

Optimiser la compatibilité avec les agents utilisateurs actuels et futurs, y compris les technologies d'assistance.

Remarque :

On peut obtenir gratuitement le logo du W3C : Il suffit de valider le site Web et la feuille CSS sur <http://validator.w3.org/> et choisir son logo : <http://www.w3.org/QA/Tools/Icons>

6.3. **BnF** : Réflexions sur l'éditorialisation (Catherine Dhérent)

Jusqu'à présent, bibliothèque physique et bibliothèque virtuelle étaient organiquement liées. La bibliothèque physique offrait aux lecteurs dans sa bibliothèque virtuelle une sélection d'ouvrages conservés en son sein par des générations de bibliothécaires. Elle valorisait ainsi son propre patrimoine.

Aujourd'hui les murs de la bibliothèque physique s'ouvrent. On peut et on doit dans l'intérêt des lecteurs utiliser le patrimoine constitué par les autres dès lors qu'il est librement accessible, on peut et on doit le valoriser comme le sien propre et pour enrichir le sien. Tous les bibliothécaires ont regretté de n'avoir acquis tel ouvrage vu au catalogue de tel libraire. Le numérique efface ces frustrations.

Chacun peut constituer une bibliothèque, par exemple en fonction d'une thématique donnée, en assemblant et donnant du sens aux documents mis en ligne par lui-même ou par d'autres, appartenant à ses propres collections physiques ou à celles d'autrui.

Des outils nombreux sont mis à disposition des internautes amateurs, ou des professionnels.

On peut considérer que les listmania et playlists qu'on trouve sur les sites de libraires ou de musique en ligne... en sont le premier niveau, celui de l'amateur. Il s'agit d'un choix, parfois très limité, mais donnant du contexte à des documents isolés : « Les meilleurs polars lus par Sophie ». Chaque ouvrage est pourvu d'un commentaire et il prend un éclairage particulier avec ceux qui sont contenus dans la même liste. L'auteur de la liste souhaite partager ses goûts avec d'autres et leur donner des idées de lecture. C'est l'une des tâches traditionnelles d'un bibliothécaire.

Une bibliothèque numérique mise en œuvre par une institution officielle part du même principe, étendu. Ce sont de multiples ensembles qui peuvent ainsi être offerts à l'internaute, enrichis par une présentation éditoriale, des liens vers des ressources de types variés, les ouvrages numérisés pourront être associés à des références simples sans images, à des documents sonores, à des liens vers des pages web, comme celles d'encyclopédies... Cette bibliothèque numérique propose donc à ses publics des ressources qu'elle ne possède pas forcément physiquement. Il s'agit de partir du local vers le global.

L'objectif, comme le dit Bruno Patino, auteur du rapport sur le Livre numérique, n'est pas de numériser à grands frais le plus grand nombre possible d'ouvrages qui ne seront pas beaucoup plus lus sur internet que lorsqu'ils étaient uniquement accessibles sur les rayons d'une bibliothèque. L'objectif est de numériser et de mettre en valeur la part des ouvrages conservés la plus utile, la plus sollicitée et de l'associer en une bibliothèque virtuelle avec d'autres ressources qui viendront l'éclairer et qui seront elles aussi ainsi mises en valeur. Point n'est besoin de numériser des ouvrages déjà en ligne sur d'autres sites. Mais il faut associer des reproductions numériques d'œuvres bien sélectionnées à ces ouvrages déjà disponibles et créer des réseaux de liens sophistiqués.

Il existe aujourd'hui de très bons logiciels libres de gestion de contenu qui permettent de créer assez facilement une telle bibliothèque. Le nombre de « bibliothèques numériques » mises en œuvre par une bibliothèque nationale ou municipale peut être infini et devrait même l'être,

répondant par exemple aux demandes majoritaires de son lectorat. Des documents peuvent se trouver dans plusieurs bibliothèques numériques conçues par le même organisme.

A la base, il y a aussi tout simplement l'enrichissement du référencement, du catalogue. Des prestataires comme Archimed fournissent des outils qui permettent l'insertion d'avis de bibliothécaires voire de lecteurs dans le catalogue (par exemple le réseau des médiathèques du SAN Val d'Europe le fait). Un autre outil Scriblio part quant à lui de l'ergonomie du blog et de ses qualités d'outil de gestion de contenu pour en faire un catalogue commenté de bibliothèque. Certains pensent qu'il faut donc migrer les catalogues de type bases de données dans des outils de gestion de contenu afin de faire en sorte que chaque référence bibliographique soit un *post* que les moteurs de recherche vont pouvoir indexer.

Il est indispensable de pouvoir mettre plusieurs avis différents pour un même ouvrage, d'identifier à mon avis les niveaux de responsabilités (bibliothécaire, lecteur...), d'y ajouter un système de notation, comme dans les sites communautaires.

Un certain nombre de bibliothèques font ce genre d'annotations en collant des étiquettes sur les livres mis à disposition du public. C'est une surcouche de sélection, de signalement et de valorisation pour une partie de cette sélection qu'est déjà tout entière la bibliothèque.

On peut y associer aussi des outils comme ceux des sites marchands, « Les lecteurs ayant lu cet ouvrage ont aussi lu XXXX ».

Ou le faire manuellement par des liens créés par les bibliothécaires : « Ce livre vous a plu ? On vous conseille aussi XXXX »...

Cette mise en œuvre repose sur des équipes qui en général n'existent guère encore dans les établissements publics. Il me semble qu'il y a vraiment à développer ce créneau dans les années à venir.

Il est possible aussi de laisser aux lecteurs la possibilité de créer leurs propres « bibliothèques » en association avec celles officiellement reconnues, ou de les inviter à participer à l'éditorialisation et à la maintenance des bibliothèques existantes, soit en les complétant de nouvelles ressources, soit en critiquant et commentant les ressources contenues, voire en proposant des traductions de ressources. Les bibliothèques numériques ne doivent en effet pas être figées mais vivre et s'enrichir au fil du temps.

Pour être fréquentées, très utilisées, ces bibliothèques doivent avoir un sujet bien défini. Plus celui-ci sera ciblé, plus les visiteurs considéreront cette bibliothèque comme une référence en la matière. Les enrichissements doivent pouvoir être signalés par des fils RSS, des lettres « aux lecteurs de la bibliothèque numérique X ».

Leur public doit donc être clairement défini, affiché.

Idées de questions pour l'évaluation qui pourraient en être tirés :

- Avez-vous une politique d'éditorialisation de vos ressources ?
- Quel nombre de documents de vos collections (et pourcentage) est concerné par cette éditorialisation ?
- Avez-vous une éditorialisation spécifique par public ? Pour public handicapé ?

- Est-il possible de mettre des avis de bibliothécaires dans votre catalogue ?
 - le faites-vous ?
 - qui met ces avis ? Qualification ? Nombre et pourcentage d'ETP ?
- Est-il possible aux lecteurs de déposer des avis dans votre catalogue ?
- Combien de vos notices sont ainsi enrichies ?
- Mettez-vous un autre outil à la disposition de vos lecteurs pour communiquer sur leurs lectures ?
- Avez-vous créé une bibliothèque numérique ? Plusieurs ?
 - si oui, les ouvrages proviennent-ils tous de votre bibliothèque physique ?
 - quel pourcentage de références n'est pas dans vos collections physiques ?
 - y a-t-il un enrichissement des contenus proposés : avis, commentaires, forums, page de présentation de la bibliothèque... ?
 - combien d'ETP sont consacrés dans votre bibliothèque à cette activité ? Pourcentage par rapport à tous vos ETP ?
- Avez-vous reconçu votre organisation interne pour répondre à ces nouveaux besoins ?
- Votre bibliothèque numérique est-elle moissonnée par Gallica ?
- Sinon, est-elle moissonnée par d'autres biais dans Europeana ?
- Par d'autres portails ? Combien ? Lesquels ?
- Intégrez-vous vos documents dans des expositions virtuelles ?
- Vos expositions virtuelles, vos actes de journées, colloques... sont-ils identifiés comme des documents numériques de votre bibliothèque numérique et associés à vos collections ?
- Avez-vous le moyen de connaître sur combien de sites et blogs vos collections sont utilisées ?
 - Institutionnels : combien ?
 - de particuliers : combien ?

7. Documents sur des projets et expériences de référence :

7.1. Europe

7.1.1. MINERVA

7.1.1.1. Analyse du manuel « Hanbook on cultural web user interaction”

(Caroline Rives et Catherine Dhérent, BnF)

Hanbook on cultural web user interaction, first edition (september 2008) edited by the MINERVA EC Working Group « Quality, Accessibility and Usability »

Qu'est ce que Minerva ?

http://www.culture.gouv.fr/culture/mrt/numerisation/fr/f_minerva.htm

Le groupe des représentants nationaux des États membres de l'Union Européenne sur la numérisation du patrimoine culturel et scientifique a été créé en avril 2001 à Lund (Suède). Les principes de Lund adoptés par les États membres définissent le cadre de la coopération européenne sur la mise en œuvre des politiques de numérisation, en identifiant les bonnes pratiques, en favorisant la création et l'identification de centres de compétences, en coopérant pour faciliter l'accès aux ressources numérisées et en développant des grilles d'évaluation comparative.

Le projet MINERVA est financé par la Commission européenne (direction générale sur la société de l'information) dans le cadre du 5^e Programme cadre pour la Recherche & Développement, depuis le 1^{er} mars 2002 et agit comme secrétariat opérationnel des groupes de travail issus du plan d'action de Lund.

Le Handbook on cultural web user interaction

Il complète d'autres manuels publiés par le groupe de travail n° 5 « Identification des besoins des utilisateurs, des contenus et des critères de qualité pour les sites Internet culturels » dans le cadre du projet MINERVA :

- *Principes de qualité des sites Internet culturels : guide pratique (version française)*
http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycommentary/qualitycommentary_fr.pdf
- *Handbook for quality in cultural websites : improving quality for citizens :*
http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria1_2draft/qualitypdf1103.pdf

Il est centré sur les usages et les utilisateurs du web culturel. Il vise à analyser les relations entre les utilisateurs et les applications en ligne dans le contexte des évolutions récentes de ces applications (Web 2.0 et 3.0) : on passe d'un environnement statique à un environnement interactif, d'un utilisateur consommateur à un utilisateur producteur, d'une communication bilatérale à une communication en réseau.

Il propose des typologies et des définitions précises et claires : typologie des institutions culturelles, typologies et définitions des applications innovantes, méthodes de segmentation des publics.

Il propose des bonnes pratiques dans différents domaines :

- la prise en compte des utilisateurs pour évaluer les services proposés dès l'élaboration d'un site
- l'attention à porter aux moyens d'améliorer l'accessibilité : multilinguisme et métadonnées
- la collecte des informations permettant d'évaluer l'utilisation et l'accessibilité d'un site : données de fréquentation accessibles sur le site lui-même et données recueillies auprès des utilisateurs par le biais d'enquêtes ou de questionnaires en ligne.

Il illustre systématiquement son propos par des exemples concrets, en renvoyant sur le site de l'établissement concerné. Les exemples retenus concernent très majoritairement les musées (peut-être parce qu'ils sont en avance pour l'utilisation d'applications de type web 2.0), mais on trouve aussi quelques grandes bibliothèques et quelques grands sites d'archives.

Il propose des modèles de questionnaires et en annexe les descriptifs détaillés de la méthodologie de deux enquêtes d'usage, menées par Michael et par la Fondazione Rinascimento Digitale.

Chapitre 1. Les utilisateurs et les contenus culturels sur le web : le contexte actuel

Site internet v/s portails :

Un site internet appartient à une institution identifiée, qui est maîtresse de sa structure, un portail regroupe des contenus en provenance d'institutions diverses et vise à démultiplier l'offre de contenus et de services.

Typologie des institutions culturelles et exemples de bonnes pratiques :

Archives :

- National Archives of Australia Virtual Room : site pédagogique pour apprendre à utiliser les archives <http://vroom.naa.gov.au/>
- Public Records Office – Just for kids : jeux pédagogiques pour enfants à partir des archives <http://www.nationalarchives.gov.uk/teachers/kids.htm>

Bibliothèques :

- British Library <http://www.bl.uk/>
- New York Public Library : écoute en ligne de livres enregistrés, Digital Gallery <http://www.nypl.org/>

Bibliothèques virtuelles :

- Gallica <http://gallica2.bnf.fr/>
- Projet Gutenberg http://www.gutenberg.org/wiki/Main_Page

Musées :

- Louvre <http://www.louvre.fr/llv/commun/home.jsp>

- Hermitage Virtual Academy http://www.heritagemuseum.org/html_English/06/hm6_2.html
- Every object tell a story : <http://www.everyobjecttellsastory.org.uk/index.html>
- Dock Museum : <http://www.dockmuseum.org.uk/Default.aspx?page=298>

Patrimoine culturel : sites archéologiques, écomusées, tourisme culturel

Événements culturels : festivals, salons, expositions :

- Berlinale <http://www.berlinale.de/en/HomePage.html>

Administrations publiques de la culture

Établissements d'enseignement et de recherche :

- Portail de la recherche en Italie <http://www.ricercaitaliana.it/index.htm>
- UK-student.net <http://www.uk-student.net/>
- Christ's college Finchley, UK <http://www.ccfplus.com/school/>

Portails culturels :

- American memory of the Library of Congress <http://memory.loc.gov/ammem/index.html>

Les tendances récentes : le web 2.0 et le web 3.0

Les institutions culturelles ne peuvent pas ignorer le web 2.0, même si les pratiques qui le constituent remettent en cause fortement leur mode de fonctionnement. La crédibilité des contenus, qui représente leur point fort, peut être affaiblie par une participation extérieure intensive et non contrôlée. Les questions juridiques liées à la propriété intellectuelle sur le web 2.0 représentent un vaste chantier. Néanmoins, les institutions culturelles, faute de se couper du monde de l'information contemporain ne peuvent ignorer les nouvelles pratiques. Elles s'y insèrent soit en proposant des services sur leurs sites (blogs, wikis, podcasts, tags...), soit en étant présentes dans les sites de partage, les réseaux sociaux et les univers virtuels.

Les blogs. Une étude générale sur l'usage des blogs dans les musées *Museums : 2.0 : a survey of Museum Blogs and Community Sites* <http://www.ideum.com/blog/wp-content/uploads/2006/03/museumblogs3-6-06.pdf>

Les wikis. Un exemple sur le site des archives nationales du Royaume-Uni
http://yourarchives.nationalarchives.gov.uk/index.php?title=Home_page

Les podcasts : SFMOMA Artcasts program

http://www.sfmoma.org/multimedia/audio/artcast_2008_11

Liste de bibliothèques qui podcastent <http://www.libsuccess.org/index.php?title=Podcasting>

Les sites de partage de micro-contenus : partage, signets et tagging social :

Signets : Delicious, Magnolia, RawSugar, Library Thing

Partage de photos : Flickr. Library of Congress <http://flickr.com/commons>, Tate Britain

Gallery *How we are : photographing Britain*

<http://www.tate.org.uk/britain/exhibitions/howweare/slideshow.shtml>

Partage vidéo : YouTube

Tagging : Steve Museum Project http://tagger.steve.museum/steve.php?task=loginController_loginPage

Folksonomie : Powerhouse Museum

<http://www.powerhousemuseum.com/collection/database/about.php>

Les sites de réseaux sociaux : MySpace, Facebook, LinkedIn

Museum of London on MySpace

The Israel Museum, Jerusalem on Facebook

Liste de discussion Museums on Facebook

LinkedIn : plate-forme professionnelle

Les univers virtuels : Second Life

Second House of Sweden in Second Life : Ambassade de Suède virtuelle réalisée par l'Institut suédois. Coopération avec le Musée National de Stockholm pour mettre des œuvres d'art sur le site, expositions temporaires, conférences, séminaires, enseignement à distance

McMaster University Ontario : bureau de renseignement bibliographique sur Second Life

Musée du Louvre on Thompson Island : une initiative personnelle de recréation d'un Musée du Louvre sur Second Life, totalement indépendante du vrai musée.

The Staatliche Kunstsammlungen's Old masters Picture gallery, Dresden : un musée parallèle, dans ce cas contrôlé par le vrai musée <http://www.dresdengallery.com/information.php>

Annual International Museum Day in Second Life : manifestation de l'ICOM relayée par un espace dédié sur Second Life.

Chapitre 2. Prise en compte des utilisateurs et des applications innovantes dans l'élaboration des sites des institutions culturelles.

Les différents éléments à prendre en compte sont présentés sous forme de questionnaire

Qui suis-je ?

Archives, bibliothèques, musées, lieux patrimoniaux (sites archéologiques, parcs à thèmes, écomusées), évènements culturels (festivals, expositions temporaires), administrations culturelles, institutions éducatives, projets de numérisation culturelle (portails, bibliothèques virtuelles, portails de tourisme culturel).

Quelles applications ai-je besoin de construire ?

Des sites web statiques aux sites web dynamiques

Forum

Blog

Wiki

Portail

Base de données

Services

Réseaux sociaux

Jeux en ligne

Univers virtuels

Quelle prise en compte des utilisateurs au cours des différentes étapes de l'avancement du projet ?

La planification du site :

Mesure des attentes d'un échantillon d'utilisateurs potentiels

Étude comparative des applications envisageables

Multilinguisme et interopérabilité

La structure du site :

Choix de la plate-forme technologique, incluant les services aux utilisateurs.

Le choix des contenus :

Revenir à l'échantillon d'utilisateurs en leur proposant de se prononcer sur le choix des contenus.

Le processus de numérisation : à cette étape, la prise en compte de l'utilisateur n'est pas pertinente.

Les choix en matière de stockage des masters : attention à porter à l'ergonomie des formats retenus.

Le choix des métadonnées : essentiel à l'accessibilité des contenus

La création d'un prototype : à faire évaluer, par exemple par un *focus group*.

La mise en ligne : mesure de la réception initiale, par exemple par des présentations en public.

La maintenance et les évolutions du site : prendre en compte l'avis des utilisateurs pour chaque évolution.

Que recouvre le terme « utilisateur du web » ?

Du point de vue des professionnels de l'information : un utilisateur est une personne qui a un compte d'utilisateur.

Du point de vue du marketing : un utilisateur appartient à un segment du marché, il est défini par un profil.

Du point de vue de Minerva : « Un utilisateur est une personne professionnelle ou non, spécialisée ou non, qui de façon informelle ou avec des buts précis utilise occasionnellement ou systématiquement les applications culturelles du Web. L'identité de l'utilisateur varie fortement et dépend de son profil culturel, de sa recherche d'amélioration culturelle, de ses buts professionnels, voire de sa curiosité passagère. »

Du point de vue des spécialistes des usages du Web : on se base sur les besoins et les pratiques des utilisateurs. Normes ISO : 13407 *Human-centred design progress* et TR 18529 *Human-centred lifecycle process descriptions*.

De l'utilisateur consommateur à la multiplication des rôles : l'utilisateur devient un individu fluide : producteur, consommateur, client, public, navigateur, visiteur, joueur, cliqueur, téléchargeur, streamer... Voir *Information behaviour of the researcher of the future*, British Library et JISC

http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/reppres/gg_final_keynote_11012008.pdf

Le robot utilisateur : à prendre en compte également pour assurer l'interopérabilité.

Qui est l'utilisateur ?

L'utilisateur interne

Les profils d'utilisateurs

Les types d'utilisateurs : professionnels, enseignants, parents, ...

Les rôles d'utilisateurs : les raisons qu'ils ont de visiter un site

Les personas : personnages fictifs qui représentent les différents types d'utilisateurs

Les simulations d'usage

Les cas d'usage : la démarche de l'utilisateur pour atteindre un objectif et la réponse apportée par l'application.

Les scénarios : décrivent les types d'interactions prévisibles entre les types d'utilisateurs et le système. On les alimente par différents modes de consultation d'utilisateurs potentiels.

Les histoires d'usages : cas concrets relatés par un utilisateur. On en trouve par exemple sur le site de Michael <http://www.michael-culture.org/user-stories>

Adapter le système à ses utilisateurs

Applications web personnalisées : permettre à l'utilisateur selon son profil d'accéder directement à l'information qui l'intéresse en priorité.

Configuration personnalisée des interfaces : My Yahoo <http://my.yahoo.com/> . Applications développées à l'intention des personnes handicapées.

Personnalisation : le système s'adapte au profil de l'utilisateur, en fonction d'informations qu'il a ou de la prise en compte de ses préférences (cookies...) au moyen de différentes techniques. Voir Jonathan P. Bowen, *Personalization and the web from a Museum Perspective* <http://www.archimuse.com/mw2004/papers/bowen/bowen.html>

Les services interactifs destinés aux utilisateurs

Les services de communication contrôlés par le fournisseur d'information
(Plus de références dans l'étude Minerva)

Listes de diffusion électroniques : Science Museum, Londres

<http://www.sciencemuseum.org.uk/visitmuseum/enews.aspx>

Lettres d'information : Tate Gallery, Londres <http://www.tate.org.uk/bulletins/>

Forums : Ägyptologie Community <http://www.aegyptologie.com/forum/>

Blogs : Bibliothèque nationale de France <http://blog.bnf.fr/10ans-et-apres/>

Services de référence virtuels (Ask a librarian) : Library of Congress

<http://www.loc.gov/rr/askalib/>

Envoi de messages multimédias sur téléphone portable (SMS) : Sistema Bibliotecario

Vimercatese <http://www.sbv.mi.it/IT/sistema/003/009/001/>

Messagerie instantanée (chat) : Université du Nevada à Las Vegas

<http://www.library.unlv.edu/ask/chat.html>

Vidéoconférence : *Guidelines for Community Use of Public Library Videoconferencing*

Services <http://www.infopeople.org/partners/vidnet/guidelines/PolicyPricingGuidelines.pdf>

Transmissions de son et d'images en streaming : Streaming Museum

<http://www.streamingmuseum.org/about.html>

Webcams : donnent une vue en direct de ce qui se passe dans l'univers réel, par exemple

Centre Georges Pompidou

<http://www.centregeorges-pompidou.fr/Pompidou/Communication.nsf/0/EC87316EA3FB8B1FC1256E2000462116?OpenDocument&sessionM=3.4.1&L=1>

Les services interactifs

Cours et tutorats en ligne : Southern Cross University cours en ligne sur le droit d'auteur

<http://www.scu.edu.au/copyright/>

Visites virtuelles interactives : The London Canal Museum

http://www.eyerevolution.co.uk/virtual_tours/london_canal_museum/index.php

Services commerciaux

Vente en ligne : British Library <http://shop.bl.uk/>

Billetterie en ligne : Rijksmuseum

<http://ticketing.wheretocard.nl/rijksmuseum/ctrl/orderentry?language=en>

Inscriptions, réservations, remarques... en ligne : New York State Library

<http://www.nysl.nysed.gov/library/forms.htm>

Les services personnalisés

Podcasts : British Library <http://www.bl.uk/onlinegallery/whatson/downloads/index.html>

Fils RSS : Bibliothèque du Congrès <http://www.loc.gov/rss/>

Partage de sites (Delicious, Flickr, Youtube...) : J. Paul Getty Museum <http://www.getty.edu/mygetty>

Folksnomies : Steve Museum Tagging Project <http://www.steve.museum/>

Partage de contenus (textes, images, vidéos) : Global Museum Podcast Index
<http://www4.wave.co.nz/~jollyroger/GM2/podcasts.htm>

Mashup (ou application composite combinant des contenus ou des services provenant de plusieurs applications) Book fider 4 you <http://www.bookfinder4u.com/>

Story-telling (narration) : Musée Guggenheim de Bilbao http://www.guggenheim-bilbao.es/secciones/el_museo/cuentales_tu_visita.php?idioma=en

Jeux interactifs : Musée Marmottan Monet <http://www.marmottan.com/francais/Les-enfants/rebus/index.asp>

Masterpiece on your desktop un widget qui vous permet de visionner une œuvre différente chaque jour : Rijksmuseum <http://www.rijksmuseum.nl/widget?lang=eng>

Possibilité d'ajouter des commentaires : Tate Britain

<http://www.tate.org.uk/britain/writeyourown/>

Envoyer à un ami : Kindermuseum à Vienne

<http://www.kindermuseum.at/jart/prj3/zoom/main.jart?rel=en&content-id=1127609922463&reserve-mode=active>

Voter pour ses favoris : Moma Red Studio <http://redstudio.moma.org/polls/>

Itinéraires personnalisés : Spain.info (portail de tourisme

<http://www.spain.info/TourSpain/users/authorize/?Language=en>

Agenda personnalisé : Metropolitan Museum

<https://www.metmuseum.org/calendar/MyMetError.asp?frompage=setmmc>

Plans de visites personnalisés : Cité des Sciences et de l'industrie (Visite +) http://www.cite-sciences.fr/francais/ala_cite/cite_pra/visite+/global_fs.htm

Possibilité de choisir des œuvres pour constituer une collection virtuelle personnelle : Musée d'Orsay <http://www.musee-orsay.fr/fr/outils-transversaux/espace-personnel/accueil.html>

Cartes postales virtuelles : Irish Museum of Modern Art

<http://www.modernart.ie/en/postcard.cgi>

Environnements de travail personnalisés : Musée du Louvre (espace personnalisé pour les enseignants) http://www.louvre.fr/llv/perso/general/mode_emploi.jsp?bmLocale=fr_FR

Univers virtuels : Getty Museum sur Whyville <http://www.getty.edu/gettygames/>

La mesure de l'audience sur Internet

Définition de la mesure de l'audience : méthodes utilisées pour calculer le nombre de personnes qui composent une audience, c'est-à-dire un groupe de personnes qui reçoivent un message (programme de télévision, publicité, contenu multimédia, texte écrit...).

Quantifier le public, non seulement quantitativement, mais aussi en terme de caractéristiques socio-démographiques.

Pourquoi mesurer l'audience ? Analyse de la programmation, recherche sociale, publicité, vente en ligne

Qui mesure l'audience ? Producteurs de contenu, professionnels de l'informatique, administration publique en ligne, webmestres...

Deux modes d'analyse quantitative complémentaires:

- mesure du comportement du consommateur de média grâce à des outils automatisés (pas d'intervention du consommateur) : *web analytics*.
- information recueillie auprès du consommateur par interviews ou questionnaires

L'analyse automatisée peut concerter l'ensemble des informations disponibles (*Census data measurements*) ou un échantillon représentatif d'utilisateurs.

Exemple : Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA) : *Studio sulle linee guida recanti i requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità e le metodologie tecniche per la verifica dell'accessibilità* : évaluation de l'accessibilité d'un site par un panel de personnes handicapées

http://www.pubbliaccesso.gov.it/biblioteca/documentazione/studio_lineeguida/index.htm

Différentes méthodes de recueil de l'information auprès d'un panel d'utilisateurs :

- utilisation d'un instrument de mesure sur l'ordinateur des membres de l'échantillon retenu
- questionnaire standard (par téléphone, en ligne...)
- mesures d'audience : méthodologie issue du marketing
- analyse des historiques de connexion.

La mesure de l'audience en ligne est soumise à des conditions de respect de la vie privée des utilisateurs. Voir la directive européenne n°2002/58/CE

http://www.edps.europa.eu/EDPSWEB/webdav/site/mySite/shared/Documents/EDPS/DataProt/Legislation/Dir_2002_58_FR.pdf

L'accessibilité : multilinguisme et métadonnées

Multilinguisme :

Importance croissante dans le contexte européen, mais grande complexité.

- interfaces multilingues
- requêtes formulées dans une langue pour obtenir des contenus formulés dans une autre langue (*cross-language information discovery and retrieval*)

Traduction automatique : le projet Multimatch, moteur de recherche multilingue pour l'accès au patrimoine <http://www.multimatch.org/>

Chapitre 3. Outils pratiques

Un questionnaire d'auto-évaluation pour suivre la création d'une application web orientée vers l'utilisateur, qui reprend les différentes étapes contenues dans l'étude :

- informations générales

- contenus et destinataires de l'application : consultation des utilisateurs, adéquation des contenus à leurs attentes, accessibilité, multilinguisme, protection des contenus et des données privées
- personnalisation des accès selon les profils d'utilisateurs (types d'utilisateurs, scénarios de recherche, thématisation des contenus)
- services interactifs
- mesure de l'audience

Un modèle de questionnaire d'évaluation pouvant être soumis aux utilisateurs de site ou de portails culturels, qui peut servir de base à la réalisation d'un questionnaire adapté à une situation concrète. Il est relativement long et ne conviendrait probablement pas en l'état, mais il vise à recenser toutes les questions susceptibles d'être posées.

Protection des données

Données personnelles

Raisons de la visite

Aspects techniques et graphiques

Identification des missions de l'institution

Qualité des contenus et du mode de recherche.

Remerciements.

L'étude renvoie à des exemples concrets de questionnaires en ligne sur les sites de différentes institutions :

Cotswold District Council on line – Museum Website Feedback Form

http://www.cotswold.gov.uk/nqcontent.cfm?a_id=2733&tt=cotswold

Charles Stuart University Library <http://yourlibrarycsu.blogspot.com/2007/04/complete-library-web-site-survey-enter.html>

Glasgow Metropolitan College Library Services <http://surveymonkey.com/s.asp?u=302712136806>

Newburg Free Library Website survey http://surveymonkey.com/s.aspx?sm=E_2ffGu42x8DLYEa6DxsO1bQ_3d_3d

Western Australian Museum Website Feedback

<http://www.museum.wa.gov.au/aboutus/feedback/website.asp>

Queensland Museum Website Feedback http://www.abovethesands.com/s/quest_run.php?i_i=G2dVip4&i_v=0

Kavanagh Website Feedback <http://ktransit.com/feedback.htm>

The Jewish Museum - Website Feedback

<http://www.jewishmuseum.org.uk/feedback/websitefeedback.asp>

Museum of Australian Currency Notes Feedback form

<http://www.rba.gov.au/Museum/Visitors/feedback.html>

Australian Museum Audience Research Center

<http://www.amonline.net.au/amarc/feedback.htm>

Arizona State Museum <http://www.statemuseum.arizona.edu/feedbk/index.shtml>

UC History Digital Archives User Survey <http://sunsite.berkeley.edu/~ucalhist/feedback.html>

Europeana.eu – Online questionnaire <http://www.irn-research.com/surveys/euro.htm>

Chapitre 4. Les métadonnées

Les pages consacrées aux métadonnées sont informatives sur les divers jeux de métadonnées existant pour référencer et décrire un site web et mettre ses informations en corrélation avec d'autres.

Les auteurs insistent sur les bénéfices des métadonnées qui permettent l'interopérabilité des sites au sein de réseaux culturels, une meilleure recherche par les moteurs dont les capacités sont cependant encore trop limitées ou ne supportent pas des jeux de métadonnées très structurées, qui permettent aussi à des agrégateurs de promouvoir les données (par exemple Gallica est agrégateur français pour Europeana), qui permettent aussi aux utilisateurs de savoir rapidement quels résultats sont les plus pertinents par rapport à leur recherche...

Les auteurs décrivent ensuite ces divers jeux, en commençant par le plus simple, le Dublin Core, conçu à l'origine pour les auteurs de sites web (15 éléments de base, comme titre, créateur, sujet, date, type, format...) puis étendu grâce à d'autres éléments (qui ajoutent du sens, comme le type d'audience, les droits sur les ressources) et à des qualificateurs (qui complète la description fournie par les éléments, comme l'étendue de la ressource une fois le format défini). Tous les éléments sont facultatifs et peuvent être répétés.

Le Dublin Core est souvent considéré trop simpliste, ce qui a conduit des institutions à l'aménager et à rendre leur propre jeu de métadonnées difficilement interopérable avec d'autres.

Il existe d'autres moyens d'exposer ses données : la syndication (la ressource est séparée de sa description contenue dans un fichier externe en XML ou RDF ou RSS (Rich Site Summary mais aussi autres traductions, simple liste d'éléments (titre, description et lien vers la ressource web). La réutilisation d'un fichier RSS est très aisée (petits agrégateurs faciles à trouver et installer) et son usage permet de voir certains contenus de fournisseurs sans aller visiter leur site.

Mais ces méthodes se révèlent insuffisantes : trop de résultats lors d'une recherche, la plupart inutiles pour le propos, parfois aucun résultat...

La meilleure solution est d'apprendre aux machines à enlever l'ambiguité, en recourant aux ontologies. L'ontologie permet de décrire un concept et de le mettre en relation avec d'autres. C'est ainsi qu'on en est arrivé aux recherches sur le web sémantique : « nouvelle forme de contenu web qui a du sens pour les machines » (Tim Berners-Lee, 2001).

Chaque ressource est identifiée par un Uniform Resource Identifier (URI) qui utilise des concepts plutôt que des mots-clés et permet l'automatisation de services. Les métadonnées sont donc structurées et mises en relation grâce à une technologie, le Resource Description Framework (RDF).

Le RDF est simple, basé sur trois types d'objets : les ressources (page web par exemple) et leurs propriétés (description de la ressource), toutes deux étant identifiées par un URI, et formant une déclaration RDF. Le RDF Schema s'ajoute à cela pour décrire les relations entre des propriétés et d'autres ressources.

SKOS (Simple Knowledge Organisation Systems) qui repose sur RDF permet de produire facilement des vocabulaires contrôlés pour le web sémantique. Enfin, il existe un langage pour exporter ces ontologies, le Web Ontology Language (OWL).

Les auteurs font enfin référence à un modèle conceptuel de référence pour décrire le patrimoine culturel, qui émane de ces recherches, le CIDOC. Une des utilisations est celle de « Finnish Museums on the Semantic Web » dont le but est de créer des collections de métadonnées à partir de bases de données hétérogènes en les rendre sémantiquement interopérables sur le web et en facilitant la recherche sémantique.

L'utilisation de ce chapitre pour le groupe Evaluation n'est pas très évidente. On pourrait chercher à savoir quels types de métadonnées utilisent les bibliothèques, si elles ont mis en place des réservoirs OAI, si elles participent à des créations d'ontologies, si elles vont vers le web sémantique... pour juger de leur niveau d'interopérabilité avec d'autres fournisseurs de ressources. Il faudrait aussi en ce cas demander dans quel contexte elles le font.

Annexe 1. Enquête sur les usages et les usagers du portail Michael-fr

La première enquête a été menée en juin-juillet 2006

Questionnaire en ligne (87 réponses) + 9 entretiens semi-directifs.

Principaux résultats :

- Profil diversifié des personnes ayant répondu : l'audience du portail va au-delà des professionnels.
- Segments significatifs : généalogistes (31,5 % des réponses), enseignants et chercheurs
- Différents modes d'accès : listes de diffusion, Culture.fr, moteurs de recherche
- Objectifs principaux : découvrir le patrimoine, accéder à des documents numérisés
- Nécessité de présenter plus clairement les objectifs du site et d'améliorer la navigation

Le questionnaire est donné dans le document Minerva. Une nouvelle enquête est prévue.

Annexe 2. Enquête menée par la Fondazione Rinascimento Digitale sur les besoins, les attentes et les compétences des utilisateurs de bibliothèques numériques.

La Fondazione Rinascimento Digitale a pour objectif de promouvoir de bonnes pratiques en matière de conservation et d'accessibilité des bibliothèques numériques italiennes. Elle a mis en place un groupe de travail qui a travaillé sur une approche de la complexité des bibliothèques numériques vue du point de vue de l'utilisateur. <http://www.rinascimento-digitale.it/index.php>

Elle s'est inspirée d'autres travaux :

- Le projet E-measures de Sconul <http://www.sconul.ac.uk/>
- Le projet ARL E-metrics <http://www.arl.org/stats/initiatives/emeetrics/index.shtml>
- Le projet Counter <http://counter.inist.fr/spip.php?article4&artpage=6>
- Le projet eVALUED : voir l'article de Stella Thebridge, *Evaluating electronic information services : A toolkit for practitioners* http://eprints.relis.org/3421/1/article87_thebridge.pdf

Objectifs :

- tester une méthodologie d'évaluation des bibliothèques numériques
- recueillir des informations sur les attentes des utilisateurs et leur degré de satisfaction.

L'enquête a été menée par questionnaires et interviews.

Principaux résultats : si les bibliothèques numériques sont effectivement utilisées, les utilisateurs n'en tirent pas partie complètement faute des compétences nécessaires. Leurs attentes concernent essentiellement une assistance par un personnel spécialisé (ce qui est paradoxal pour un service en ligne).

7.1.1.2. Traduction de la typologie des publics et des services (Catherine Dhérent, BnF)

Liste de publics concernés par les applications web : traduction de la liste fourni dans le rapport "Handbook on cultural web user interaction" édité par Minerva (préparé pour le groupe Évaluation (Schéma du numérique en bibliothèques)

Catégories de publics

Grand public
Élèves du secondaire
Enseignants du secondaire
Étudiants universitaires
Enseignants et personnels des universités
Chercheurs
Monde des affaires
Bibliothécaires
Journalistes
Professionnels du tourisme
Fonctionnaires
Professionnels des technologies de l'information
Enfants
Adolescents et jeunes adultes
Parents
Fournisseurs

Usages

Planifier une visite
Chercher dans le catalogue
Trouver des matériaux pédagogiques
Acheter
Jouer

Thématiques

Archéologie
Art
...

Service de communication interactifs

Listes de diffusion
Lettre d'information
Forum
Services de renseignement virtuels (interroger un bibliothécaire)
SMS/MMS
Blog
Messagerie instantanée
Vidéo conférence
Streaming (diffusion en flux continu)

Services d'enseignement interactifs

Tutoriels en ligne (document de tout type permettant d'aider l'utilisateur à se former de manière autonome à un logiciel ou à un langage de programmation)

Aide en ligne

Visites virtuelles interactives

Services commerciaux interactifs

Commerce électronique

Vente de tickets

Reproductions

Formulaires interactifs

Abonnements

Réservations

Services à l'utilisateur

Podcasting (diffusion de fichiers sur internet sur abonnement)

Partage de ressources dans des réseaux sociaux

Indexation / folksonomie (système de classification collaborative décentralisée spontanée)

Partage de fichiers (textes, images, vidéo)

Mashup (mélange de plusieurs sources –plusieurs fichiers ou applications, une image avec du son... - dans une page internet)

Raconter une histoire

Jeux interactifs

? (à venir)

Ajouter un commentaire

Envoyer à un ami

Votes et sondages

Sauvegarder une recherche

Récit de voyage au format blog

Agenda personnalisé

Carte géographique personnalisée

Plan de visite personnalisé

Galerie de photos personnalisée

Cartes postales virtuelles

Environnement d'enseignement

Partage avec d'autres sites

Flickr

YouTube

7.1.2.NUMERIC

7.1.2.1.Etude DLL menée dans le cadre de l'enquête européenne NUMERIC (Patricia Le Galèze)

La DLL, qui avait lancé début 2008 une étude sur le numérique en bibliothèque municipale, a été chargée durant le 2^e semestre 2008 de la partie bibliothèques de l'enquête NUMERIC. NUMERIC est un projet de la Commission européenne s'inscrivant dans le programme européen i-2010 pour les bibliothèques numériques (programme stratégique européen pour le développement de la Société de l'information) et devant permettre de produire des données quantitatives sur la numérisation des Etats, tout type d'institutions culturelles confondu (archives, musées, bibliothèques, audiovisuel...), de suivre les investissements et les progrès réalisés par les institutions culturelles d'Europe en matière de numérisation.

Pour mener à bien cette enquête, la directive donnée était que chaque pays devait porter son choix sur les institutions les plus pertinentes en matière de numérisation, une trentaine d'institutions par Etat.

Pour la France, près d'une trentaine d'établissements culturels ont participé à cette étude dont **11 bibliothèques**. Ces établissements ont été choisis comme étant **les plus avancés en matière de numérisation** (d'après les informations fournies par les rapports annuels et dans la base Patrimoine numérique du Ministère de la culture et de la communication).

Pour les bibliothèques, le choix s'est porté sur :

- La Bibliothèque nationale de France
- Dix bibliothèques municipales : Besançon, Grenoble, Lille, Lyon, Marseille, Pau, Toulouse, Troyes, Valenciennes, Versailles.

A cela, ont été ajoutés des chiffres fournies par une étude sur la Bibliothèque nationale et universitaire de Strasbourg.

Ce document est **le résultat des réponses des 10 bibliothèques municipales et de la BnF** à une douzaine de questions sur les 33 que comporte cette enquête, avec comme base les chiffres de l'année 2007 :

- Les ressources dévolues à la numérisation : le personnel affecté aux tâches de numérisation, le budget alloué à la numérisation, le financement,
- l'activité de numérisation (interne / externe),
- Les coûts,
- l'accessibilité,
- les formats.

Les apports de l'enquête :

- Une nomenclature européenne commune
- Des données sur les coûts de la numérisation et sur les ressources humaines mobilisées,
- Des données sur le budget et le financement (public et privé) consacrés à la numérisation,
- L'incitation des établissements à la prospective :
 - Définition d'un plan de numérisation
 - Prévision en terme de pourcentage des collections à numériser

Les difficultés rencontrées :

- L'unité de mesure des documents :

la définition de l'unité de mesure est différente selon les institutions (mètre linéaire, nombre d'images).

Ces difficultés pour définir les unités de mesure sont valables aussi bien pour les collections analogiques que pour les collections numérisées.

A titre de comparaison, pour les archives, l'unité de mesure est le mètre, tandis que pour les musées il s'agit de l'objet physique.

On retrouve cette problématique aussi pour les documents numérisés : quelle doit être l'unité de mesure ? Par exemple pour les périodiques, l'unité de mesure peut être le titre, la page, la vue ou le fascicule.

- Le vocabulaire employé :

Bien que l'enquête soit accompagnée de définitions, le vocabulaire employé limitait la compréhension des questions. De nombreuses institutions ont eu des difficultés à appréhender des termes en apparence simples comme « matériel » et « collection analogique ».

- Le manque d'instructions ou d'explications :

Le manque d'indications concernant certaines questions a rendu plus difficile l'identification de données, notamment sur les coûts : que doit-on prendre en compte : coût documentaire, coût informatique (difficilement quantifiable), sélection, mise en ligne, apport du service informatique ? Il convenait de bien distinguer les coûts directs et indirects (de numérisation et de personnel).

- L'identification des publics, des usages, de la fréquentation

La mesure de la fréquentation de sites nécessite de mettre en place des statistiques de consultation. Au niveau de la méthodologie, que doit-on prendre en compte : le site, les images ou les pages ?

Dans certains domaines comme les musées, les études de fréquentation ne sont pas globales mais coïncident avec l'actualité ou avec une étude précise (exemple : fréquentation liée au programme scolaire).

- La fiabilité des résultats :

Du fait du vocabulaire employé et du degré de compréhension des questions, certaines données n'ont pu être exploitées car non correctement renseignées ou pas du tout renseignées.

1 Le personnel

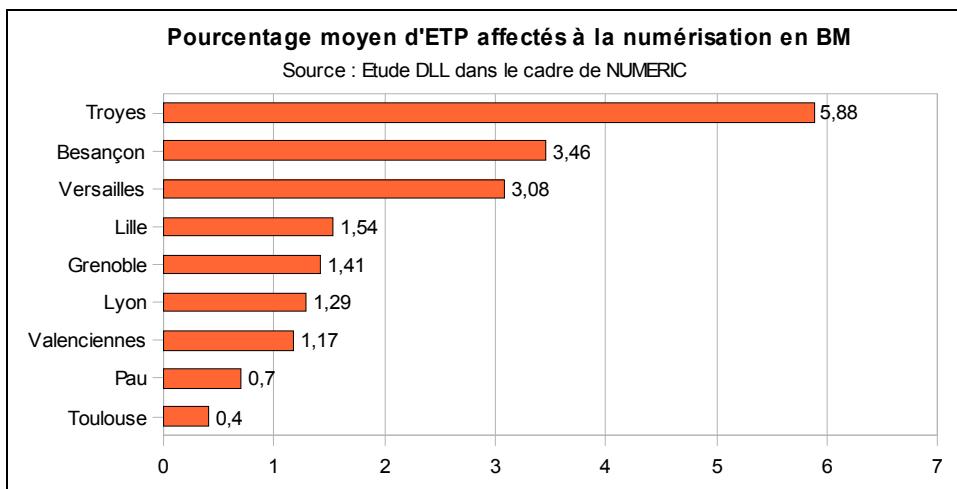
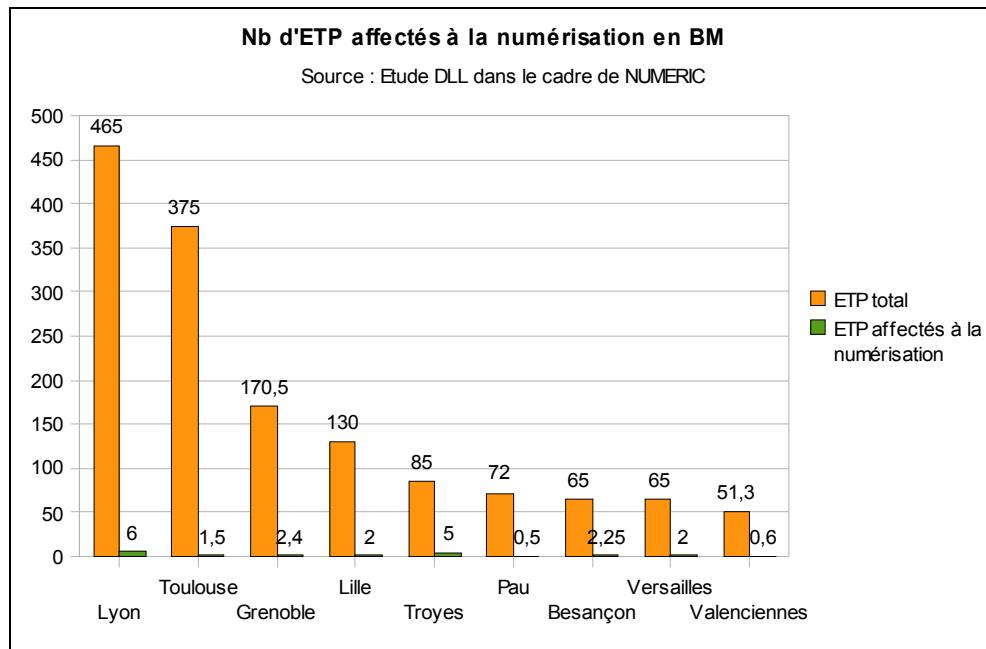
1.1 Nombre d'équivalents temps-plein affectés à la numérisation

Ceci inclut le temps consacré aux projets de numérisation ; la planification et la gestion des projets menés en interne et en externe ; la préparation de la numérisation ; l'amélioration de la sortie numérique pour en augmenter l'accessibilité.

Si on compare le nombre d'ETP affectés à la numérisation par rapport au nombre total d'ETP pour chaque type d'établissement, le constat est le suivant :

- La BnF affecte 109,2 ETP à la numérisation sur un total de 2 405 ETP, ce qui représente 4,54% de ces effectifs.
- Les bibliothèques municipales affectent 23,3 ETP à la numérisation sur un total de 1479 ETP (9 réponses sur 10 pour le nombre total d'ETP).

Le nombre total de membres du personnel de l'institution (en équivalents temps plein) inclut les temps partiels convertis en ETP mais pas les contractuels.



1.2 Présence d'un plan écrit de numérisation

Cette question permet de connaître le degré de formalisation et de prospective en matière de numérisation de la part des bibliothèques.

Le premier constat est que peu d'établissements ont un plan écrit de numérisation. En effet 80 % des bibliothèques municipales enquêtées (8 sur 10) n'ont pas un plan écrit de numérisation.

Présence d'un plan écrit de numérisation ; si oui, couvre-t-il la préservation à long terme des documents numérisés ?					
		BnF		Bibliothèque municipale	
		Institution	%	Institution	
Plan écrit de numérisation	Oui	1	100,0%	2	20,0%
	Non	0	0,0%	8	80,0%
	Total	1	100,0%	10	100,0%
Plan couvrant la préservation à long terme	Oui	1	100,0%	1	10,0%
	Non	0	0,0%	1	10,0%
	Total	1	100,0%	2	100,0%

Source: Étude DLL dans le cadre de NUMERIC

Autre constat, peu d'établissements, à part la BnF et la bibliothèque municipale de Besançon, ont un plan de préservation à long terme des documents numérisés. Seuls 3 établissements ont répondu à cette question (la réponse négative provient de Toulouse).

La question de la conservation numérique semble ne pas être encore suffisamment prise en compte par les bibliothèques municipales.

2. Le budget

2.1 Budget annuel alloué à la numérisation dans les institutions (en Euros)

Le budget de numérisation correspond au montant identifié dans le budget annuel comme étant alloué aux travaux de numérisation, en incluant les frais de personnels et en excluant les financements externes qui ne relèvent pas de l'établissement.

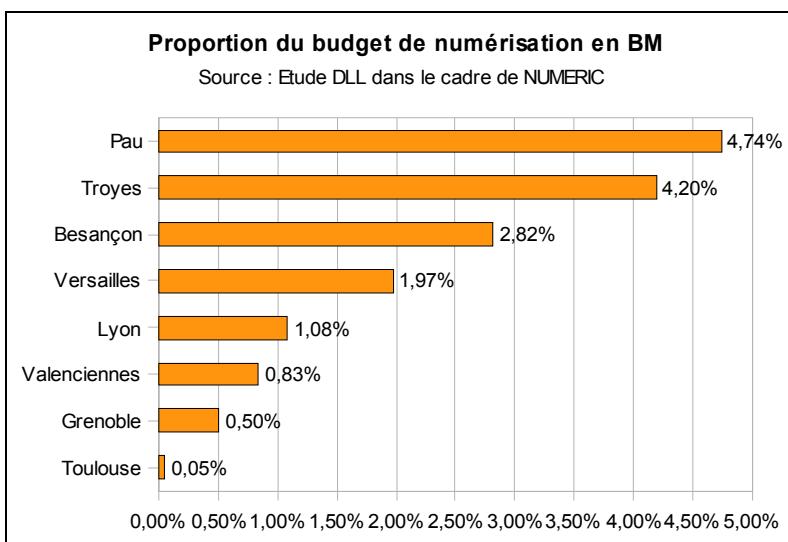
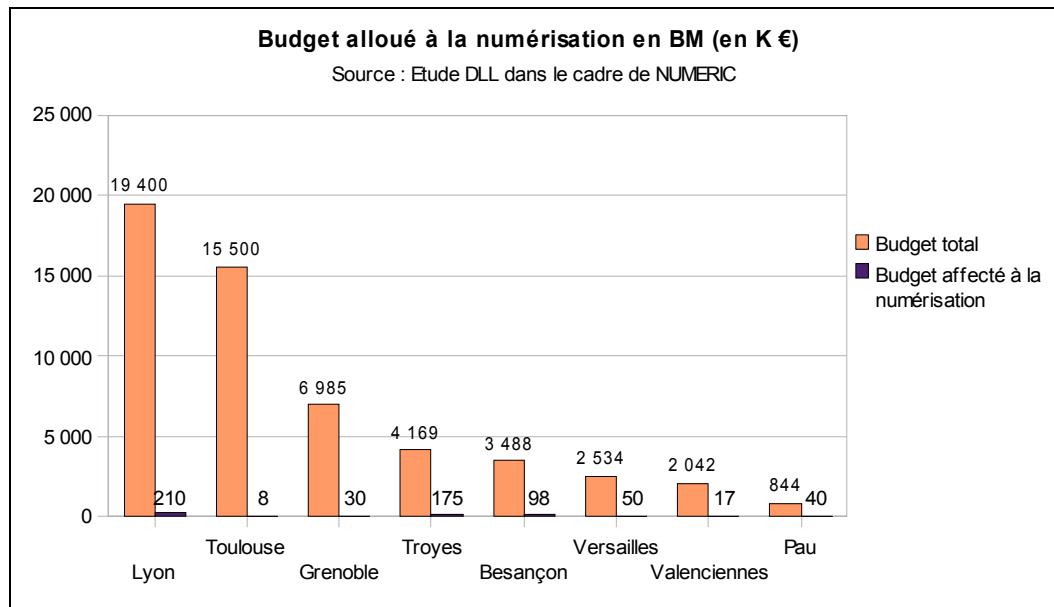
Si on compare le budget annuel alloué à la numérisation par rapport au budget total pour chaque type d'établissement, le constat est le suivant :

- La BnF alloue un budget de 10 914 627 euros à la numérisation sur un budget total de 272 millions d'euros. Ce budget de numérisation représente 4,54% de son budget total ;
- Les bibliothèques municipales allouent un budget de 648 400 euros à la numérisation sur un budget total de 56 692 828 euros. Le budget de numérisation représente 1,14% du budget total (8 réponses valides).

Pourcentage du budget alloué à la numérisation dans le budget total de l'institution							
	Quart inférieur	Médian	Quart supérieur	Moyenne	Réponses valides	Réponses invalides	Total des réponses
BnF				4,01%	1	0	1
Bibliothèque municipale	0,67%	1,53%	3,51%	1,14%	8	2	10

Source: Étude DLL dans le cadre de NUMERIC

En analysant le budget de numérisation des bibliothèques municipales, on s'aperçoit d'un écart assez important d'une bibliothèque à l'autre. Le budget de numérisation de la bibliothèque de Toulouse ne représente que 0,05% de son budget total, alors que celui de Pau représente 4,74% du budget total.



2.2 Les sources de financement

Il s'agit de définir quel pourcentage des frais de numérisation a été financé par des fonds propres à l'institution, des programmes gouvernementaux, des dons privés ou par d'autres moyens (par exemple accord commercial).

En règle générale, les sources de financement des projets de numérisation proviennent en majorité des fonds propres des établissements, et dans une moindre mesure de subventions. Aucune source de financement ne provient de dons privés.

Seules la Bibliothèque nationale de France et la bibliothèque municipale de Besançon indiquent un financement par «Autres moyens», de 1% et 27% respectivement. Pour la BnF, le 1% «Autres moyens» représente les subventions TEL+.

Il est à remarqué que la Bibliothèque nationale de France a inclus dans ses fonds propres les subventions provenant du CNL (40% du budget de numérisation de la BnF).

Sources de financement des projets de numérisation				
	BnF		Bibliothèque municipale	
	%	Institution	%	Institution
Propres ressources	99,0%	1	55,2%	9
Aides de l'Etat	0,0%	1	41,8%	9
Dons privés	0,0%	1	0,0%	9
Autres financements	1,0%	1	3,0%	9
Total financement	100,0%	1	100,0%	9

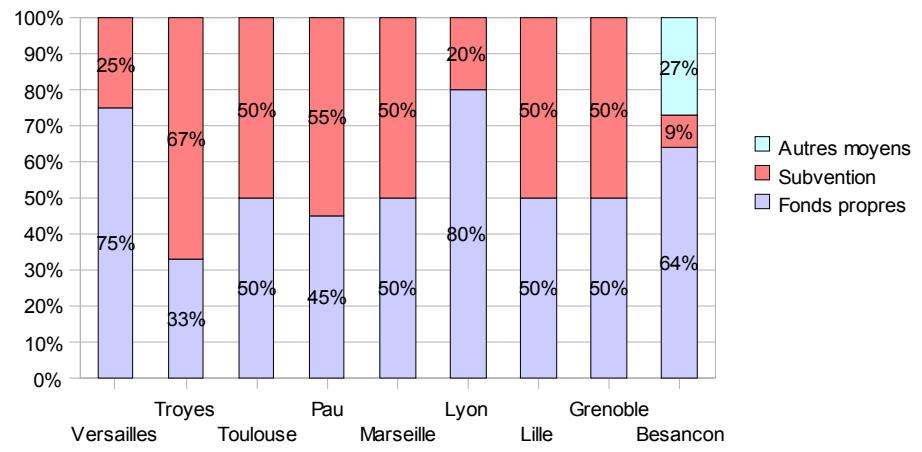
Source: Étude DLL dans le cadre de NUMERIC

3. Activités de numérisation

3.1 Catalogue en ligne

Tous les établissements interrogés possèdent un catalogue en ligne contre 2/3 des bibliothèques municipales qui n'ont pas leur catalogue.

Sources de financement en BM
Source : Etude DLL dans le cadre de NUMERIC



Possession d'un catalogue en ligne ; distinction du matériel numérisé

		BnF		Bibliothèque municipale	
		Institution	%	Institution	%
catalogue en ligne	Oui	1	100,0%	10	100,0%
	Non	0	0,0%	0	0,0%
	Total	1	100,0%	10	100,0%
Distinction du matériel numérisé	Oui	1	100,0%	3	33,3%
	Non	0	0,0%	6	66,7%
	Total	1	100,0%	9	100,0%

Source: Étude DLL dans le cadre de NUMERIC

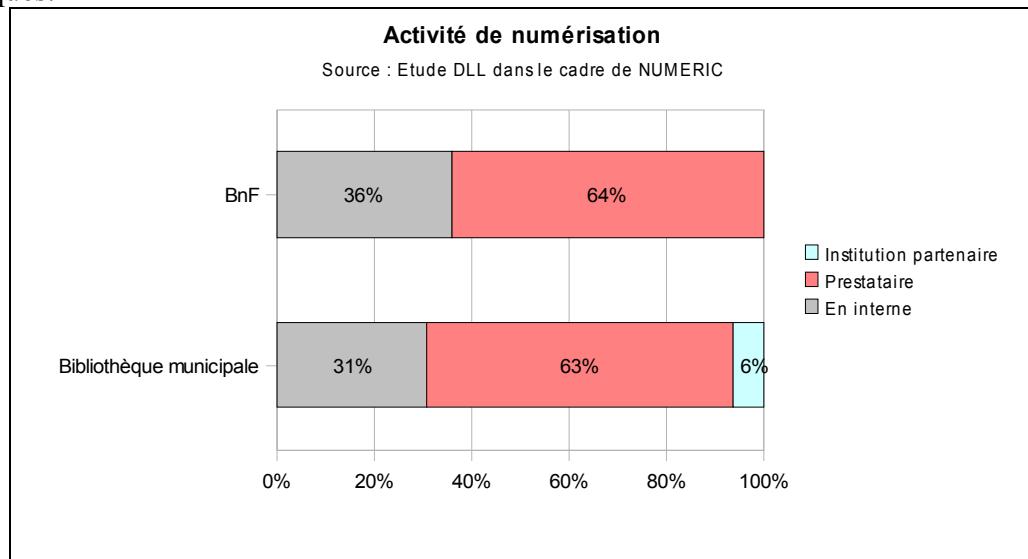
3.2 L'activité de numérisation effectuée en interne, par un prestataire extérieur, ou par une institution partenaire

La numérisation s'effectue principalement en externe, respectivement à 64% pour la BnF et 63% pour les bibliothèques municipales.

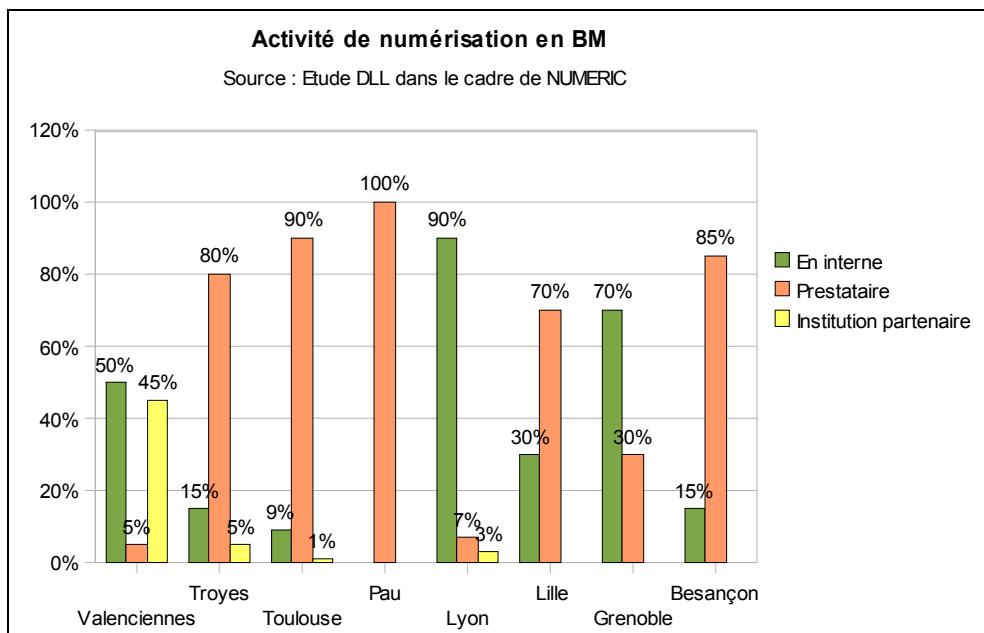
Quatre bibliothèques municipales font état de numérisation avec des institutions partenaires (6 % en moyenne) : ces institutions partenaires mentionnées sont la BnF, l'Institut de recherche et d'histoire des textes (IRHT), les collectivités territoriales (ville, région).

Le pourcentage de l'activité de numérisation par type d'établissement :

L'activité de numérisation des bibliothèques municipales est assez diverse selon les bibliothèques.

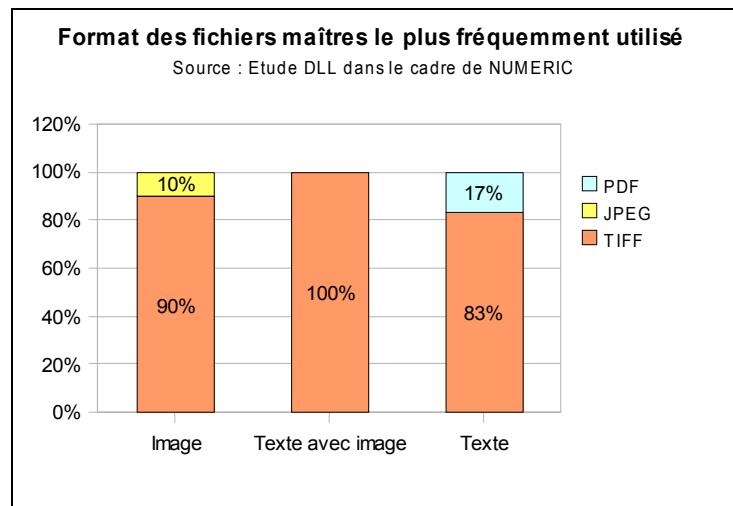


Pour 5 bibliothèques, la numérisation s'effectue majoritairement en externe (Troyes, Toulouse, Pau, Lille, Besançon, entre 70 et 90 %). Par contre à Grenoble et à Lyon, la numérisation s'effectue majoritairement en interne (respectivement 70 % et 90 %). A noter aussi que la même société est citée par huit bibliothèques comme prestataire extérieur.



3.3 Format des fichiers maîtres le plus fréquemment utilisé

Il ressort que la très grande majorité des bibliothèques utilisent le format TIFF comme format de conservation.



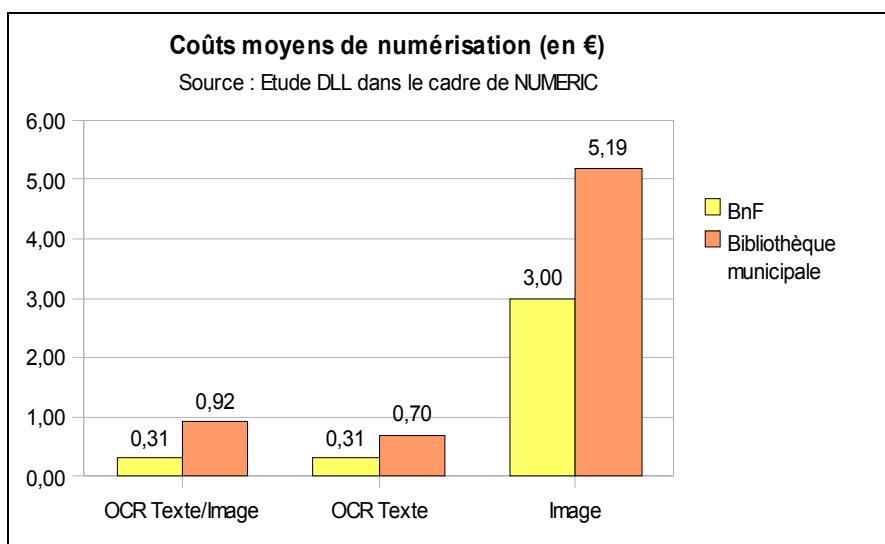
4. Les coûts

Les coûts de la numérisation sont renseignés à travers deux types de coûts : le coût moyen par image traitée et le coût moyen par page traitée en OCR (texte + image, et texte seulement).

Le coût moyen par image traitée est le suivant : il est de 3 € pour la BnF et de 5,19 € pour les bibliothèques municipales (4 réponses valides).

Pour la BnF, le coût moyen par page traitée en OCR, texte avec images et texte seulement, est de 0,31 €.

Pour les bibliothèques municipales, le coût moyen par page traitée en OCR est de 0,92 € pour le texte avec images (6 réponses valides), et de 0,70 € pour le texte seulement (2 réponses valides).



5. Accès

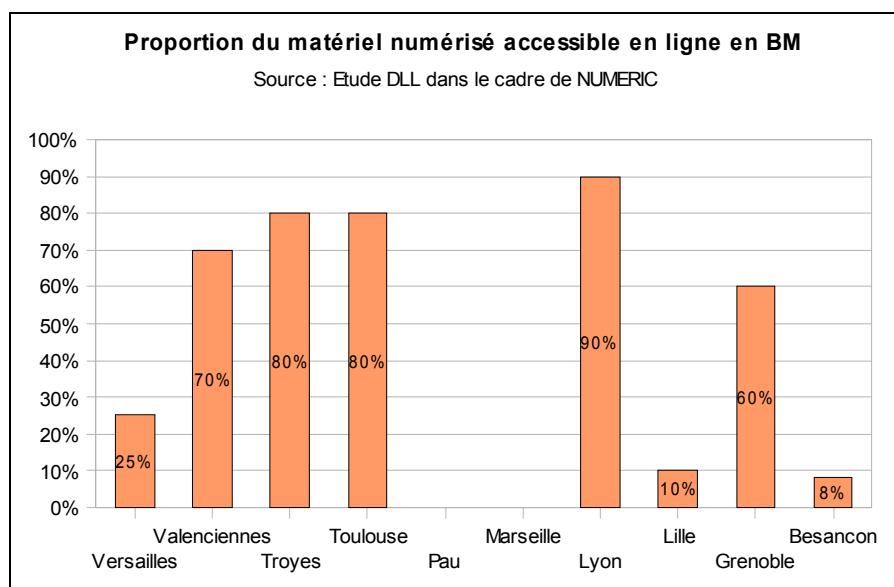
5.1 L'accès au matériel numérisé

L'accès au matériel numérisé est entièrement gratuit pour l'ensemble des bibliothèques (100 %), il s'agit de collections patrimoniales relevant du domaine public.

5.2 L'accès du matériel numérisé sur internet

La proportion de matériel numérisé disponible sur Internet est de 97 % pour la BnF, et de 42 % pour les bibliothèques municipales.

Ce pourcentage varie énormément d'une bibliothèque à l'autre : pour les bibliothèques municipales de Pau et de Marseille, le matériel numérisé n'est pas disponible sur Internet, très peu dans le cas de Besançon (8 %) et de Lille (10 %), contrairement à Lyon (90%), Troyes ou Toulouse (80 %).



Par comparaison, dans l'enquête «Les ressources informatiques et la mise en ligne des documents numérisés» menée en 2008 par la DLL, le taux moyen de mise en ligne est estimé à 62 %.

5.3 Le nombre de requêtes d'utilisateurs l'année dernière

Les bibliothèques n'ont pas répondu à cette question. La BnF a déclaré dans un premier temps (estimation à 18 253 000 pour l'année 2007) pour ensuite préciser que le chiffre demandé n'était pas disponible.

L'enquête NUMERIC offre un panorama de l'activité de numérisation dans les 10 bibliothèques choisies. Elle a permis d'obtenir des données sur les budgets et le personnel affectés à la numérisation, sur les coûts de numérisation ainsi que sur les sources de financement. Par ailleurs on s'aperçoit que les bibliothèques développent de bonnes pratiques en matière de format de conservation, avec une très large utilisation du format TIFF.

En revanche, cette enquête fournit peu d'éléments sur les publics, les usages ainsi que sur la fréquentation.

L'enquête permet de faire apparaître certains points à améliorer dans les bibliothèques municipales, tel que l'accès du matériel numérisé sur Internet, la prise en compte de la planification des projets de numérisation, la conservation numérique.

7.1.2.2. Projet de questionnaire réduit

SHORT 'CORE' QUESTIONNAIRE**Investment in digitisation**

1 Total expenditure on digitisation:

- [i] Last year > Period: e.g. 2008/09
 [ii] Current year: > Period: e.g. 2009/10

2 Full-time equivalent staff engaged on digitisation projects:

Current year: > Period: e.g. 2009/10

3 Cost of planned digitisation projects:

Project spend: > Period: e.g. to 2011

Outputs

4 Percentage of the collection that has already
 been digitised: %

5 Volume of analogue material digitised in the last year:

- | | | |
|--------------|----------------------|---|
| [i] Pages | <input type="text"/> | of written/image material |
| [ii] Hours | <input type="text"/> | of audio-visual materials |
| [iii] Metres | <input type="text"/> | of archive material not included at [i] |
| [iv] Number | <input type="text"/> | of all other objects in collections |

6 Volume of analogue material to be digitised in plans described at
 question 3:

- | | | |
|--------------|----------------------|---|
| [i] Pages | <input type="text"/> | of written/image material |
| [ii] Hours | <input type="text"/> | of audio-visual materials |
| [iii] Metres | <input type="text"/> | of archive material not included at [i] |
| [iv] Number | <input type="text"/> | of all other objects in collections |

Access to digitised material

7 Number of user visits to access digitised materials last year:

- | | |
|---------------------|----------------------|
| [i] 'Free' online | <input type="text"/> |
| [ii] Off-line (any) | <input type="text"/> |

7.1.3.PIRUS : publisher and institutional repository usage statistics (Pierre Carbone)

PIRUS – PUBLISHER AND INSTITUTIONAL REPOSITORY USAGE STATISTICS (Statistiques d’usage des éditeurs et archives institutionnelles)

Traduction Pierre Carbone

Le projet PIRUS, financé par le JISC, a été développé par une équipe de projet menée par Peter Sheperd (directeur de COUNTER) et comprenant des représentants d’universités anglaises, de presses d’université (Oxford University Press) et de CrossRef.

Il vise à développer une norme globale conforme à COUNTER pour permettre d’établir et de consolider des statistiques d’usage des articles de revues électroniques qui puissent être implémentées par tout organisme (éditeur, agrégateur, dépôt d’archives ouvertes, etc...) hébergeant des articles de revues électroniques. Le but est de permettre d’enregistrer d’utilisation des résultats de recherche, de les compiler dans des rapports et de les consolider à un niveau global de façon normalisée.

En effet, COUNTER ne fournit actuellement que des statistiques sur les titres consultés et non sur les articles. Par ailleurs, le développement de la publication en accès libre amène à concevoir une norme s’appliquant non seulement aux revues commerciales mais aussi aux archives ouvertes. (Commentaire Pierre Carbone)

Ce projet, mené entre août et décembre 2008, a conduit à la publication d’un rapport final en janvier 2009, consultable à l’adresse :

<http://www.jisc.ac.uk/whatwedo/programmes/pals3/pirus.aspx>

Les quatre principaux résultats de l’étude sont :

- a. un prototype, testé et conforme à COUNTER, de rapport statistique d’usage au niveau de l’article individuel, *Article Report 1 : Nombre de téléchargements réussis en texte intégral de l’article*, qui peut être utilisé aussi bien par les dépôts d’archives ouvertes que par les éditeurs. En principe, ce rapport pourrait être fourni par auteur individuel et par institution. Dans la pratique, les rapports par auteur individuel sont beaucoup plus faciles à générer et sont un objectif plus réaliste à court terme, tandis que les rapports par institution et autre organisme, tel que les agences de financement, sont beaucoup plus complexes et devraient être considérés comme un objectif à plus long terme.
- b. un code de traçage (pistage)²³ doit être implémenté par les dépôts d’archives ouvertes, qui envoie un message à la partie externe qui est responsable de la création et de la consolidation des statistiques d’usage et qui les fait suivre à l’éditeur ou à l’archive institutionnelle concernée.
- c. un éventail de scénarios pour la création, l’enregistrement et la consolidation des statistiques d’usage d’articles individuels qui couvre la majorité des installations des dépôts d’archives ouvertes actuelles. Chaque archive ouverte peut choisir le scénario qui correspond à la technologie qu’il implémente.

²³ Le DOI est utilisé pour les publications des éditeurs commerciaux. Il faut pour les publications en archive ouverte un identifiant propre à chaque version de l’article. (Note Pierre Carbone)

- d. la spécification de critères pour un équipement central qui puisse créer les statistiques d'usage à la demande (pour certaines catégories d'archives ouvertes) et collecter et conserver les statistiques d'usage pour les autres.

Les recommandations de l'équipe projet sont les suivantes :

- a. Au JISC : PIRUS a montré qu'il est *techniquement* faisable de créer, enregistrer et consolider des statistiques d'usage pour les articles individuels en utilisant les données des dépôts d'archives ouvertes et des éditeurs. Si cela doit être traduit dans une nouvelle norme et un protocole implémentable COUNTER une nouvelle étape de recherche/développement est nécessaire dans les domaines :

techniques : faire des tests sur un nombre plus grand de dépôts d'archives et des codes de traçage sont extensibles, fonctionnent dans la plupart des environnements d'archives et peuvent s'appliquer à d'autres objets que les articles ;

organisationnelles : développer la nature et la mission de l'instance de régulation (*clearing house*) proposée, identifier et tester les organismes candidats ;

économiques : évaluer les coûts de production des rapports statistiques pour les dépôts d'archives et les éditeurs, ainsi que les coûts d'une instance de régulation (*clearing house*) ; étudier la répartition de ces coûts entre les parties prenantes ;

politiques : obtenir un soutien large de tous les types de parties prenantes (dépôts d'archives institutionnelles, éditeurs, auteurs) ; Les dépôts d'archives thématiques, comme PubMed Central, qui n'ont pas participé activement à cette étape du projet, doivent être intégrées. Les questions de propriété intellectuelle, de protection de la vie privée et de financières doivent être traitées.

L'équipe de projet PIRUS recommande au JISC de financer une recherche complémentaire pour traiter les questions ci-dessus.

- b. A COUNTER : élargir la mission de COUNTER pour inclure les statistiques d'usage des dépôts d'archives ouvertes ; envisager d'implémenter le nouvel *Article Report 1* comme un rapport optionnel supplémentaire ; modifier la procédure d'audit indépendante actuelle pour couvrir les nouveaux rapports et processus.
- c. Aux dépôts d'archives institutionnelles : inviter les dépôts d'archives thématiques à participer à la nouvelle étape du projet. Toutes les archives devraient utiliser les descriptions normalisées de données pour les versions d'articles, etc...
- d. Aux éditeurs et fournisseurs : accepter le principe de fournir des statistiques d'usage fiables au niveau de l'article individuel.

En conclusion, PIRUS a montré qu'il est faisable pour les dépôts d'archives ouvertes et les éditeurs d'adhérer à des normes techniques communes pour mesurer l'usage électronique, malgré la diversité des environnements organisationnels et techniques dans lesquels ils opèrent, mais aussi que des travaux supplémentaires sont nécessaires pour transférer les résultats de cette étude de faisabilité dans des solutions pratiques.

7.2.France

7.2.1.Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

7.2.1.1.Proposition de segmentation des publics (Stéphanie Groudiev)

Intitulé secteur SISE	Disciplines LIBQUAL-FR
Mathématiques	Mathématiques
Mathématiques appliquées et sciences sociales	
Informatique	Informatique
Mathématiques et informatique	Etudes pluridisciplinaires
Physique	Sciences (Chimie, Physique, Sciences de la terre et de l'Univers, etc.)
Chimie	
Physique et chimie	
Sciences de l'univers	
Mécanique génie mécanique	Sciences de l'ingénieur
Génie civil	
Electronique, génie électrique	
Génie des procédés	
Sciences et technologies industrielles	
Sciences de la vie	Sciences de la vie
	Agronomie et Sciences agroalimentaires
	Sciences de la vie
	Agronomie et Sciences agroalimentaires
Pluri sciences	
Médecine	Santé (medecine, pharmacie odonthologie)

Odontologie	
Pharmacie	
STAPS	Sport
Sciences du langage - linguistique	Langues et littératures, traduction
Langues et littératures anciennes	
Langues et littératures françaises	
Littérature générale et comparée	
Arts	Arts
Pluri Lettres- Sces du langage- Arts	Etudes pluridisciplinaires
Français, langue étrangère	Langues et littératures, traduction
Langues et littératures étrangères	
Langues étrangères appliquées	
Cultures et langues régionales	
Pluri Langues	Etudes pluridisciplinaires
Philosophie, épistémologie	Sciences humaines: théologie et religions, philosophie, psychologie
Histoire	Sciences sociales, Économiques, et Politiques
Géographie	
Aménagement	
Archéologie, ethnologie, préhistoire	
Sciences religieuses	Sciences humaines: théologie et religions, philosophie, psychologie
Psychologie	
Sociologie, démographie	Sciences sociales, Économiques, et Politiques
Sciences de l'éducation	Sciences de l'éducation (pédagogie, formation des éducateurs et des enseignants)
Sciences de l'information et de la communication	Sciences de l'information et de la communication
Pluri Sces humaines et sociales	Etudes pluridisciplinaires
Pluri Lettres- langues-sces humaines	
Sciences juridiques	Sciences juridiques
Pluri Droit, Sces politiques	Etudes pluridisciplinaires
Sciences économiques	Sciences sociales, Économiques, et Politiques

Sciences de gestion	Sciences de gestion / Commerce
Pluri Sces économiques et gestion	Etudes pluridisciplinaires
AES	Administration économique et sociale

SISE= Système d'information sur le suivi des étudiants

L'adaptation de Libqual pour la dénomination des disciplines s'appuie sur la catégorisation des disciplines SISE pour les étudiants, et sur la catégorisation du Conseil national des universités (CNU) pour les enseignants chercheurs.

L'adaptation française a tenté de respecter le plus possible la version originale

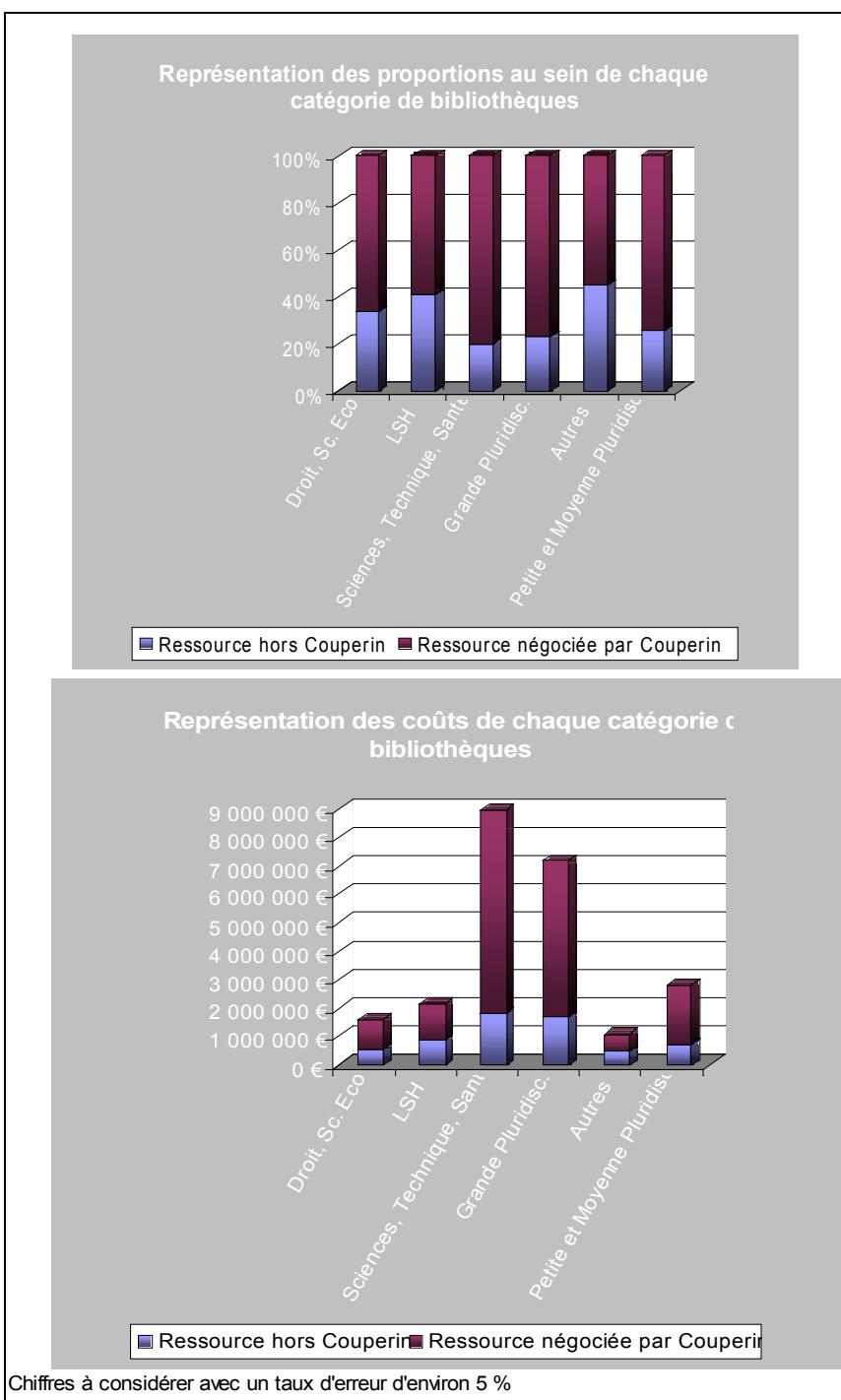
d'où des niveaux de granularités différents entre disciplines.

7.2.1.2. Enquêtes SDBIS : résultats du dépouillement 2007
(Stéphanie Groudiev)

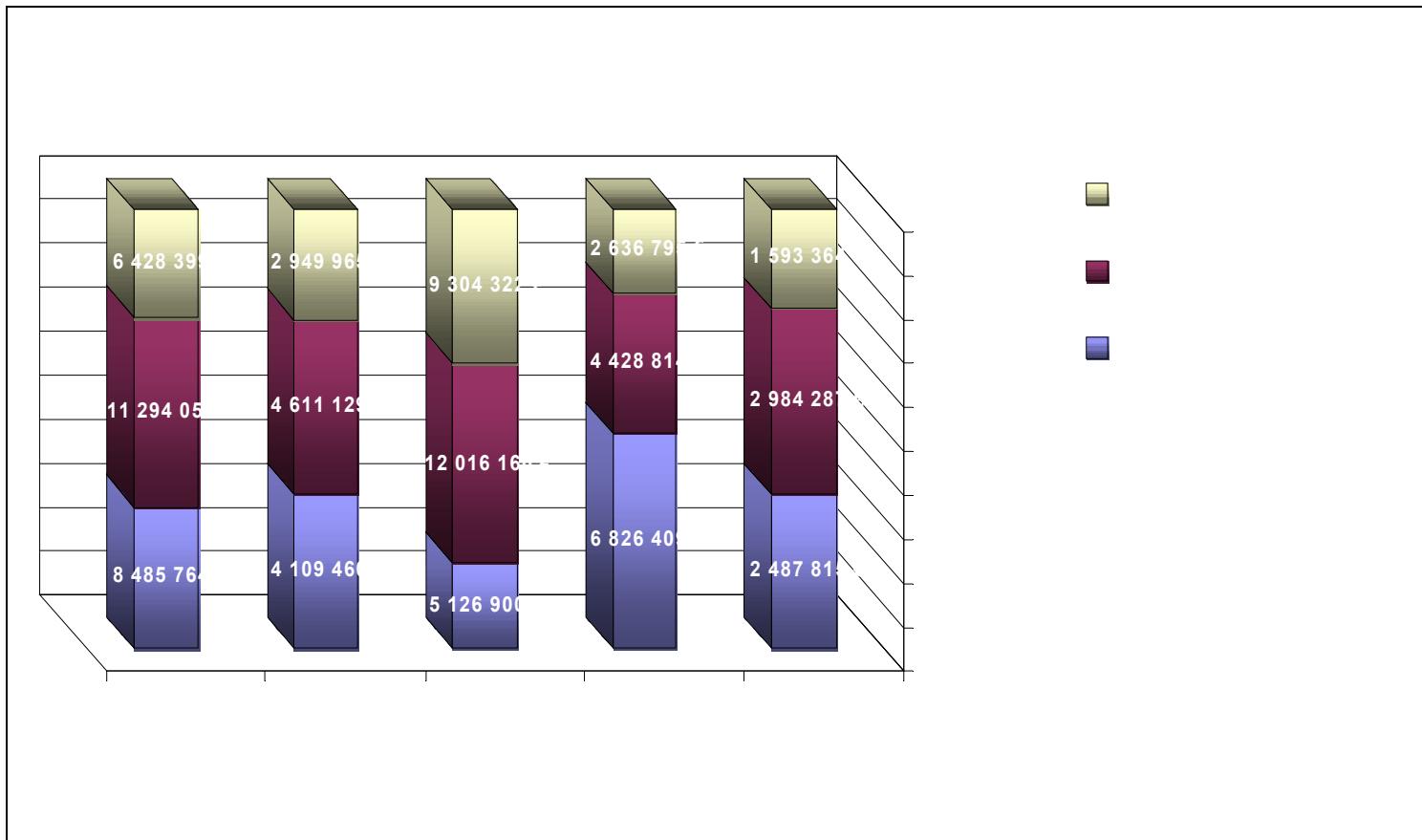
Usage des ressources électroniques		2007	2006	Evolution 2006-2007
Bases de données	Nombre de sessions	5 084 956	3 738 731	36,0
	Nombre de requêtes	16 517 294	16 822 887	-1,8
	Nombre d'unités documentaires téléchargées	16 677 157	13 966 442	19,4
Périodiques électroniques	Nombre d'articles téléchargés	15 822 155	14 833 366	6,7
Documents numériques	Nombre d'unités documentaires téléchargées	17 894 562	21 840 762	-18,1
Catalogue en ligne	Nombre de sessions	31 865 698	35 326 114	-9,8
Unités : collections*		2007	2006	Evolution 2006-2007
Thèses	Nombre de titres sur support électronique	10 033	7 923	26,6
Documents numériques	Nombre de titres	880 822	376 521	133,9
	Dont sur support physique	218 247	88 820	145,7
Périodiques électroniques	Nombre de titres (gratuits et onéreux) pour lesquels la bibliothèque donne accès à l'antériorité (stockage local ou sur site du diffuseur)	1 168 715	927 526	26,0
	Dont nombre de titres en cours d'abonnement	654 349	523 097	25,1
	Dont la bibliothèque ne dispose que sous cette forme	56%	59%	-5,1
Unités : accroissement des collections par acquisitions*		2007	2006	Evolution 2006-2007
Base de données	Nombre de bases	3 067	7 420	-58,7
Périodiques électroniques	Nombre de titres (pour les bouquets, compter tous les titres)	701 310	554 653	26,4
Documents numériques	Nombre de titres	142 606	89 619	59,1
Unités : dépenses d'acquisition et de conservation		2007	2006	Evolution 2006-2007
Base de données	En euros	10 856 459	11 321 365	-4,1
Périodiques	En euros	11 838 484	8 863 583	33,6
Documents numériques	En euros	1 713 481	1 139 626	50,4
	Total	24 408 424	21 324 574	14,5

* chiffres cumulatifs

Rôle de Couperin dans les dépenses documentaires

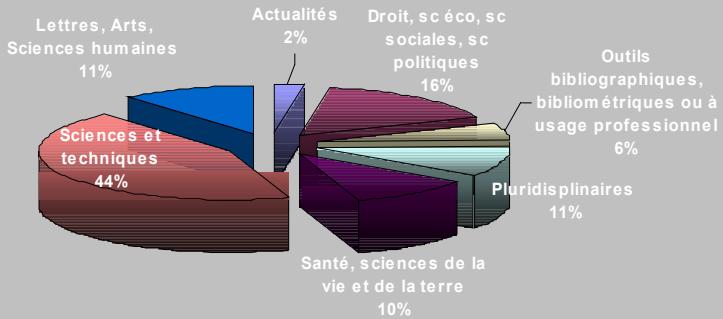


Part des ressources électroniques dans les dépenses documentaires

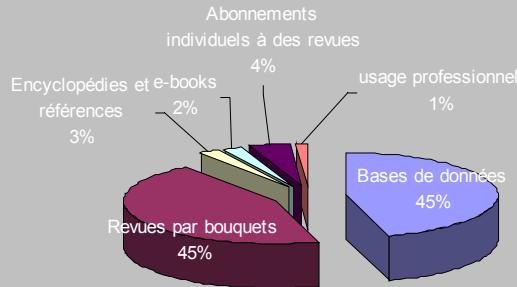


Répartition des dépenses par discipline et types de ressources

Répartition des dépenses par discipline

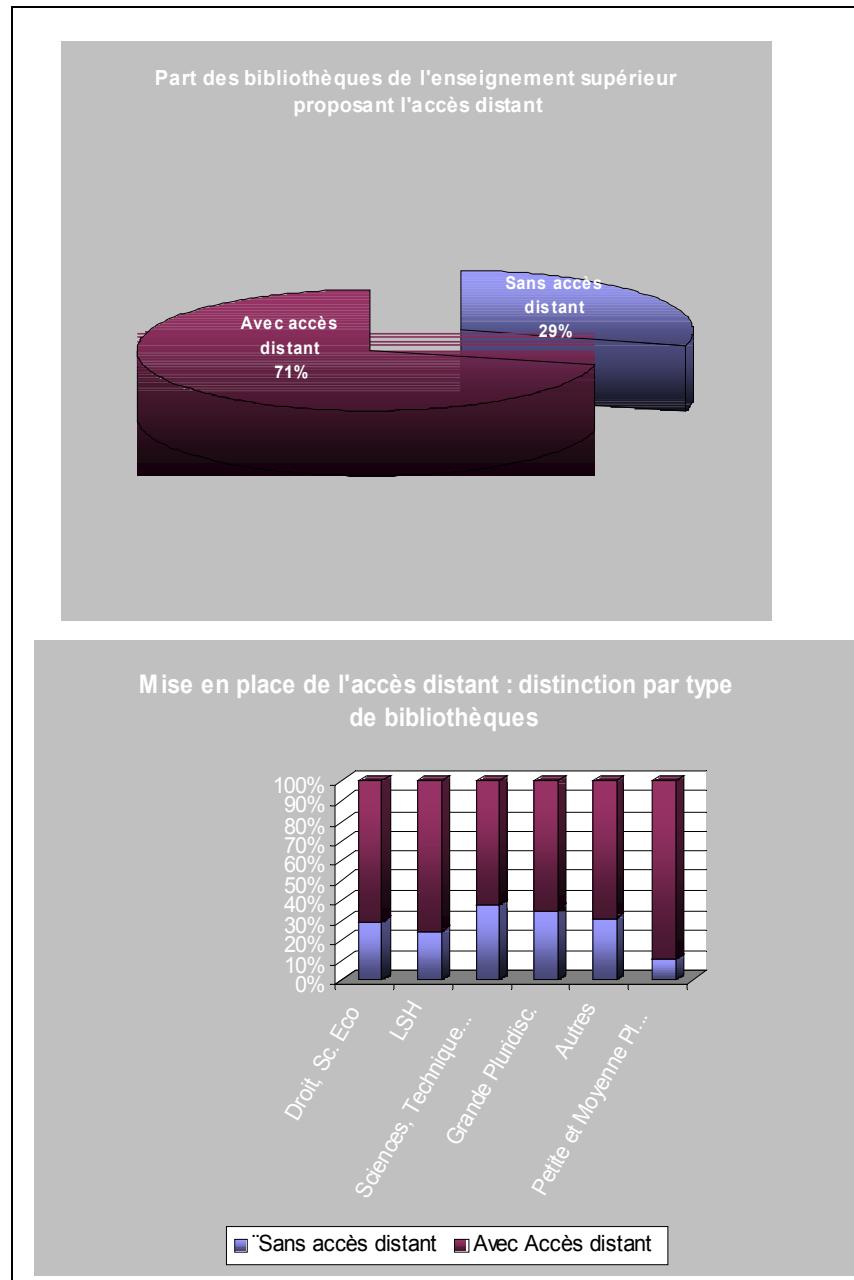


Répartition des dépenses par type de ressource



Données à affiner en fonction des disciplines qui ne sont pas structurées de la même manière.

L'environnement de service : l'accès distant



L'environnement de service : système d'information

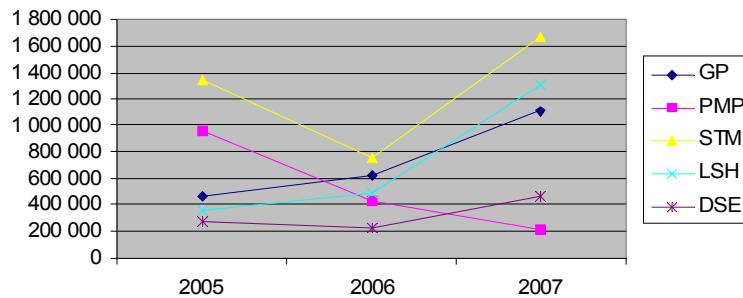
Établissements indiquant disposer d'un outil de GED (gestion électronique de documents)	18%
Établissements indiquant disposer d'un système ERM (Electronic Resources Management)	3%
Établissements indiquant avoir une démarche d'archivage pérenne	31%

La production des établissements

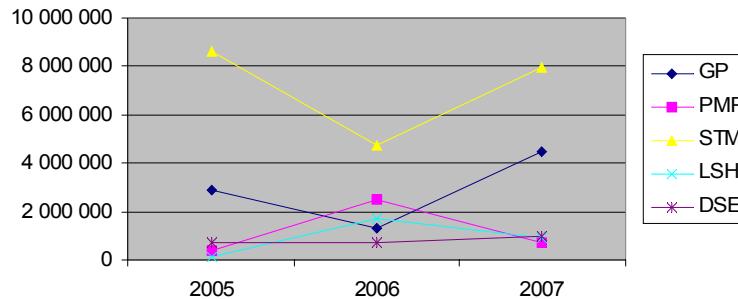
Établissements ayant des collections numériques à signaler	36,52%
Nombre d'unités documentaires numérisées dans l'année	508 594
Nombre d'unités documentaires numérisées au total	1 785 896
Nombre d'unités documentaires téléchargées dans l'année sur l'ensemble de la collection	55 029
Établissements indiquant disposer d'une archive ouverte institutionnelle	18%
Nombre de documents mis à disposition	17 121
Nombre d'unités documentaires téléchargées au cours de l'année	141 835
Établissements produisant des ressources pédagogiques numériques	59%
SCD partenaires du dispositif	44%
Nombre de documents mis à disposition	111 401
Nombre d'unités documentaires téléchargées au cours de l'année	1 383 795
Établissements assurant la mise en ligne de thèses	30%
SCD partenaires du dispositif	86%
Nombre de documents mis à disposition	8 651
Nombre d'unités documentaires téléchargées au cours de l'année	1 716 578

Les usages

Sessions dans les bases de données



Périodiques : articles téléchargés



Données à considérer avec précaution qui prouvent aussi la difficulté de la collecte.

Une année supplémentaire permettra de vérifier les données 2007.

Ces graphiques valent surtout pour montrer le type de suivi que la MISTRD souhaiterait mettre en place à partir des données de l'enquête ERE.

7.2.1.3.Extraits de l'annuaire des bibliothèques universitaires, données 2007
(Stéphanie Groudiev)

Extrait n°1

1.5 L'usage des ressources électroniques (tableaux 1.10 et 1.11)

Depuis 2003, l'enquête collecte des données concernant l'usage des ressources électroniques : consultation de la collection électronique acquise de façon onéreuse d'une part, consultation du site web et des collections produites par l'établissement d'autre part. On soulignera cette année encore que la récupération des statistiques d'usage des ressources électroniques sous licence ne dépend pas des services de documentation, mais des fournisseurs. Les démarches de normalisation de ces données sont en cours²⁴, mais la fiabilité des données transmises paraît parfois douteuse. Les pourcentages de réponses continuent cependant d'augmenter par rapport aux enquêtes précédentes, et l'on peut dégager des données collectées quelques éléments d'interprétation, tant en termes d'efficience que de gestion.

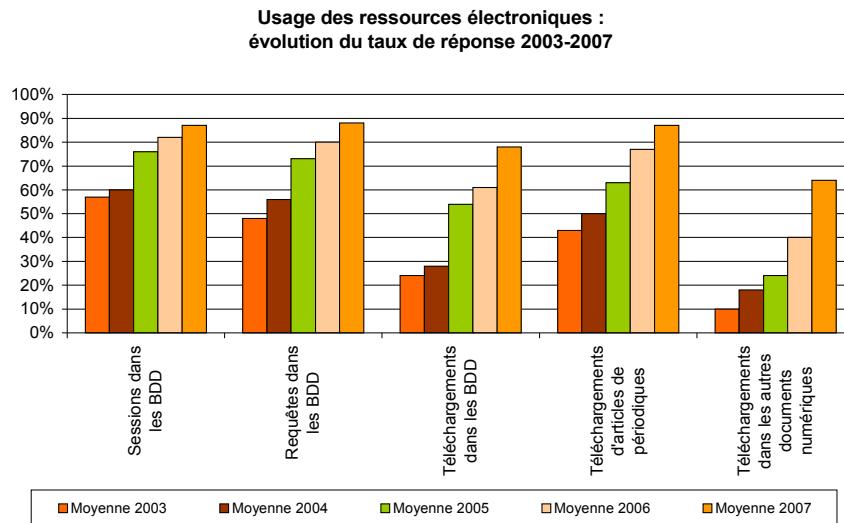
Récupération des données : pourcentages de réponses

Les taux de réponse sont cette année très importants, puisque l'on dépasse les 60 % pour tous les indicateurs. Les absences de réponses semblent plutôt dues désormais à des difficultés ponctuelles au sein de certains établissements qu'à la complexité de la récupération des données. On notera cependant que les responsables d'enquête signalent des difficultés de récupération de données récurrentes auprès de certains éditeurs. Celles-ci étant habituellement partagées par tous les établissements, les données restent susceptibles de comparaison.

BU/BIU	Sessions dans les BDD	Requêtes dans les BDD	Téléchargements dans les BDD	Téléchargements d'articles de périodiques	Téléchargements dans les autres documents numériques
Moyenne 2007	87%	88%	78%	87%	64%
Moyenne 2006	82%	80%	61%	77%	40%
Moyenne 2005	76%	73%	54%	63%	24%
Moyenne 2004	60%	56%	28%	50%	18%
Moyenne 2003	57%	48%	24%	43%	10%

²⁴ Cf le projet COUNTER (Counting Online Usage of Networked Electronic Resources) : <http://www.projectcounter.org/>

Le graphique suivant montre l'évolution des taux de réponse aux données d'usage des ressources électroniques depuis l'intégration de ces éléments dans l'ESGBU :



On constate ainsi nettement la progression, en trois ans, de la capacité des bibliothèques à obtenir de l'information sur l'usage de leurs ressources électroniques. La taille des bibliothèques comme les secteurs concernés jouent un rôle dans la qualité des réponses fournies, puisque les bibliothèques les plus en difficulté appartiennent aux catégories lettres et sciences humaines et petite et moyenne pluridisciplinaire, alors que les grandes pluridisciplinaires et les scientifiques obtiennent de meilleurs résultats.

La consultation du site web de la bibliothèque reste mal évaluée. En parallèle des visites de la bibliothèque, il conviendrait de pouvoir disposer d'une donnée permettant de comptabiliser les « visites virtuelles ». Cette notion reste cependant complexe à cerner, et n'a pas encore fait l'objet d'une définition normative.

La seule donnée demandée dans l'enquête est l'usage du catalogue public : si les taux de réponse augmentent, comme on le voit ci-dessous, il reste frappant de constater que seuls 64 établissements (contre 59 en 2006 cependant) ont pu communiquer le nombre de sessions au catalogue en ligne, alors que cette donnée ne dépend que du système local.

BU/BIU	Nombre de sessions dans le catalogue public
Taux de réponse 2007	61%
<i>Taux de réponses 2006</i>	<i>57%</i>
<i>Taux de réponses 2005</i>	<i>54%</i>
<i>Taux de réponses 2004</i>	<i>45%</i>
<i>Taux de réponses 2003</i>	<i>31%</i>

Eléments d'interprétation

Avertissement : Si les taux de réponse progressent, les données restent difficilement interprétables en l'état. On tentera plus bas de proposer des éléments d'interprétation, mais il convient dès à présent d'indiquer la méthodologie suivie pour le calcul des moyennes notamment. Afin d'éviter que les réponses d'un seul établissement ne viennent fausser l'impression d'ensemble, les moyennes ont été pondérées en retirant les valeurs loin de la médiane et isolées, en tenant compte des catégories d'établissement, de la taille de la population (doctorants, enseignants et enseignants chercheurs, usagers de niveau recherche extérieurs à l'établissement), ainsi que de la possibilité d'accéder à distance aux ressources²⁵.

Les données concernant les indicateurs de performance portent ainsi sur un plus petit nombre d'établissements :

Nombre d'établissements pris en compte pour le calcul des moyennes de téléchargement (total de la catégorie)	GP (23)	PMP (25)	STM (26)	LSH (20)	DES (10)
Bases de données	13	10	13	11	7
Périodiques électroniques	19	12	18	12	7
Autres documents numériques	16	6	10	10	6

Indicateur de performance : utilisation de l'offre

Avec un total de 38 millions de téléchargements au cours de l'année 2007, les chiffres bruts sont importants, et montrent l'importance de l'électronique dans les pratiques documentaires :

²⁵ Pour les bases de données et les périodiques électroniques, on n'a pas tenu compte des chiffres trop élevés, ni des moyennes inférieures à l'unité. Pour les documents numériques, les moyennes inférieures à l'unité ont été conservées, en raison de leur nombre plus important.

Bases de données	15 768 349
Périodiques électroniques	15 272 254
Autres Documents numériques	7 209 490
Total BU/BIU	38 250 093

Les données sont cependant plus pertinentes si on les rapporte aux nombre de doctorants inscrits dans l'établissement, ou au nombre de lecteurs inscrits de niveau recherche, puisque c'est à ce niveau que la consultation de ressources électroniques prend tout son sens :

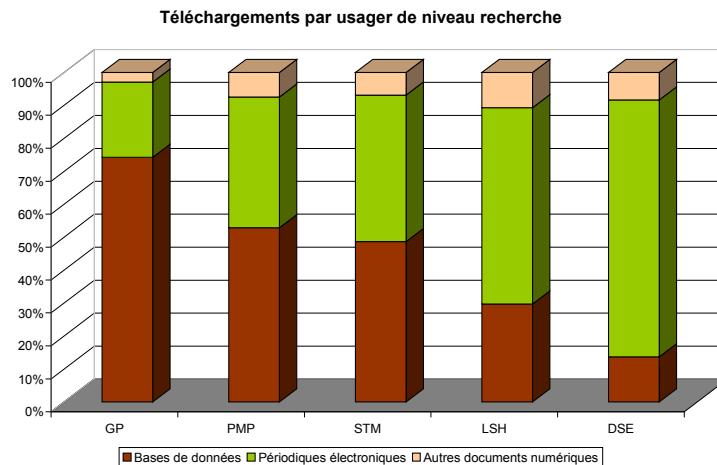
BU/BIU	Par doctorant	Par lecteur inscrit de niveau recherche
Nb de session dans les bases de données	91	94
Nb de requêtes dans les bases de données	238	275
Nb de téléchargements dans les bases de données	411	161
Nb d'articles téléchargés dans les périodiques électroniques	429	148
Nb de téléchargements dans les autres documents numériques	66	97

En moyenne, un usager de niveau recherche a téléchargé 166 unités documentaires au cours de l'année 2007. On constate des usages différenciés selon la nature des ressources et le type d'établissement : ainsi, alors que les documents téléchargés sont principalement des articles issus de périodiques électroniques (entre 46 % et 70 %), les bases de données permettent dans les bibliothèques littéraires d'accéder à un nombre plus important d'unités documentaires (42 %). L'usage des bouquets d'actualité explique l'importance des périodiques électroniques dans les bibliothèques en droit et sciences de gestion.

Nombre moyen de téléchargements par usager de niveau recherche (BU/BIU)

	GP	PMP	STM	LSH	DSE
Bases de données	355 30 %	156 45 %	142 39 %	89 42 %	31 19 %
Périodiques électroniques	109 62 %	117 50 %	130 54 %	178 46 %	177 70 %
Autres documents numériques	14 8 %	22 5 %	20 8 %	32 12 %	19 11 %

Moyenne de l'ensemble	188	304	260	268	181
------------------------------	-----	-----	-----	-----	-----



Indicateur de gestion : coût de l'usage

On a souligné plus haut l'importance relative des budgets consacrés à l'acquisition de la documentation électronique. Il devient dès lors important de tenter de mettre en place un indicateur de gestion permettant d'approcher le coût de l'usage de ces ressources. Les tableaux suivants proposent des moyennes calculées en ne tenant pas compte des établissements qui s'éloignent trop de l'écart-type : en effet, lorsque l'établissement n'a pas pu obtenir de données d'usage complètes, le coût par usage peut être artificiellement élevé, et fausser ainsi la moyenne nationale. Par ailleurs, il est à noter que les moyennes proposées sont plus élevées que la réalité, car il conviendrait de pouvoir ne tenir compte pour le calcul que du coût des bases pour lesquelles les données d'usages ont effectivement pu être relevés. Pour cette raison, les comparaisons annuelles n'ont pas paru pertinentes.

Coûts moyens BU/BIU

Bases de données : coût moyen d'une session	7,1 €
Bases de données : coût moyen d'une requête	3,0 €
Bases de données : coût moyen d'un téléchargement	4,1 €
Périodiques électroniques : coût moyen d'un téléchargement	2,2 €
Autres documents numériques : coût moyen d'un téléchargement	7,3 €

Les données d'usages sont plus faciles à obtenir pour les bouquets de périodiques électroniques, et il s'agit également des ressources les plus utilisées dans les universités de type grande pluridisciplinaire et scientifiques, qui dépensent, par ailleurs, les sommes les plus élevées en ressources électroniques. Le coût moyen de 2,2 € par article téléchargé est donc probablement une approche assez juste de la réalité.

L'analyse par secteur de cet indicateur montre que c'est dans les bibliothèques des universités de science humaines que l'on trouve le rapport coût/utilisation le plus favorable. Cet élément est à mettre en relation avec la nature des collections électroniques de ces bibliothèques : les bouquets de périodiques électroniques sont moins importants et moins coûteux qu'en sciences, et de nombreux périodiques électroniques sont en réalité intégrés dans des bases de données en texte intégral, dont on a souligné l'importance dans ce type de bibliothèques.

Coût moyen de téléchargement d'article de périodique électronique

GP	3,3 €
PMP	2,4 €
STM	2,1 €
LSH	0,7 €
DSE	2,3 €

Cette analyse des données sur les ressources électroniques montre que la place et l'utilisation des différents produits (bases de données, périodiques électroniques, documents numériques) varient suivant le type d'établissement. La nature des données récoltée interdit cependant aujourd'hui toute analyse trop fine et toute conclusion définitive sur l'utilisation des ressources électroniques dans les BU françaises. Néanmoins, mis en rapport avec la baisse des indicateurs traditionnels d'usage des bibliothèques, nombre d'entrées ou nombre de prêts, la progression de tous les indicateurs d'usage des ressources électroniques semble indiquer que, si

l'usage « physique » de la bibliothèque s'affaiblit, la documentation numérique prend une place de plus en plus importante dans les usages documentaires.

Extrait n°2

Les périodiques : baisse des abonnements papier (tableaux 2.1., 2.2., 2.5., 2.7., 2.13.)

500 146 collections de périodiques papier morts ou vivants sont conservées dans les bibliothèques universitaires françaises en 2007 (534 280 en 2006, soit une variation de – 6,4 %) ; près de 194 000, soit 38,8 %, sont localisées en Île-de-France. En moyenne une BU conserve 4 903 titres, mais la moitié d'entre elles en détiennent moins de 3 015. Le ratio est donc de 442 titres pour 1000 lecteurs (466 en 2006).

La répartition des collections selon les groupes typologiques est la suivante :

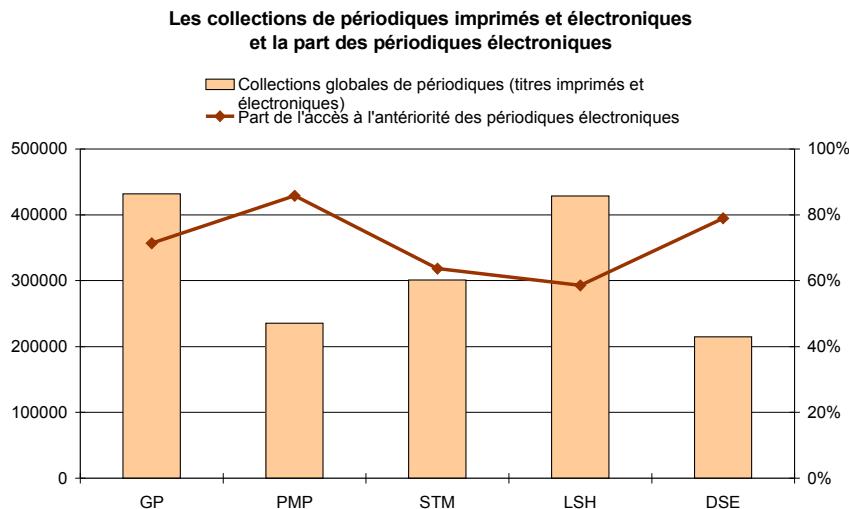
- 177 600 périodiques morts et vivants sont conservés dans les bibliothèques à dominante lettres et sciences humaines ;
- 157 200 dans les bibliothèques pluridisciplinaires ;
- 109 500 dans les bibliothèques à dominante sciences, techniques et médecine ;
- 45 250 dans les bibliothèques à dominante juridique et économique ;

auxquelles il faut ajouter les collections conservées au CTLes (plus de 10 500 périodiques).

Un peu plus de 20 700 titres morts et vivants sont disponibles dans les services documentaires des IUFM, ce qui correspond à 668 titres par établissement.

Les bibliothèques de grands établissements conservent 93 140 collections de périodiques soit un total pour l'ensemble des bibliothèques du supérieur de 614 000 titres.

Aux collections imprimées doit être ajoutée l'antériorité des titres de périodiques électroniques à laquelle la bibliothèque donne accès, localement ou sur le serveur du diffuseur. En fonction du groupe, l'offre des bibliothèques en la matière est variable.

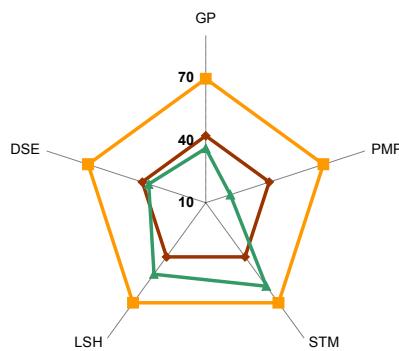


Ce graphique illustre les différences de richesse de l'offre de périodiques électroniques selon les groupes disciplinaires tout en démontrant l'intérêt des ressources numériques pour les bibliothèques au potentiel documentaire faible.

En 2007, les bibliothèques universitaires étaient abonnées à 111 850 titres de périodiques imprimés (contre 115 059 en 2006, soit une variation de – 2,8 %). Les abonnements français enregistrent une diminution de 3,1 % et les abonnements étrangers, après une année hausse en 2006, diminuent de 2,3 %. La répartition de ces derniers est très variable : pour une moyenne nationale de 42 %, elle atteint 69 % pour les BIU d'Île-de-France. Entre les différentes familles de bibliothèques, le rapport va de 22 % pour les petites et moyennes pluridisciplinaires à 59 % pour les bibliothèques STM.

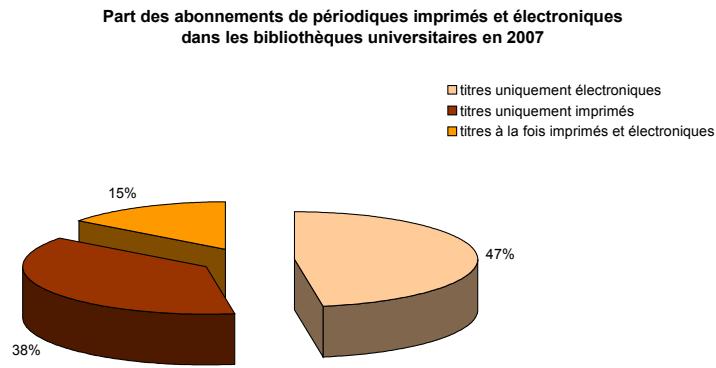
Part des abonnements de périodiques étrangers (en %)
selon les familles de bibliothèques

France BIU Ile de France Groupe typologique



Sur une période de 10 ans, de 1998 à 2007, on observe une diminution des abonnements français de 1 % ainsi qu'une baisse des abonnements étrangers de 17,8 %.

Une BU est en moyenne abonnée à 1 097 titres imprimés de périodiques soit 0,07 titre par étudiant potentiel ou 0,1 par lecteur inscrit. Pour disposer d'une vue complète sur les périodiques courants, il convient d'inclure les revues électroniques, en distinguant celles qui sont disponibles sous les deux formes et celles pour lesquelles la bibliothèque ne dispose que d'un accès en ligne. Le nombre d'abonnements à des périodiques (imprimés et électroniques sans doublons) peut être estimé à 477 000 titres. En 2007, la part des titres uniquement électroniques représente 47 % de l'ensemble des acquisitions de périodiques ; les titres sous les deux formes ne représentant 38 % du total.



Les centres documentaires des IUFM mettent à la disposition de leurs lecteurs 8 631 titres de périodiques imprimés, à 98 % français ; l'offre en périodiques électroniques s'élève à 216 titres.

Les bibliothèques de grands établissements totalisent 11 042 abonnements de périodiques imprimés, à 56 % étrangers et 46 745 périodiques électroniques.

Au total, les établissements ayant répondu à l'enquête sont abonnés à 131 523 titres de périodiques imprimés en cours, contre 137 445 en 2006 (162 525 abonnements en incluant dons, échanges et dépôt légal, 168 809 en 2006).

Les ressources électroniques : baisse des bases de données et des documents numériques, hausse des périodiques (tableaux 2.3., 2.5., 2.8.)

L'enquête 2007 a maintenu la distinction en trois grandes catégories : bases de données, périodiques électroniques, documents numériques.

	Bases de données	Périodiques électroniques	Documents numériques
2003	2 707	248 047	5 140
2004	2 314	365 379	10 904
2005	2 174	477 391	140 360
2006	6 551	523 097	84 851
2007	2 505	654 349	73 894

Cette répartition ne rend que partiellement compte de la variété des produits disponibles et de leur évolution. Le tableau ci-dessous donne une vue plus complète de l'offre proposée par les bases de données qui, pour certaines, incluent des accès à des périodiques électroniques et à des documents numériques :

	Bases de données	<i>Dont périodiques électroniques intégrés</i>	<i>Dont documents numériques intégrés</i>
GP	716	176 384	132 626
PMP	470	97 748	428 742
STM	409	129 085	26 395
LSH	546	146 379	1 079 292
DSE	364	122 845	112 823
Total	2 505	672 441	1 779 878

Les bases de données sont à 54,8 % étrangères. Le coût moyen est de 3499,40 € pour les produits français et de 4580,30 € pour les étrangers. Les périodiques électroniques sont à 93,7 % étrangers. Le coût moyen par titre ne serait que de 17,3 € mais le mode de souscription mis en place par de nombreux diffuseurs (qui proposent souvent plusieurs dizaines ou centaines de titres sous un seul contrat) et la facturation d'un surcoût en référence aux abonnements papiers expliquent un prix dont la faiblesse n'est qu'apparente.

Pour l'ensemble des bibliothèques de l'enseignement supérieur, les acquisitions de ressources électroniques s'élèvent à 3 067 bases de données (7 420 en 2006), 142 606 documents numériques (89 619 en 2006), et 701 310 périodiques électroniques (554 653 en 2006).

Les classements des familles de bibliothèques en fonction du nombre moyen d'acquisitions ou d'abonnements dans chaque catégorie électronique révèlent des situations très constatées :

	Bases de données	Périodiques électroniques	Documents numériques
STM	16,4	STM 5 247,6	LSH 523,8
PMP	18,8	PMP 5 636,9	GP 618,8
Moyenne BU	24,6	LSH 5 517,3	PMP 658,7
LSH	112/187	28,7	Moyenne BU 6 370,8
GP	29,8	GP 6 847,9	DSE 824,4
DSE	40,4	DSE 12 562,1	STM 1 008,1

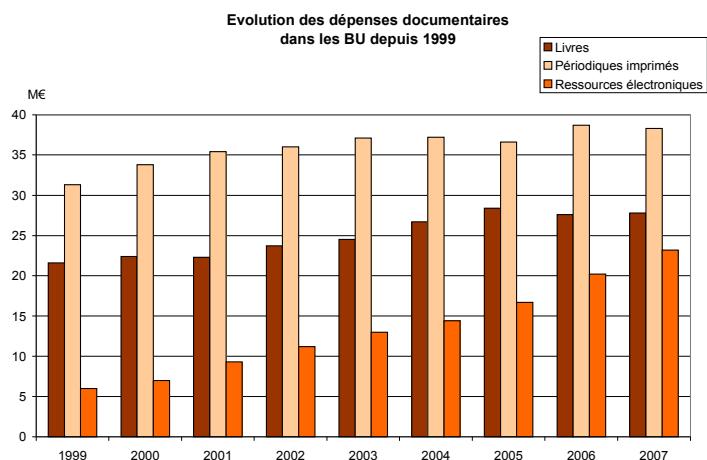
S'agissant des collections, les BU possèdent, en 2007, 510 878 documents numériques (nombre de titres) et 1 121 675 périodiques électroniques pour lesquels un accès à l'antériorité est proposé au lecteur.

La structure et l'évolution des dépenses d'acquisition : le poids des ressources électroniques

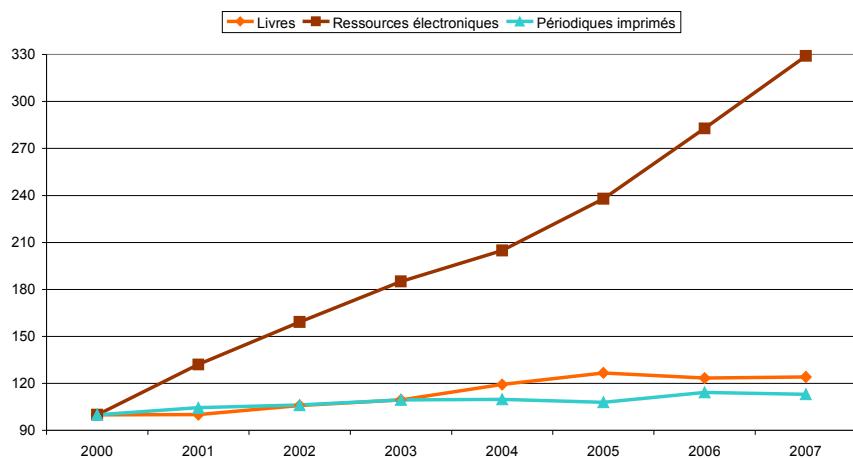
Les mutations à court terme de la structure des acquisitions se mesurent aussi en termes de masses financières affectées à tel ou tel type d'achat. L'évolution, dans les BU, des principales lignes de dépenses, depuis 1999, est la suivante (en M€) :

	Livres	Livres français	Livres étrangers	Périodiques imprimés	Périodiques imprimés français	Périodiques imprimés étrangers	Ressources électroniques	Total
1999	21,6	15,5	6,2	31,3	8,1	23,2	6,0	58,9
2000	22,4	16,2	6,2	33,8	8,4	25,4	7,0	63,2
2001	22,3	15,6	6,7	35,4	8,1	27,3	9,3	67,0
2002	23,7	17,1	6,6	36,0	8,4	27,6	11,2	70,9
2003	24,5	18,1	6,4	37,1	9,2	27,9	13,0	74,6
2004	26,7	19,7	7,0	37,2	9,4	27,8	14,4	78,3
2005	28,0	21,3	6,7	36,4	9,5	26,9	16,8	81,8
2006	27,6	21,1	6,5	38,7	9,3	29,4	20,2	86,5
2007	27,8	21,5	6,3	38,3	9,4	28,9	23,2	89,3

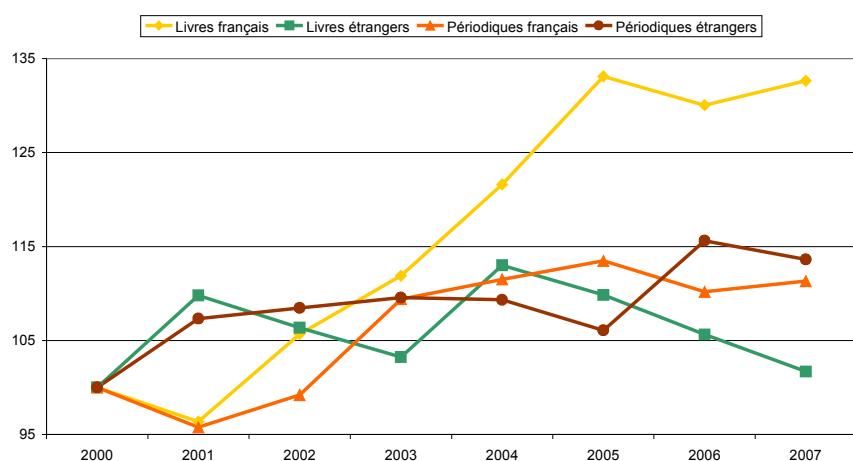
Les dépenses documentaires ont augmenté de 51,6 % entre 1999 et 2007 : à l'intérieur de cette enveloppe, les dépenses consacrées aux ressources électroniques ont fortement progressé (+ 287 % en 9 ans) ; celles réservées aux périodiques imprimés, malgré le ralentissement observé en 2007 (- 1 %) ont progressé régulièrement (+ 22 % en 9 ans) ; quant aux monographies, les dépenses ont augmenté de 29 % en 9 ans.



Les dépenses documentaires : évolution 2000-2007 des différentes composantes (base 100 en 2000)



Evolution des dépenses de livres et de périodiques depuis 2000 (base 100 en 2000)



Comme on l'a déjà noté, une part de la progression des coûts des périodiques étrangers doit être imputée au développement des revues électroniques, puisqu'il est fréquent que le prix des produits électroniques soit fonction des abonnements imprimés déjà souscrits, sans que les bibliothèques puissent toujours, *a posteriori*, distinguer le surcoût.

Au total (du moins pour l'imprimé et l'électronique), ce sont donc environ 97,7 M€ (+ 3 % par rapport à 2006) qui sont consacrés aux dépenses documentaires dans les 154 services de l'enseignement supérieur répondant à l'enquête statistique.

A l'échelle des familles de bibliothèques, la structure des acquisitions révèle également de notables variations. Ainsi, si le prix des ouvrages français achetés par chaque famille de bibliothèques varie peu autour de la moyenne nationale, il n'en va pas de même pour les livres étrangers (avec une augmentation sensible pour les bibliothèques DSE (facteur de x 3 en 2007 contre x 2,6 en 2006) :

	Coût moyen du livre français	Coût moyen du livre étranger	Facteur étr./fr.
GP	25,0 €	46,0 €	x 1,8
PMP	25,5 €	40,6 €	x 1,6
STM	29,7 €	88,9 €	x 3,0
LSH	24,9 €	39,9 €	x 1,6
DSE	27,6 €	81,7 €	x 3,0
Total BU	26,0 €	49,2 €	x 1,9

Le coût moyen des ouvrages acquis (français et étrangers) observé dans les IUFM est de 12,8 € ; celui des bibliothèques des grands établissements s'élève à 24 €.

Le même indicateur du coût moyen, appliqué cette fois aux périodiques imprimés, illustre à nouveau des situations contrastées selon les groupes avec une augmentation sensible pour les bibliothèques du groupe PMP (facteur de x 4,8 en 2007 contre x 5,5 en 2006) :

	Coût moyen du périodique imprimé français	Coût moyen du périodique imprimé étranger	Facteur étr./fr.
GP	139,3 €	690,2 €	x 5,0
PMP	143,6 €	686,5 €	x 4,8

STM	173,1 €	1 146,7 €	x 6,6
LSH	119,7 €	195,9 €	x 1,6
DSE	187,8 €	440,6 €	x 2,3
Total BU	144,9 €	615,2 €	x 4,2

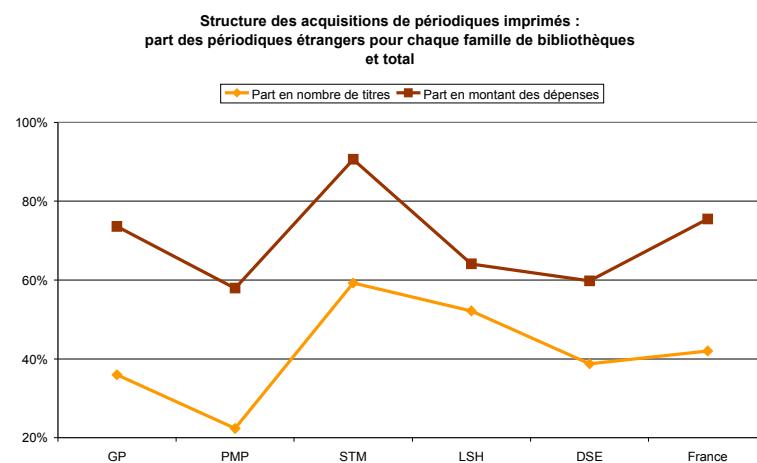
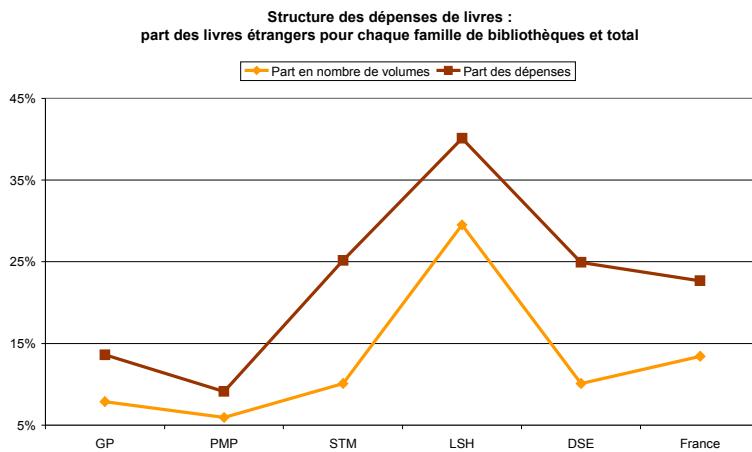
Le coût moyen des périodiques imprimés pour les IUFM est de 56,73 €, alors qu'il s'élève à 235,27 € dans les bibliothèques de grands établissements.

Le coût moyen des ressources électroniques est moins significatif compte tenu de la grande variété des produits et de la difficulté du décompte. Après une année de hausse, le coût moyen des ressources électroniques accuse une légère baisse en 2007 (31,7 € par titre contre 32,9 € en 2006). On notera la très forte augmentation du coût moyen global des bases de données en 2007 : 4 091,4 € (1 633,9 € en 2006, + 150 %), et plus particulièrement le prix toujours élevé des bases de données acquises par les bibliothèques grandes pluridisciplinaires (4 878,80 €) et STM (5 366,80 €).

	Acquisition de ressources électroniques (titres)	Dépenses d'acquisition des ressources électroniques	Coût moyen d'acquisition d'un titre de ressource électronique
2003	287 444	13 661 854 €	47,5 €
2004	399 375	15 538 196 €	38,9 €
2005	639 578	17 988 689 €	28,1 €
2006	614 499	20 190 950 €	32,9 €
2007	730 748	23 157 365 €	31,7 €

Par rapport à 2006, l'offre en 2007 s'est accrue aussi bien en nombre de titres acquis qu'en montant des dépenses globales.

On constate à nouveau un écart important entre le poids financier de la documentation imprimée étrangère et la part correspondante en nombre de volumes acquis ou d'abonnements souscrits exprimant la contrainte que le coût de cette documentation impose dans la définition des politiques d'acquisition des bibliothèques.



L'évolution entre 2000 et 2007 des coûts moyens constatés dans les bibliothèques universitaires est résumée dans le tableau présenté ci-dessous :

	Livres français	Livres étrangers	Périodiques français	Périodiques étrangers
2000	21,6 €	45,0 €	122,9 €	453,0 €
2001	21,3 €	47,0 €	116,6 €	493,6 €
2002	22,7 €	48,6 €	120,0 €	510,9 €
2003	23,2 €	48,5 €	132,3 €	536,8 €
2004	24,5 €	51,4 €	139,1 €	544,6 €
2005	26,1 €	51,3 €	139,5 €	575,1 €
2006	25,9 €	49,6 €	138,9 €	611,5 €
2007	26,0 €	49,2 €	144,9 €	615,2 €
Variation 2000-2007	20,4 %	9,3 %	17,9 %	35,8 %

L'ensemble des résultats de l'enquête statistique annuelle auprès des bibliothèques des établissements de l'enseignement supérieur (esgbu) peuvent être retrouvés et exploités sur internet, à l'adresse suivante : www.sup.adc.education.fr/asibu/

7.2.2. Ministère de la Culture et de la Communication

7.2.2.1. Rapport annuel des bibliothèques municipales et de groupement de communes (Version de travail)

Coordonnées de la bibliothèque ou du service répondant

Coordonnées de la bibliothèque ou du service répondant

Nom de l'établissement

Adresse

Code postal

Ville

Responsable de
l'établissement

Statut et/ou grade du
responsable

Téléphone

Fax

Courrier électronique

Site internet

Mode de gestion de
l'établissement

Régie directe

Association

Association avec convention

Informations sur les bibliothèques du réseau

Bibliothèque

Intitulé de
l'établissement
Adresse

N°

Voie

Code postal

Ville

Fonds en unités matérielles

Surface en m²

Personnel en ETP

Nombre de places
assises

Heures d'ouverture hebdomadaires

Jours d'ouverture
annuelsHeures d'ouverture
annuelles

Bibliothèque

Intitulé de
l'établissement
Adresse

N°

Voie

Code postal

Ville

Fonds en unités matérielles

Surface en m²

Personnel en ETP

Nombre de places
assises

Heures d'ouverture hebdomadaires

Jours d'ouverture
annuelsHeures d'ouverture
annuelles

Bibliothèque

Intitulé de
l'établissement
Adresse

N°

Voie

Code postal

Ville

Fonds en unités matérielles

Surface en m²

Personnel en ETP

Nombre de places
assises

Heures d'ouverture hebdomadaires

Jours d'ouverture
annuelsHeures d'ouverture
annuelles

Informations sur le réseau

Accès et installations

Accès et installations	
Heures d'ouverture hebdomadaires	Jours d'ouverture annuels
Places assises disponibles	avec possibilité de connecter un ordinateur
Postes informatiques publics	avec accès internet
Postes informatiques professionnels	avec accès internet
Photocopieurs en accès public	Imprimantes en accès public
Appareils dédiés à la lecture de livres électroniques	Bibliobus

Catalogue	
Nombre total de notices au catalogue	
Dont nombre de notices informatiques	
Dont nombre de notices entrées dans l'année	
Dont nombre de notices entrées par importation dans l'année	
Nom et version du logiciel de gestion	

Surface des locaux	
Surface utile nette totale	Espaces de services internes
Espaces de service public	Espaces manifestations et animations
Espaces de magasins	Cafétérias et surfaces de détente
Capacité de stockage	
Totalité des fonds	Dont fonds en libre accès

COLLECTIONS

Imprimés		Fonds	Acquisitions	Éliminations
Adultes				
Livres imprimés	UM	C1	C4	C6
	LA	C2		
	TIT	C3	C5	
dont publiés avant 1811	UM			
dont publiés entre 1811 et 1914	UM			
Publications en série imprimées	UM	C7	C10	
	LA	C8		
	TIT	C9		
Enfants				
Livres imprimés	UM	C11	C14	
	LA	C12		
	TIT	C13	C15	
Publications en série imprimées	UM	C16	C19	
	LA	C17		
	TIT	C18	C20	
Total				
Livres imprimés	UM	C11	C14	
	LA	C12		
	TIT	C13	C15	
Publications en série imprimées	UM	C16	C19	
	LA	C17		
	TIT	C18	C20	

Publications en série	Adultes			Enfants		
	Abonnements		Titres	Abonnements		Titres
	Imprimées	Électroniques				
Total						

UM = unités matérielles ; LA= unités matérielles en libre accès ; TIT = titres.

Autres documents		Fonds		Acquisitions
Manuscrits	En mètres linéaires		C7	C9
	En unités matérielles		C8	C10
Microformes	En unités matérielles		C12	C13
Documents cartographiques	En unités matérielles		C15	C16
Musique imprimée	En unités matérielles		C18	C21
	En libre accès		C19	
	En nombre de titres		C20	C22
Documents graphiques	En unités matérielles		C73	C74
	En mètres linéaires			
Autres documents	En unités matérielles			

Documents audiovisuels

		Fonds	Acquisitions
Documents sonores : musique	Sur support (UM)		C28
	En réseau (TIT)	C24	C30
Documents sonores : livres enregistrés	Sur support (UM)		C41
	En réseau (TIT)	C37	C43
Documents audiovisuels	Sur support (UM)		C65
	En réseau (TIT)	C61	C67
Éliminations		Unités matérielles	

Documents numériques

		Fonds	Acquisitions
Livres électroniques	TIT	C79	acquis à titre onéreux, par don ou dépôt légal (titres)
			numérisés par la bibliothèque
Fichiers informatiques	UM	C83	C81
Autres documents numériques	SM	C86	C84
	RES	C89	C87
Bases de données	SM	C92	C90
	RES		
	LIC		
Ressources gratuites signalées			

UM = unités matérielles ; TIT = titres ; RES = en réseau ou sur poste de travail autonome (titres) ; SM = support matériel; LIC = sous licence d'accès.

Usages et usagers de la bibliothèque

Usagers		Inscrits actifs	Nouveaux inscrits	Emprunteurs actifs
Particuliers				
dont		H		
Enfants (de 0 à 14 ans)		F		
		Tot		
H				
Adultes (de 15 à 64 ans)		F		
		Tot		
H				
Adultes (de 65 ans et plus)		F		
		Tot		
H				
Non résidents dans la commune ou les communes adhérentes au réseau				
Collectivités				
Fréquentation : entrées dans l'établissement			centrale réseau	

Prêts	Adultes	Enfants	Total	Collectivités
Livres				
Publications en série				
Documents sonores : musique				
Documents sonores : livres				
Documents audiovisuels				
Autres documents				
Livres électroniques avec support				
Livres électroniques seuls				

Autres types d'usages

Consultations sur place

Réservations

Demandes d'informations

Par la bibliothèque

Par les usagers

Reproductions

Documents reçus

Documents fournis

Prêts entre bibliothèques

Orientation et formation des usagers

Formation des usagers

Participants

dont formations aux services
électroniques

Participants

**Services et ressources
électroniques de la bibliothèque****Site internet**

Catalogue

Nombre de sessions	Dans la bibliothèque
	Hors de la bibliothèque
Nombre de sessions	Dans la bibliothèque
	Hors de la bibliothèque

Inscription en ligne

Accès au compte lecteur

Réservations en ligne

Service de référence électronique

Nombre de réponses

Ressources électroniques

Bases de données

Nombre de sessions

Publications en série électroniques

Nombre de contenus téléchargés

Documents numériques

Nombre de contenus téléchargés

dont textes

Nombre de contenus téléchargés

dont images

Nombre de contenus téléchargés

dont documents audiovisuels
(sons, vidéos)

Nombre de contenus téléchargés

**Accès à internet dans la
bibliothèque**

Nombre de sessions

Budget

Dépenses d'investissements	
Total des dépenses	
Terrains, bâtiments	
Informatique (matériel et logiciels)	
Véhicules	
Autre (mobilier équipement)	
Documents	

Dépenses pour le personnel	
Dépense totale	Formation des personnels

Dépenses d'acquisitions documentaires			
Livres imprimés		Livres électroniques	
Publications en série imprimées		Publications en série électroniques	
Documents sonores : musique		Documents sonores en réseau	
Documents sonores : livres		Documents audiovisuels en réseau	
Documents audiovisuels		Bases de données	
Autres documents non électroniques		Fichiers informatiques	
Total documents imprimés et sur support		Total collection électronique	

Dépenses d'entretien des collections patrimoniales			
Reliure, conservation préventive et curative			
Conversion sur support matériel		Numérisation	

Dépenses spécifiques	
Total	Action culturelle
Dépenses pour les locaux	Dépenses informatiques
Achats de notices	Assurances
Photocopie	Transports et communications
Frais postaux	Études
Promotion des services (communication)	Équipement
Fournitures	Intérêts des emprunts

Ressources propres et subventions

Fonds provenant de l'autorité de tutelle	
Autres subventions d'origine publique	
Autres fonds d'origine privée (sociétés, particuliers, ...)	
Recettes propres	
dont droits d'inscription ou d'usage pour les services de la bibliothèque	

Personnel et formation

Personnel	Personnes	ETP
Nombre total d'agents		
Nombre de professionnels de la filière culture dont		
Conservateurs		
Bibliothécaires ou attachés de conservation		
Assistants qualifiés de conservation		
Assistants de conservation		
Adjoints du patrimoine		
Fonction publique autres filières dont		
Catégorie A		
Catégorie B		
Catégorie C		Dont qualifiés
Non titulaires		
dont emplois aidés		
Bénévoles		

Formation

	Nombre d'heures	Nombre de personnes formées
Formation du personnel		
Formation des acteurs du tiers réseau	Nombre de jours	Nombre de participants
Formation professionnelle		
Accueil de stagiaires		
Formations dispensées par le personnel		

Répartition du personnel par catégorie de services/fonctions

ETP

Services au public
Service aux scolaires
Action culturelle
Service aux collectivités
Traitement des documents
Services électroniques
Administration
Autres services

Action culturelle

Partenariat et coopération

Institutions

	Nombre de classes	Estimation de la population touchée
Établissements scolaires et universitaires		
Écoles		
Collèges		
Lycées		
Supérieur		
Hôpitaux		
Prisons, Centres de semi-liberté, protection judiciaire de la jeunesse		
Maisons de retraite		
Centres sociaux		
Centres de loisirs		
Services de la petite enfance		
Services de l'emploi		
Autres		

Equipements culturels

	Estimation de la population touchée
Musée, centres d'art, ...	
Archives	
Conservatoire ou école de musique	
Cinéma	
Théâtre	
Salle de spectacle ou troupe de spectacle vivant	
Autres	

Autres structures associatives

	Associations	Estimation de la population touchée
Culture		
dont livre et lecture		
autres		

Activités et services

Action au sein de l'établissement	Pour adultes	Pour enfants	Public touché
Expositions			
Manifestations dont			
Conférences, rencontres, lectures			
Concerts, projections			
Heures du conte			
Clubs de lecteurs, ateliers d'écriture			
Fêtes, salons du livre, festivals			
Autres			
Formations			

Action hors de l'établissement	Nombre d'actions	Public touché
Actions hors les murs		
Valorisation des services et des collections	Imprimé	Électroniques

Action de coopération	Nombre d'actions	Public touché
Coopération locale		
Coopération nationale		
Coopération internationale		

Action et services à destination de publics spécifiques	Nombre d'actions	Public touché
Personnes âgées		
Personnes en situation de handicap		
Jeunes		
Petite enfance		
Personnes en recherche d'emploi		
Personnes en situation d'illettrisme		
Populations immigrées		

7.2.2.2. Enquête DLL sur les ressources informatiques et la mise en ligne
des documents numérisés
juin-décembre 2008
(Karine Delvert/Patricia Le Galèze)

En juin 2008, la DLL a envoyé à **109** bibliothèques municipales un questionnaire destiné à recenser leurs besoins et leurs projets dans le domaine des ressources informatiques et de la numérisation (plus spécifiquement la mise en ligne des documents numérisés en bibliothèque).

64 questionnaires ont été retournés entre juin et décembre 2008 (partiellement ou intégralement renseignés), ce qui correspond à un **taux de réponse** de près de **59%**. Une partie des questionnaires a été renseignée en face à face ou par téléphone.

Les établissements interrogés sont des bibliothèques municipales classées (BMC) ainsi que des établissements ayant ou ayant eu des projets de numérisation de leurs collections patrimoniales. L'échantillon a été conçu dans un souci de représentation des bibliothèques les plus avancées en matière de numérisation.

La structure de l'échantillon, en lien avec les objectifs de l'enquête, conduit donc à une surreprésentation des bibliothèques de villes de taille importante (70% des bibliothèques sont dans des villes de plus de 50 000 habitants). En cela, elles ne sont pas représentatives d'un paysage national : elles ne représentent pas tous les établissements ayant numérisé et *a fortiori* pas la masse des établissements qui seraient susceptibles de le faire.

Le questionnaire comprenait 39 questions réparties en **4** grands chapitres : l'informatique et les services en ligne proposés, les opérations de numérisation menées par la bibliothèque et l'accès aux documents numérisés, la coopération, les réseaux et partenariats, et enfin les perspectives.

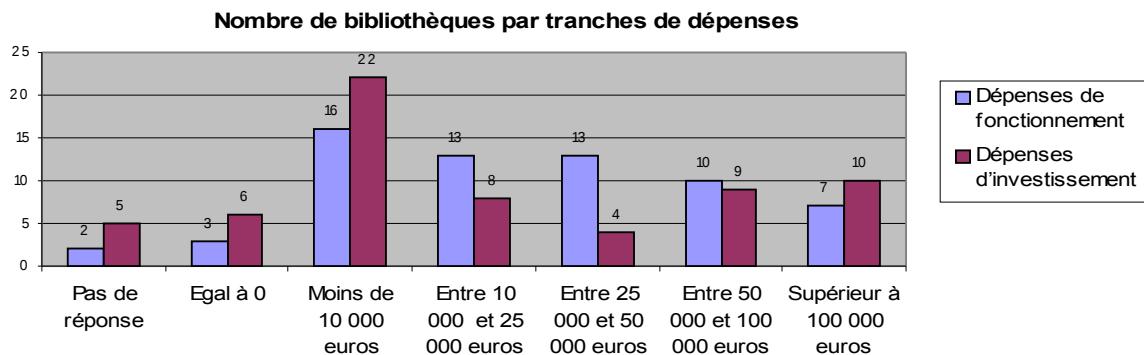
Après analyse des réponses, les questions liées aux modalités techniques (les métadonnées, l'OAI et le moissonnage), ainsi que celles liées à la mesure de la fréquentation obtiennent les plus faibles taux de réponse de l'enquête, respectivement 42 % et 49 %. On peut percevoir derrière ces absences de réponses une méconnaissance sur ces aspects techniques, notamment avec des nouveautés telles que l'implémentation de l'OAI.

1. L'Informatique en bibliothèque

1.1 Les dépenses

Pour répondre aux objectifs de l'enquête, la DLL a souhaité mieux appréhender les contextes informatique et technique des établissements (moyens humains, financiers et matériels).

Les moyens financiers alloués à l'informatique de la bibliothèque varient suivant qu'ils sont ou non distingués du budget de la collectivité (la prise en charge du matériel informatique, du personnel dédié), en fonction de l'appel à un prestataire, ou la prise en compte des subventions. Par ailleurs ces montants peuvent être soumis à de fortes variations d'une année à l'autre, selon les projets de l'établissement (réinformatisation, changement de logiciels, achat de serveurs...).



La moyenne des dépenses de fonctionnement pour la maintenance informatique s'élève à **59 148,52 euros** pour l'échantillon mais avec des écarts significatifs.

Répartition des dépenses de fonctionnement selon la taille de la commune

Taille de la commune	Plus petit montant (hors réponse = 0)	Montant moyen	Plus grand montant
< 50 000 (30 %)	1 094	11 927	42 865
De 50 000 à 100 000 (23 %)	2 600	20 387	58 390
> 100 000 (47 %)	5 238	111 957	1 407 000

La moyenne des dépenses d'investissement pour la maintenance informatique s'élève à **86 183,92 euros** avec là aussi des écarts significatifs.

Répartition des dépenses d'investissement selon la taille de la commune

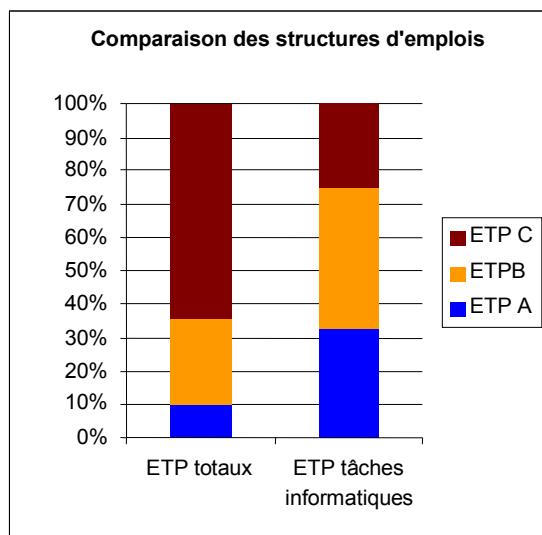
Taille de la commune	Plus petit montant (hors réponse = 0)	Montant moyen	Plus grand montant
< 50 000 (30 %)	354	35 963	333 046
De 50 000 à 100 000 (23 %)	2 818	18 397	88 676
> 100 000 (47 %)	1 437	165 024	1 384 122

1.2 Les moyens humains

Les ETP (équivalents temps plein) n'ont pas toujours été faciles à estimer. En effet, ces tâches peuvent être parcellisées et reposer sur plusieurs personnes, tâches pouvant consister en des interventions irrégulières et ponctuelles quelques heures dans la journée. Par ailleurs les personnels informaticiens de la collectivité ont pu être pris en compte, rendant délicates les comparaisons aux effectifs de l'établissement.

Les moyens humains dédiés à l'informatique (entendu ici comme gestion du parc informatique, du SIGB et du site web) représentent en moyenne **moins de 3 ETP (2,7)** soit 3% environ des effectifs totaux en ETP. Les emplois de catégorie C sont, par rapport à la

structure totale des emplois, relativement sous représentés au profit des emplois de catégorie B (et de catégorie A, et ce, plus la taille de la commune augmente). L'administration du SIGB est une part importante de ces activités.



1.3 Les serveurs et logiciels

Selon les établissements et les compétences, des situations assez différentes peuvent être rencontrées dans la gestion des logiciels (applications) et l'hébergement des serveurs. 54 % des 64 bibliothèques hébergent un ou plusieurs serveurs. 61% des collectivités hébergent un ou des serveurs pour les applications des bibliothèques. 13 établissements (soit 20% de l'échantillon) ont recours à un multi hébergement (le plus souvent entre le site de la bibliothèque et leur collectivité). 6 établissements (9%) font appel aux services de prestataires extérieurs. Les applications peuvent a priori être hébergées sur un à plusieurs serveurs (cette donnée n'a pas été quantifiée).

En termes de logiciels métiers, le SIGB a en moyenne **6 ans**. 3 établissements utilisent également un module spécifique de leur logiciel pour la gestion électronique de leurs documents numérisés. 24 établissements (près de 40%) utilisent un logiciel de GED²⁶. Un système de gestion de contenus (CMS en anglais) pour la mise en ligne est utilisé par 42% des établissements, CMS²⁷, indépendant ou intégré au portail de la bibliothèque.

2. La bibliothèque et le web

2.1 Le site web et les services associés

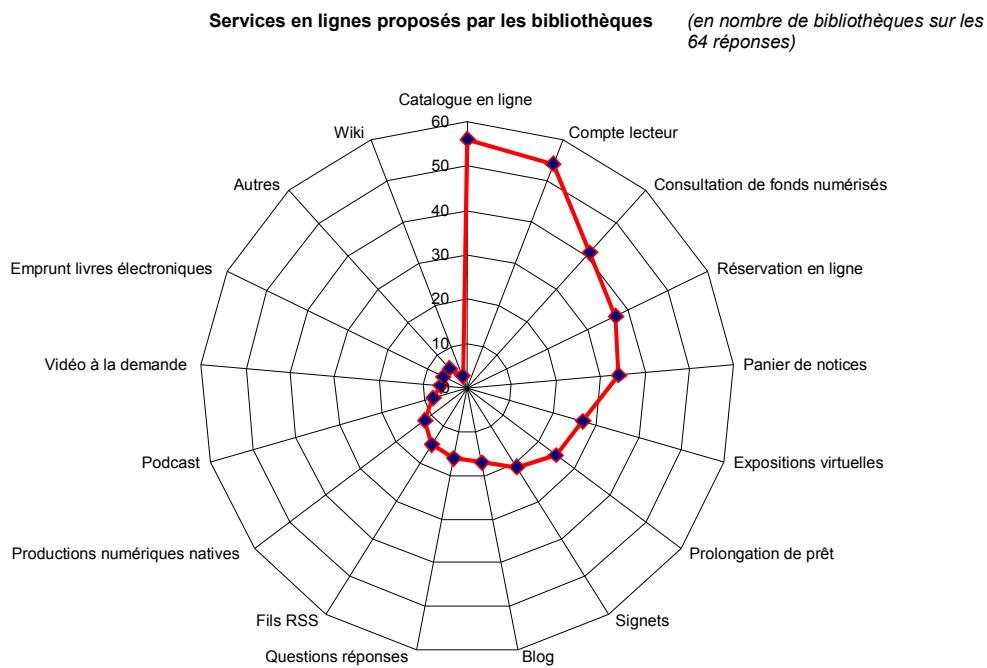
Si toutes les bibliothèques ont une URL, **73%** ont un site web qui leur est propre (indépendant du site de leur collectivité). Ce site web est hébergé (pour tout ou partie) le plus souvent par la collectivité (51,5%), puis par la bibliothèque (26,5%) ou chez un prestataire (22%).

²⁶ Les logiciels remplissant cette fonctionnalité selon les établissements sont les suivants : Aloes 1, Logiciel d'Arkhenum 3, Flora 2, Greenstone 2, SIM (Archimed) 5, Ermes (Archimed) 3, Dip-systèmes 1, Ex-Libris GED de Cadic 2, Armadillo 2, Oedipe 1, Micromusée 1, Mediaview 1, Pulcra 1, Loris 1. Devant la diversité de ces solutions logicielles, il aurait sans doute été utile de proposer une définition et une typologie, ce qui sera fait dans les prochaines études.

²⁷ Typo3 4, JOOMLA 1, SPIP 4, Drupal 1, Master Edit 1, Portail documentaire sigb 3, XOOPS 1, Ermes 3, K-Portal de Kosmos 2, Autres 6.

Tant en termes de présence sur le web que de services en ligne proposés, plusieurs établissements ont mentionné que certains services non proposés actuellement le seraient prochainement, la situation évoluant rapidement.

Tous les établissements ne possèdent pas encore de catalogue en ligne, mais c'est bien le premier service à distance proposé par la bibliothèque, généralement couplé avec la gestion d'un compte lecteur. La consultation de fonds numérisés est bien représentée (3e service proposé, que ce soit à partir du site de la bibliothèque ou à partir d'un autre site). Les wikis, la vidéo à la demande, le podcast et les livres électroniques sont sans doute davantage des services expérimentaux, proposés par quelques établissements seulement.



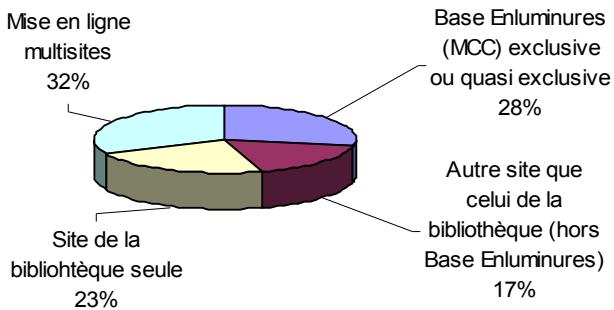
2.2 La mise en ligne des documents numérisés

La volumétrie des documents numérisés est difficile à estimer pour de nombreux établissements. Si on se réfère à l'unité de mesure la plus mentionnée, l'estimation des documents numérisés est de près de **2,9 millions de nombre de vues**. A cela on peut ajouter 161 560 images.

Ces documents sont accessibles sur place, sur un poste local, à près de 80%. Pour 53 établissements (84%) une consultation (partielle le plus souvent) des documents numérisés sur un site web (qui peut être ou non celui de la bibliothèque) est possible. 8 établissements ne déclarent aucune mise en ligne (13 % des réponses).

15 établissements indiquent que la totalité ou la quasi-totalité de leurs collections est accessible sur internet (hors base Enluminures). Toutefois, l'estimation d'un taux de mise en ligne s'est avéré délicate pour de nombreux établissements (sur 45 réponses, le taux moyen est de **62%** avec un écart type élevé).

Lieu de mise en ligne



La base de données images est la modalité privilégiée pour la mise en ligne, puis le feuillement et enfin le PDF océrisé. Le texte intégral n'est cité que par 6 établissements.

66% des établissements ont eu recours aux services d'un prestataire ou du Ministère de la culture et de la communication (par la base Enluminures) pour la mise en ligne, principalement pour la conception du site (28%) et de la base de données (35%), et dans une moindre mesure pour l'hébergement (20%). 11% des réponses concernent une prestation « clé en main ». Seules 3 bibliothèques ont eu recours aux services d'un prestataire pour la conservation numérique.

L'indexation des images est une information qui a été très peu renseignée. **11** établissements ont mentionné utiliser le **Dublin Core** (Aix-en-Provence, Bourg-en-Bresse, Clermont-Ferrand, Dole, Lille, Lisieux, Troyes, Lyon, Paris, Toulouse, Versailles), **5** l'**EAD** (Aix-en-Provence, Dole, Lille, Troyes, Lyon), **9** le **MarcXML** (Dole, Le Mans, Perpignan, Troyes, Valenciennes, Lyon, Versailles, Reims, Chaumont), **1** la **TEI** (Lyon).

Sur les 31 réponses concernant l'implémentation de l'OAI-PMH et le moissonnage du site, ces deux fonctionnalités sont mentionnées respectivement par 8 établissements (Bourg-en-Bresse, Clermont-Ferrand, Dole, Troyes, Toulouse, Versailles, Reims, Chaumont), ce qui représente 26% des réponses. Deux établissements mentionnent le moissonnage de leur site par Z39-50 (Lyon et Perpignan).

Si on ramène aux 53 bibliothèques mettant en ligne leurs documents numérisés, **15 %** des bibliothèques ont implémenté l'OAI-PMH et sont moissonnées.

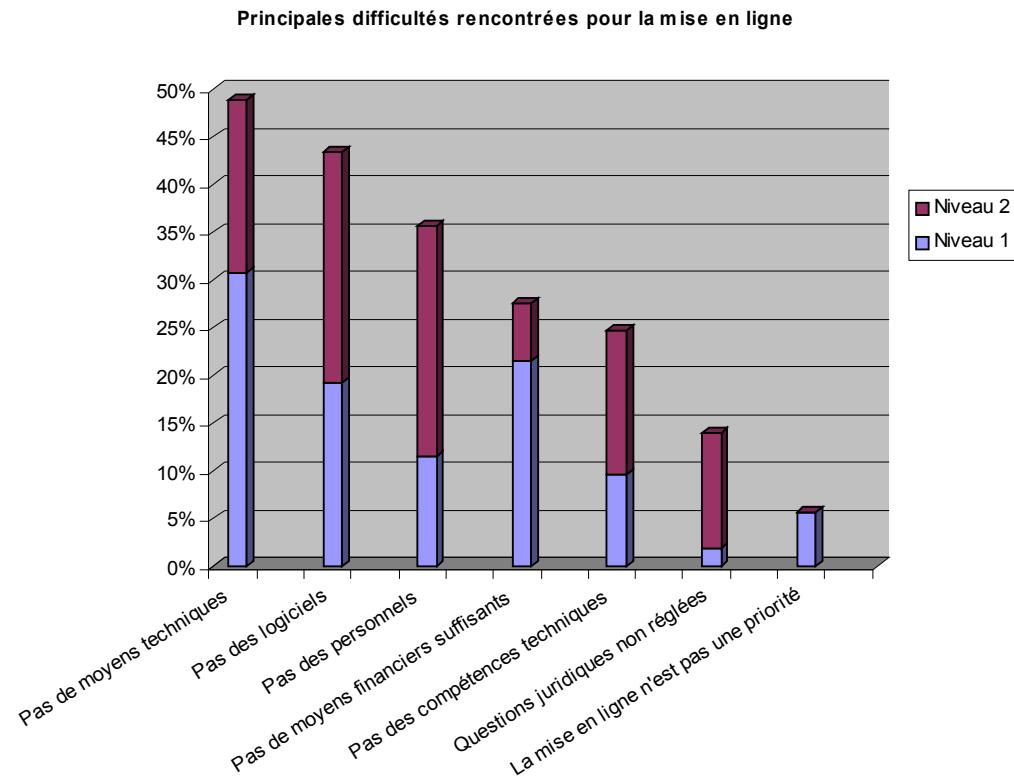
2.3 Les difficultés rencontrées pour la mise en ligne

Les bibliothèques qui ne mettaient pas en ligne leurs documents numérisés étaient amenées à préciser les raisons pour lesquelles ceux-ci n'étaient pas mis en ligne, en hiérarchisant les motifs de 1 à 5.

Il ressort que les principaux motifs évoqués (Niveau 1 et 2) sont le **manque de moyens techniques** nécessaires (**49 %**), devant le **manque de logiciels** (**43 %**) et le **manque de personnels** (**36 %**). A l'inverse les motifs les moins importants les plus évoqués sont les questions juridiques et la non priorité de la mise en ligne.

Parmi les principaux besoins identifiés en matière de mise en ligne de documents numérisés

par les bibliothèques, les **besoins en matériels** (logiciels, serveurs,...) sont les premiers cités (30%) devant les **besoins en personnel** (22%) et les **besoins en compétence/conseils**



techniques (22%). Les besoins en moyens financiers et en formation du personnel représentent respectivement 15% et 10% des besoins.

3. La numérisation

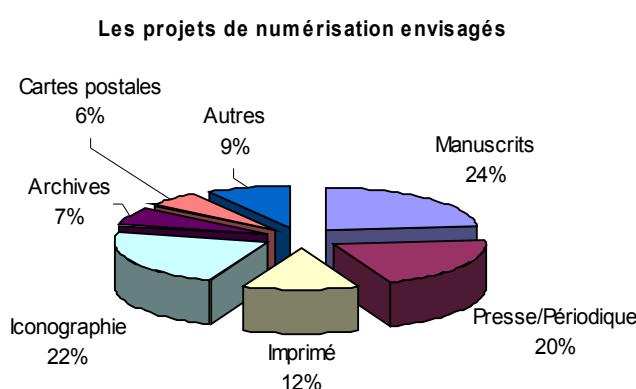
3.1 Les projets

Les projets des bibliothèques en matière de numérisation sont divers et nombreux pour les années à venir : en effet près de 130 projets ont été identifiés jusqu'en 2014.

La grande majorité des projets en cours ou envisagés dans les prochaines années concerne principalement la **numérisation**. En effet elle représente 69 % des futurs projets. Les autres projets évoqués concernent la mise en ligne des documents numérisés (11 %), des projets d'équipement (en terme de logiciel, matériel, amélioration des sites...) pour 10 % des cas, et des projets de coopération (5 %).

3 % des bibliothèques n'ont pas de projet, principalement pour des raisons financières.

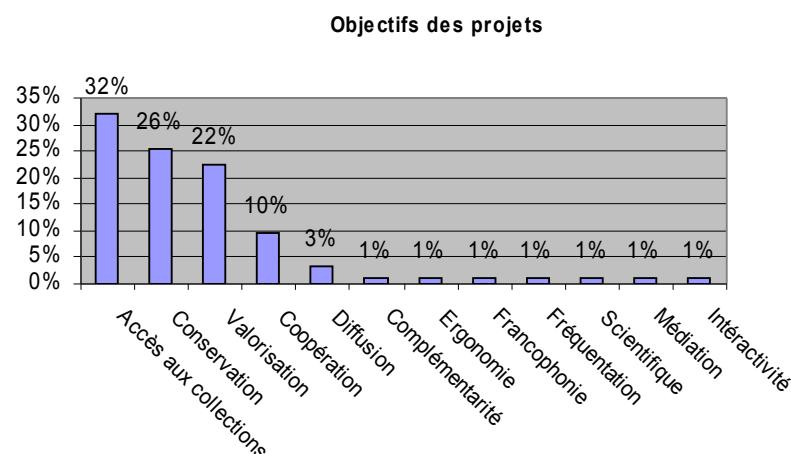
Les projets de numérisation se distinguent par leur diversité, avec une thématique principale, l'histoire locale :



Parmi les projets de numérisation, deux tendances sont à remarquer dans la numérisation des collections :

- La poursuite de la numérisation de certaines collections, notamment les manuscrits,
- le développement de projets de numérisation de la presse ancienne, encouragé par le Plan national de numérisation.

Ces projets ont une échéance à court terme, puisque l'échéance de plus de la moitié de ces projets (52 %) sont sur les trois années à venir (2008-2010), 40 % des projets n'ayant pas de date d'échéance.



3.2 Des coopérations locales

Sur la base des éléments plus qualitatifs de l'enquête (les perspectives à court et moyen terme et les précisions apportées sur les coopérations), nous proposons quelques traits saillants pouvant être dégagés, qu'il faut néanmoins considérer avec prudence.

Les **coopérations locales** représentent une réelle opportunité d'organisation des projets de valorisation en permettant la complémentarité des fonds et des collections. Ces coopérations ont pu se nouer à plusieurs niveaux, la ville ou l'établissement public de coopération intercommunale (EPCI) tout d'abord (35 établissements déclarent ce type de coopération), mais également le département et la région. Selon les contextes locaux, à l'échelle municipale ou communautaire, les coopérations ont pu se développer au quotidien (locaux partagés, matériels de numérisation mutualisés ou utilisés en bonne réciprocité, catalogues communs). La numérisation peut être un moyen de les prolonger dans le cadre d'un projet de la collectivité, telle la construction d'un pôle culturel qui associe la bibliothèque et le musée, autour d'une salle consacrée au patrimoine écrit. Le projet de réalisation d'une photothèque

pourra s'appuyer sur plusieurs fonds locaux (bibliothèque, archives...). Il s'agit également pour une collectivité de mutualiser les moyens humains et techniques par l'achat de solutions logiciels communes ou pour la réalisation d'un portail commun à l'ensemble des services. Du point de vue des bibliothécaires, la tendance à la mutualisation peut engendrer certaines craintes ou certaines difficultés au plan matériel (réaffectation des personnels, risque de se voir déposséder d'un scanner), sur le plan de la visibilité (perte d'identité de la bibliothèque dont le site web risque d'être fondu dans un portail municipal), au plan professionnel (chaque service culturel se caractérise par une culture métier qui lui est propre, des normes d'indexation qui peuvent être spécifiques, des besoins et des modalités de médiation différents).

Les **coopérations régionales** sont fréquemment mentionnées comme des partenariats, ou tout au moins des pistes prometteuses (mais incertaines, selon les contextes locaux). L'existence de structures régionales du livre est généralement considérée comme un gage de portage efficace de projets. Les bibliothèques qui semblent le plus bénéficier de ces structures sont celles qui sont de plus petite taille (possibilité de bénéficier d'une infrastructure technique, d'un soutien financier). Les établissements de plus grande taille peuvent percevoir le système comme plus contraignant.

4. Perspectives d'une bibliothèque numérique

La question la plus ouverte de l'enquête faisait appel à une éventuelle vision de la bibliothèque numérique « idéale ». De nombreux questionnaires ne renseignent pas cette question. D'autres abordent des projets de court terme (mettre en ligne tel ou tel document numérisé). Si l'on veut tenter de synthétiser les visions proposées par ceux qui ont avancé une réponse, on peut opposer deux visions de la bibliothèque numérique. La première serait celle d'une collection close centrée sur un fonds local le plus souvent, qui donnerait accès aux documents les plus spécifiques, les plus représentatifs, pour les rendre visibles (elle étendrait la communication physique locale via le support numérique). Des partenariats locaux, nationaux axés sur la complémentarité des fonds et des collections peuvent contribuer à (re)constituer un tel ensemble. L'autre vision considère la bibliothèque numérique comme fondamentalement multi-supports, multimédia, ouverte et tournée vers les utilisateurs et les usages. Les documents patrimoniaux numérisés peuvent être les supports de développement de connaissance (commentaires, annotations, débats, wiki) et de services. Les liens entre les corpus (notamment possibilité de rebonds) contribuent à cette ouverture.

7.2.3.Bibliothèque nationale de France

7.2.3.1.Indicateurs numériques (Julien Barbier)

	Référence (2003)	2004	2005	2006	2007	2008	Commentaires / Observations
2. Développer un projet pour Richelieu							
2.3. Faciliter l'accès aux collections spécialisées à un nouveau public							
Évolution du nombre de notices des collections spécialisées rétroconverties.							
Valeur cible		250 000	250 000	250 000	250 000		
Valeur réalisée	246 300	219 701	287 162	190 368	318 549	649 755	
Évolution du nombre de notices des collections spécialisées accessibles sur le web							
Valeur cible		250 000	250 000	250 000	250 000		
Valeur réalisée	211 122	273 453	403 829	159 221	65 358	289 179	
3. Renforcer la conservation et la sûreté des collections							
3.1. Renforcer la politique de conservation des collections							
Nombre d'images numérisées produites							
Valeur cible		3 000	4 000	5 000	5 000		
Valeur réalisée	2 550	3 558	13 072	43 316	50 894	86 980	Images validées uniquement, production interne et externe
Nombre de pages numérisées							

Valeur cible	-	1 500 000	1 700 000	2 000 000	2 000 000		
Valeur réalisée		1 562 000	1 675 168	977 620	2 259 358	10 259 126	Images validées, filières imprimés (montée en charge des marchés de masse)
<i>Nombre d'UC numérisées (documents imprimés)</i>							
Valeur cible		1 200	5 000	5 000	5 000		
Valeur réalisée	1168	4 293	3 182	45 600	77 869	240 002	
4. Poursuivre l'enrichissement des collections							
Taux de croissance de 15% par an des consultations de la documentation électronique							Indicateur non reconduit: ruptures des séries de décompte / Expertise DCO éditeurs fournisseurs de données à mener.
Valeur cible		100	115	132	151		
Valeur réalisée		100	84	103	En cours		
4.3. Faire évoluer le dépôt légal							
Evolution du nombre de sites recueillis au titre du dépôt légal du web[5] (collectes ciblées courantes et projets)							
Valeur cible	-2002	-	-	-	-		Modification de l'indicateur à compter de 2007.
Valeur réalisée	1 906 sites élections, 36 en dépôt volontaire	1 672 sites élections	202 494	315 087	7,00	9,42	
			Hôtes	Hôtes	volumes collectés en To	volumes collectés en To	
5. Enrichir les services à distance							
5.1. Améliorer le catalogue BN OPALE PLUS							
Évolution du nombre de consultations à distance du catalogue Bn-OPALE+							
Valeur cible		1 461 412	1 600 000	2 500 000	2 800 000		

Valeur réalisée	1 507 801	1 489 620	2 290 004	2 794 285	2 122 510	2 304 411	
5.2. Développer la bibliothèque numérique Gallica							
Nombre de visites à la page d'accueil de Gallica (Gallica et Gallica 2) (en milliers)							
Valeur cible		1 500	1 600	2000	2 300		
Valeur réalisée	1 376	1 546	2 042	2 036	2 241	3 134	
Part de Gallica 2 dans la fréquentation de la bibliothèque numérique							<p>Le site Gallica 2 a été ouvert au public en version test en fin d'année 2007, sa fréquentation ne devenant significative qu'à partir de la mi-décembre 2007.</p>
Valeur cible							
Valeur réalisée					5%	37%	
Nombre de documents consultés sur Gallica (en milliers)							
Valeur cible		9 600	9 700	16 000	18 000		
Valeur réalisée	9 500	10 650	16 278	11 347	18 253		
Indice de satisfaction des visiteurs de Gallica (note sur 10)							<p>Enquête en ligne sur les publics de la BnF: question La bibliothèque numérique en ligne Gallica (resp. Gallica 2) - Globalement êtes-vous satisfait de ce service en ligne? Somme des réponses Très et Assez satisfait</p>
Valeur cible							
Valeur réalisée		-	7,7	-	-	76% pour Gallica / 69% Gallica 2	<p>Enquête en ligne sur les publics de la BnF: question La bibliothèque numérique en ligne Gallica (resp. Gallica 2) - Globalement êtes-vous satisfait de ce service en ligne? Somme des réponses Très et Assez satisfait</p>

Evolution du nombre d'unités numérisées mises en ligne sur Gallica							Le chiffre 2008 comprend les monographies, fascicules de périodiques, lots d'images, manuscrits, cartes et documents sonores.
Valeur cible		8 000	8 500	9 000	10 000		
Valeur réalisée	5 301	6 238	10 261	66 059	101 412	450 294	
5.3. Améliorer les services du site Internet							
Taux de progression du nombre de consultations du site BnF (tous supports)							
<i>Nombre de pages vues</i>							
	Valeur cible	25%	30%	35%	40%		
	Valeur réalisée	70 millions	71%	54%	28%	5,80%	-30,5%
<i>Nombre de visites</i>							
	Valeur cible	20%	25%	30%	35%		
	Valeur réalisée	7,7 millions	28%	43%	14%	3%	-10,5%
<i>Nombre de visiteurs</i>							
	Valeur cible	-	20%	25%	30%	35%	
	Valeur réalisée		27%	43%	14%	3%	-11,0%
Taux de progression du nombre de consultations du site BnF depuis l'étranger							
<i>Nombre de pages vues</i>							
	Valeur cible	-	-	-	-	-	
	Valeur réalisée		33%	47%	23%	17%	-28,2%

Nombre de visites							
Valeur cible	-	-	-	-	-	-	
Valeur réalisée		0,75%	42%	8%	10%	-16%	
Nombre de questions traitées par SINDBAD							
Valeur cible	-	-	10 000	12 000	14 000	15 000	
Valeur réalisée		-	1 693	13 065	10 712	9 194	
5.4. Augmenter les services en direction des professionnels							
Nombre de visites de la Bibliographie nationale française (page d'accueil)							L'accroissement de la fréquentation tient au référencement de la bibliographie nationale sur la page d'accueil du site bnf.fr
Valeur cible	-	-	80 000	90 000	100 000		
Valeur réalisée		55 559	102 792	NR	110 523	1 006 297	
Nombre de consultations de la liste d'autorité RAMEAU							
Valeur cible	-	-	-	440 000	450 000		
Valeur réalisée		274 536	431 952	440 690	435 476	361 545	
6. Renforcer et diversifier l'action territoriale							
6.1. Renforcer le réseau des pôles associés							
6.2. Poursuivre l'extension du catalogue collectif de France							
Taux de progression des consultations du CCFr							
<i>Nombre de connexions</i>							
Valeur cible	(2002/2003) +45%	10%	10%	10%	10%		
Valeur réalisée		10,73%	26%	58%	NR	NR	

Schéma numérique des bibliothèques/Groupe Evaluation/Annexes

<i>Nombre de sessions</i>							
Valeur cible	(2002/2003) +43%	10%	10%	10%	10%		
Valeur réalisée		15%	5%	45%	NR	NR	
6.3. Élargir la diffusion culturelle en région							
Nombre de visites mensuelles des expositions virtuelles et ressources pédagogiques en ligne							
<i>Nombre de visites</i>							
Valeur cible	-	185 000	210000	240000	265 000	265 000	
Valeur réalisée		185 000	237 000	276 900	NR	242 000	
<i>Nombre de pages vues</i>							
Valeur cible	-	1 700 000	2 000 000	2 300 000	2 700 000	2 700 000	
Valeur réalisée		1 700 000	1 950 000	2 367 400	3 300 000	2 600 000	

7.2.3.2. Indicateurs retenus dans le cadre du contrat de performance 2009-2011

Indicateurs relatifs aux ressources et services numériques retenus dans le cadre du contrat de performance 2009-2011

Le contrat de performance 2009-2011 de la Bibliothèque nationale de France associe aux objectifs et actions prioritaires retenus une série d'indicateurs portant sur le champ du numérique.

Ces indicateurs portent à la fois sur l'offre documentaire en ligne et les services à distance et sur les usages des ressources numériques et services électroniques mis à disposition et développés par la BnF. Ils portent également sur la réalisation du système de préservation et d'archivage réparti des documents numériques (SPAR) et de ses services associés.

1. Indicateurs portant sur l'offre de ressources et de services

Objectif 1 – Être une bibliothèque numérique de référence :

Indicateur 1.1 – Nombre de documents en ligne dans la bibliothèque numérique *Gallica*.

Cet indicateur vise à mesurer l'atteinte de l'objectif d'enrichissement et de diversification des collections proposées dans la bibliothèque numérique. Il distingue les documents disponibles par origine : documents BnF (impact de la réalisation des programmes de numérisation), documents éditeurs (expérimentation documents sous droits) et documents des bibliothèques partenaires (construction de la Bibliothèque numérique de France). Il distingue également, pour les seuls documents issus des fonds BnF, selon le type de documents : monographies, périodiques, documents spécialisés, documents audiovisuels.

Objectif 2 – Enrichir, signaler et préserver les collections nationales :

Indicateur 2.1.2 – Nombre de documents entrés par dépôt légal.

En complément des entrées de monographies et de périodiques au titre du dépôt légal éditeur, cet indicateur d'activité mesure également l'enrichissement des collections nées numériques de la Bibliothèque collectées au titre du dépôt légal du web, en distinguant, à ce stade des travaux de formalisation des indicateurs de performance de cette mission, le volume collecté au titre de collectes ciblées.

Objectif 5 – Développer notre présence sur la scène nationale, européenne et internationale :

Indicateur 5.1.1 – Nombre de documents issus de *Gallica* disponibles via *Europeana*.

Cet indicateur vise à mesurer la contribution de la BnF à l'enrichissement et à la diversification de l'offre de la bibliothèque numérique européenne *Europeana* au travers de l'évolution du nombre de documents disponibles ou indexés dans *Gallica* qui font l'objet d'une indexation dans *Europeana*.

Indicateur 5.1.2 – Nombre de pages numérisées par la BnF pour le portail numérique francophone.

Cet indicateur mesure la contribution de la BnF à l'offre documentaire proposée par le portail numérique francophone au travers des programmes de numérisation spécifiques qu'elle met en œuvre à cette fin.

Indicateur 5.3.1 – Evolution des ressources indexées dans le Catalogue Collectif de France.

La modernisation et l'enrichissement du Catalogue Collectif de France, outil de recherche en ligne, sont mesurés à travers la progression du nombre de notices de la Base patrimoine ainsi que du nombre de notices de fonds et d'institutions du Répertoire national des bibliothèques et des centres documentaires.

2. Indicateurs portant sur les usages

En complément des indicateurs qui portent sur le développement ou la diversification des ressources et services proposés par la Bibliothèque, une série d'indicateurs portant sur les usages, en termes de fréquentation, d'utilisation des ressources et de satisfaction des usagers a également été retenue.

Objectif 1 – Être une bibliothèque numérique de référence :

Les indicateurs relatifs à la progression et à la diversification de l'offre documentaire proposée dans la bibliothèque numérique *Gallica* sont ainsi complétés d'indicateurs portant :

- sur la fréquentation de la bibliothèque numérique (nombre de visites) ;
- sur la profondeur des visites effectuées, mesurée sur la base du nombre moyen de pages vues par visites ;
- sur le niveau de satisfaction des utilisateurs, mesuré par une enquête de satisfaction en ligne.

Le principe a également été retenu d'une mesure des usages des ressources de la bibliothèque numérique, sur la base d'un indicateur portant sur le taux d'utilisation des ressources numériques en ligne, à construire en conformité à la préconisation du rapport technique international ISO/TR 28118 – Performance indicators for national libraries (indicateur *A.5.3 – Number of content units downloaded per document digitized*).

Objectif 4 – Accroître, diversifier et satisfaire nos publics :

En complément des indicateurs de fréquentation des activités et services sur place de la BnF, l'enjeu de modernisation et de développement de l'offre de services à distance est mesuré au travers de l'évolution de la fréquentation, en nombre de visites :

- du site bnf.fr ;
- de ses principales rubriques et services :
 - o la bibliothèque numérique *Gallica* (cf. supra – Objectif 1) ;
 - o le catalogue général de la bibliothèque ;
 - o les expositions virtuelles et les ressources pédagogiques en ligne.

Objectif 5 – Développer notre présence sur la scène nationale, européenne et internationale :

Les indicateurs relatifs à l'enrichissement et à la modernisation de l'offre du CCFr sont complétés d'indicateurs portant sur :

- la fréquentation de ce catalogue ;
- la satisfaction de ses usagers.

3. Indicateurs portant sur la réalisation du système de stockage et de préservation des collections numériques

Les enjeux spécifiques liés à la conservation et au stockage des collections numériques font également l'objet d'un suivi dans le cadre du contrat de performance de la BnF, au travers d'indicateurs portant sur l'évolution du taux d'occupation de SPAR, l'évolution du volume de collections numériques stockées (en distinguant par filières d'archivage) et sur l'évolution des coûts de ce système d'archivage (indicateurs associés à l'*Objectif 2 – Enrichir, signaler et préserver les collections nationales*).

Enfin, et sous réserve de la faisabilité technique et économique du projet lui-même, est prévu un suivi, dans le cadre de l'*Objectif 1 – Être une bibliothèque numérique de référence*, des volumes que pourrait stocker la BnF dans son système d'archivage pour le compte de tiers et du chiffre d'affaires généré par cet éventuel nouveau service.

	2008	2009	2010	2011	Commentaires / Observations
--	-------------	-------------	-------------	-------------	------------------------------------

1. Être une bibliothèque numérique de référence					
Nombre de documents en ligne dans la bibliothèque numérique					
	Valeur cible		800 050	1 068 500	1 292 000
	Valeur réalisée	536 157			
Origine des documents					
<i>Dont documents BnF</i>					
	Valeur réalisée	527 244			
<i>Dont documents des bibliothèques partenaires</i>					
	Valeur réalisée	4 332			
<i>Dont documents des éditeurs</i>					
	Valeur réalisée	4 581			
Type de documents (collections BnF)					
<i>Monographies</i>					
	Valeur réalisée	86 778			
<i>Fascicules de périodiques</i>					
	Valeur réalisée	339 948			
<i>Documents spécialisés</i>					
	Valeur réalisée	100 000			
<i>Documents audiovisuels</i>					

Valeur réalisée	518				
Nombre de visites à la bibliothèque numérique Gallica (Gallica + Gallica 2) (en milliers)					
Valeur cible		3 600	4 000	4 500	
Valeur réalisée	3 134				
Nombre moyen de pages vues par visite					
Valeur cible		25	>25	>25	
Valeur réalisée	19				
Nombre de documents consultés					Indicateur à construire.
Valeur cible					
Valeur réalisée					
Satisfaction des visiteurs de la bibliothèque numérique					
Valeur cible		70%	80%	85%	
Valeur réalisée	76% (Gallica) / 69% (Gallica 2)				
Taux d'utilisation des ressources numériques en ligne					Indicateur à construire.
Valeur cible					
Valeur réalisée					
2. Enrichir, signaler et préserver les collections nationales					
Nombre de documents entrés par dépôt légal, dont taux par veille					

<i>Dépôt légal du Web</i>					
Volumes collectés (en gigaoctets)	28 446				
Taux d'entrées par collectes ciblées	34%				
SPAR					
Taux moyen d'occupation de SPAR					
Valeur cible					
Valeur réalisée	51%	73%	79%	83%	
<i>Capacité de stockage SPAR (moyenne annuelle / en To)</i>					
Valeur cible					
Valeur réalisée	1 323	2 057	3 062		
<i>Volume de SPAR occupé (moyenne annuelle / en To)</i>					
Valeur cible					
Valeur réalisée	965	1 615	2 509		
Volume de données conservées dans SPAR (stock fin d'année)					
Valeur cible					
Valeur réalisée	412	684	1 047		
<i>Volume stocké filière DL-Web</i>					
Valeur réalisée	228				
<i>Volume stocké filière Tiers Archivage</i>					
Valeur réalisée	150				

	Valeur réalisée				
<i>Volume stocké filière Tiers Archivage</i>					
	Valeur réalisée				
<i>Volume stocké filière Audiovisuel</i>					
	Valeur réalisée				
<i>Volume stocké filière Autre</i>					
	Valeur réalisée	78			
Coût moyen du To conservé dans SPAR					
	Valeur réalisée				
4. Accroître, diversifier et satisfaire nos publics					
Fréquentation du site bnf.fr					
<i>Ensemble (nombre de visites)</i>					
	Valeur cible	15 000 000	15 750 000	17 325 000	
	Valeur réalisée	14 961 053			
<i>Gallica (nombre de visites)</i>					
	Valeur cible	3 600 000	4 000 000	4 500 000	
	Valeur réalisée	3 133 889			
<i>Catalogue général (nombre de visites)</i>					

	Valeur cible	3 235 000	3 300 000	3 375 000	
	Valeur réalisée	3 173 959			
<i>Expositions virtuelles et ressources pédagogiques (nombre de visites)</i>					
	Valeur cible	1 500 000	1 650 000	1 800 000	
	Valeur réalisée	2 894 794			Modification des modalités de comptage en 2009
5. Développer notre présence sur la scène nationale, européenne et mondiale					
Nombre de documents issus de <i>Gallica</i> présents dans <i>Europeana</i>					
	Valeur cible	781 050	1 046 500	1 292 000	
	Valeur réalisée	527 244			
Nombre de pages numérisées par la BnF pour le portail numérique francophone (en cumul)					
	Valeur cible	18 760	28 760	38 760	
	Valeur réalisée	8 760			
Nombre de consultations du CCFr					
	Valeur cible	1 100 000	1 300 000	1 500 000	
	Valeur réalisée				
Nombre de notices (au format MARC) de la Base Patrimoine présentes dans le CCFr					
	Valeur cible	2 900 000	3 100 000	3 300 000	

Valeur réalisée	2 845 227				
Nombre de notices de fonds en ligne (RNBFD)		1 700	1 900	2 100	
Valeur cible					
Valeur réalisée	1 645				
Nombre de notices d'institutions (RNBFD)		4 800	4 900	5 000	
Valeur cible					
Valeur réalisée	4 783				
Taux de satisfaction des utilisateurs du CCFr				75%	
Valeur cible					
Valeur réalisée	71%				

7.2.3.3. Etat des lieux synthétique des ressources électroniques et numériques de la BnF

Cette fiche présente un état des lieux des ressources numériques et électroniques, proposées sur place et à distance, par la BnF : compte tenu des domaines concernés par la question de l'évaluation du numérique, l'ensemble des ressources sont brièvement présentées, qu'il s'agisse de documents numérisés, de ressources électroniques acquises ou de services numériques.

La fiche aborde également dans sa seconde partie les questions de suivi et d'évaluation de ces ressources tant du point de vue quantitatif (accroissement de l'offre, fréquentation et consultations) que du point de vue qualitatif (usages).

En revanche, les questions relatives aux moyens financiers, humains et techniques ne sont pas abordés dans cette fiche : ainsi la part des moyens de l'établissement mobilisées pour acquérir, maintenir, diffuser et évaluer l'ensemble du domaine « numérique et électronique » de la BnF tel qu'il est ici présenté n'a pas fait ici l'objet d'un travail de synthèse.

1. ETAT DES LIEUX DES RESSOURCES NUMÉRIQUES ET ÉLECTRONIQUES

1.1. LES RESSOURCES NUMÉRIQUES DE LA BnF

1.1.1. RENET – portail unique d'accès aux ressources numériques

Il s'agit d'un site intranet disponible depuis les postes des salles de lecture, dits « postes complets », uniquement accessible à l'intérieur de la BnF car intégrant des services par abonnement, conçu à la fois comme un outil d'accès direct pour la consultation des lecteurs et comme un outil de renseignement bibliographique pour les personnels en service public.

RENET constitue un portail unique permettant une recherche dans les différents types de ressources numériques de la BnF :

- Périodiques électroniques ;
- Bases sur cédérom ou en ligne ;
- Collections numérisées ;
- Signets de la BnF ;
- Presse quotidienne en synthèse vocale ;

- Mandragore ;
- Banque d'images ;
- Archives de l'Internet.

Le portail permet l'accès à deux types d'information :

- informations primaires : accès direct à l'information (documents numérisés, documents nés numériques) ;
- informations secondaires : accès à une information de type référence bibliographique (documents imprimés, documents électroniques, documents multimédias, sites internet).

1.1.2.Les bases de données

Les cédéroms et bases en ligne représentent un ensemble pluridisciplinaire, constitué de différents types documentaires :

- références d'articles et de citations ;
- bibliographies nationales et catalogues de bibliothèques ;
- répertoires commerciaux (édition) ;
- répertoires spécialisés (droit, économie, thèses) ;
- périodiques ;
- encyclopédies ;
- corpus d'œuvres.

L'offre de la BnF compte quelques 245 titres de cédéroms (1/3 du total) et bases de données en ligne (2/3 du total) couvrant tous les champs disciplinaires et thématiques.

1.1.3.Les périodiques électroniques

Il existe des périodiques électroniques dans plusieurs types de ressources numériques : les périodiques électroniques, les cédéroms et bases en ligne (en particulier la presse), les signets (renvoyant à des périodiques proposés gratuitement sur le web), et les collections numérisées.

L'offre de la BnF compte plus de 20 000 titres disponibles en texte intégral. On notera une grande disparité entre disciplines (40% en sciences et techniques et 45% en sciences sociales) – cette sur représentation de certaines disciplines traduisant le développement plus précoce et important de l'offre dans ces domaines.

1.1.4.Les collections numérisées

Les collections numérisées se composent de quatre ensembles :

- une **bibliothèque numérique comprenant l'ensemble des collections**, accessible depuis certains postes au sein de la BnF ;
- **Gallica**, une vaste sélection disponible gratuitement en ligne depuis le site de la BnF. Le portail Gallica donne également accès en OAI (Open Archives Initiative) à des collections numérisées des bibliothèques partenaires (Pôles associés) et propose également une offre d'ouvrages sous droits (+12 000 titres à fin août 2009) dans le cadre d'un partenariat avec le secteur de l'édition (SNE) et le Centre national du Livre. L'appellation Gallica désigne donc

l'offre numérique de la BnF et de ses partenaires publics (pôles associés) et privés (éditeurs) destinée au public distant ;

- **Mandragore**, la base iconographique du Département des Manuscrits ;
- **la Banque d'image** du service Reproduction

Ces collections comprennent à la fois :

- des documents du domaine public, consultables directement sur Gallica et accessibles depuis l'extérieur de la BnF ;
- des documents de la BnF pour lesquels des conventions ont été signées avec des éditeurs et qui sont consultables sur certains postes des salles de lecture ;
- des documents encore sous droit d'auteur, consultables en salle de lecture uniquement pour les documents français.

A la date d'août 2009, Gallica offre l'accès à un peu plus de 829 000 documents numériques de nature et d'origine très diverses :

- 122 400 monographies dont 67 500 en mode texte
- 3 700 titres de périodiques représentant 564 700 fascicules dont 234 600 en mode texte
- 111 700 images (documents iconographiques)
- 5 000 cartes et plans
- 1 000 documents sonores
- 4 200 manuscrits
- 2 100 documents de musique annotée
- 5 800 documents provenant de bibliothèques partenaires
- 12 100 documents sous droits consultables en extraits

1.1.5.Les signets de la BnF

Constitués de ressources sélectionnées, évaluées et décrites par les bibliothécaires de la BnF, les Signets offrent ainsi aux lecteurs une collection de ressources de haute valeur intellectuelle validées par des professionnels et régulièrement mises à jour.

L'objectif des Signets est de sélectionner, d'ordonner, de décrire et de maintenir à jour une collection limitée de ressources importantes, de qualité contrôlée et d'usage courant. Dans la mesure du possible, les ressources francophones sont privilégiées (46% des sites signalés), en revanche les ressources entièrement payantes ne sont pas retenues : les sites doivent être accessibles au public sur place comme à distance, à partir du partit RENET et du site de la BnF.

Les Signets de la BnF constituent ainsi un répertoire sélectif riche d'environ 3 500 références et 8 000 liens.

1.1.6.Les archives de l'Internet

Depuis le 1er août 2006, la Bibliothèque a pour mission de collecter, conserver et communiquer les sites Internet du « domaine français » au titre du dépôt légal (loi n°2006-961).

À ce titre, la BnF collecte en priorité des sites du domaine en « .fr » ou hors « .fr » (.com, .org, etc.) dont les auteurs sont domiciliés en France ou les contenus produits en France.

Les collectes sont réalisées soit à l'aide de robots moissonneurs qui copient pages, images, animations, fichiers audio et vidéo soit par des collectes manuelles et sélectives réalisées par les bibliothécaires de la BnF dans le cadre d'une charte documentaire établi sur la base des priorités identifiées par les départements des collections. Les sites sont ensuite datés et indexés pour être restitués dans leur contexte de publication original, ce qui permet de naviguer dans les archives comme sur l'Internet, en cliquant de lien en lien.

A fin 2008, les archives de l'Internet de la BnF représentent près de 13 milliards de fichiers; pour un poids total de 136 téraoctets, dont certains remontent à 1996.

1.1.7. Presse quotidienne en synthèse vocale

Il s'agit d'un logiciel vocalisé qui permet d'écouter et/ou de lire en gros caractères via internet le contenu de plusieurs journaux correspondant à leur dernière année de parution: Le Monde.fr, Le Figaro, Libération. Deux postes, l'un en salle A, l'autre en salle N, sont équipés de casques d'écoute.

1.2. LES OUTILS ET SERVICES EN LIGNE

La BnF développe par ailleurs une large gamme d'outils et services numériques ouverts à partir de son site Internet.

Outre Gallica ou Mandragore évoqués plus hauts, sont accessibles via le site bnf.fr :

- le Catalogue général de la BnF qui contient la majorité des références des documents conservés sur tous les sites de la BnF ;
- le catalogue BnF Archives et Manuscrits, catalogue qui décrit les manuscrits et les fonds conservés au département des Manuscrits, au département des Arts du spectacle et à la Bibliothèque de l'Arsenal ;
- le Catalogue Collectif de France (CCFr), catalogue en ligne qui propose en une interrogation unique l'accès à trois catalogues français : Catalogue général de la BnF, catalogue des bibliothèques universitaires, catalogue des fonds anciens (avant 1811) ou locaux de bibliothèques municipales ou spécialisées ;
- des bibliographies sélectives, établies en lien avec l'actualité nationale ou internationale, avec la préparation de l'agrégation, à l'occasion des sélections de documents présentés dans la Bibliothèques d'étude ou à l'occasion de conférences ou d'expositions ayant lieu à la BnF.

Enfin sont proposés des services en ligne tels que GREBIB (Guide de recherche en bibliothèque), didacticiel en ligne détaillant les étapes d'une recherche efficace de documents en bibliothèque et SINDBAD (Service d' INformation Des Bibliothécaires A Distance), qui fournit gratuitement des références de documents ou des informations factuelles.

2. ETUDES ET TRAVAUX RÉCENTS DE LA BnF SUR LES ENJEUX LIÉS AUX RESSOURCES NUMÉRIQUES (COLLECTIONS, DOCUMENTS ET SERVICES)

2.1. ÉLÉMENTS SUR LA CONSULTATION DES RESSOURCES ET DES SERVICES

2.1.1. Statistiques de consultation des ressources et services

<i>(Moyennes mensuelles)</i>	2008	2009*
Consultations cédéroms et bases de données	10 376	11 251
Consultations périodiques électroniques	3 710	4 569
Consultations archives de l'Internet	35	138

Signets de la BnF (nombre de visites)	28 170	24 576
SINDBAD (questions reçues par Internet)	422	366
GREGIB (nombre de visites)	6 292	5 530

Catalogue général (nombre de visites)	264 497	275 894
Catalogue Manuscrits (nombre de visites)	NS**	NS**
Bibliographie nationale (nombre de visites)	83 858	66 779

Gallica (nombre de visites)	261 161	293 948
-----------------------------	---------	---------

* Moyenne janvier / juillet.

** Non significatif : données de fréquentation indisponibles d'août 2008 à juillet 2009.

S'agissant des **consultations de cédéroms et bases de données** sont disponibles deux séries de données.

D'une part, les données BnF, qui correspondent à la somme des consultations suivantes :

- consultations à partir de la liste des cédéroms et bases en ligne de Renet (données DSI) ;
- consultations des périodiques électroniques contenus dans les bases de données (données A to Z) ;
- consultations des bases en ligne par LinkSource ;
- consultations à partir des bureaux par le réseau professionnel (données DSI).

Le nombre de consultations correspond au nombre de connexions.

D'autre part, les données éditeurs, fournies ou récoltées sur les sites des éditeurs des bases de données. Ces données présentent une certaine hétérogénéité d'un éditeur à l'autre. Sont pris en compte ici les nombres de sessions, dont la définition est proche de celle des connexions mesurées par le DSI. Ces données éditeurs sont plus complètes que les données DSI : elles prennent en effet en compte tous les chemins d'accès à une base en ligne, en particulier les consultations ne passant pas par Renet.

Lorsque les deux chiffres sont disponibles (données BnF et données éditeur), celui pris en compte pour les statistiques est celui de l'éditeur.

S'agissant des **consultations de périodiques électroniques** les données suivantes sont prises en compte :

- consultations par le catalogue : données fournies par le DSI, comptabilisant les consultations des périodiques électroniques présents dans le catalogue ;
- consultations par Renet : données fournies par l'éditeur de l'interface A to Z, comptant toutes les connexions à partir de l'interface des périodiques électroniques ;
- consultations par LinkSource : données fournies par l'éditeur du résolveur de liens LinkSource, comptabilisant les connexions vers le texte intégral des périodiques, à partir des références bibliographiques des bases de données.

Le nombre de consultations correspond au cumul de ces comptages.

Les statistiques de consultation des **archives de l'Internet** correspondent au nombre de visites au serveur TSE affecté à la consultation de ces archives.

Pour ce qui est des **services accessibles à partir du site bnf.fr**, les statistiques correspondent aux nombres de visites tels que fournis par le site XITI.

2.2. TRAVAUX SUR L'ÉVALUATION DE LA CONSULTATION DES RESSOURCES ÉLECTRONIQUES

Outre les premiers éléments analysés dans le cadre de l'étude d'évaluation de la consultation des collections imprimées en Haut-de-jardin (cf. infra 2.3 – Etudes sur l'utilisation des ressources numériques), la BnF (DCO / Mission de coordination) participe aux travaux menés dans le cadre du groupe interinstitutionnel animé par la Bpi dont une séance de travail organisée en octobre 2007 a porté sur les statistiques de consultation des documents électroniques, leurs modes de production et leurs modalités d'interprétation.

Les échanges ont ainsi porté sur les pratiques mises en œuvre à l'INIST, par le consortium COUPERIN, à la BnF ainsi qu'à la Bpi, ainsi que sur les problématiques liées à la fiabilisation des statistiques de consultation des ressources électroniques (mesurer pour négocier les coûts d'abonnement, mesurer pour répartir les coûts entre les utilisateurs primaires membres d'un consortium, mesurer pour connaître les usages par les utilisateurs finaux).

Documents de référence :

- *compte-rendu de la journée de travail du 11 octobre 2007* ;
- *rappor final de la mission relative aux indicateurs d'usages des ressources électroniques (S. Barral / mars 2007 / Direction générale de l'enseignement supérieur SDBIS)*.

2.3. ETUDES SUR L'UTILISATION DES RESSOURCES NUMÉRIQUES

2.3.1. Enquête triennale d'observation des publics de la BnF (SCP, juin 2008)

La BnF conduit tous les trois ans une enquête d'observation de ses publics à partir d'interrogation en face à face d'un échantillon de lecteurs et visiteurs à leur sortie des sites concernés. Parallèlement, elle conduit également une enquête en ligne portant sur l'offre et les services en ligne accessible sur son

site Internet. La 6^{ème} édition de cette enquête a été réalisée au printemps 2008 par la société SCP Communication.

Dans le cadre de l'enquête réalisée sur place en face à face, le questionnaire porte sur l'**utilisation des ressources et services numériques** (accès Internet, catalogues informatiques, ressources électroniques et documents numériques), sur la **satisfaction** (facilité d'utilisation des catalogues informatiques – BN Opale Plus, BnF Archives et manuscrits) ainsi que sur le **mode d'utilisation** (seul, avec l'aide d'un personnel BnF).

taux d'utilisation	2002	2008
Catalogues Informatiques	Tous Tolbiac	34%
	Haut de Jardin	22%
	Rez de Jardin	74%
		55%

taux d'utilisation	HdJ	RdJ
Catalogues Informatiques	4%	9%
Cédéroms et bases de données	1%	3%
Périodiques électroniques	2%	2%
Autres documents num.	1%	1%
Gallica		3%
Internet	9%	15%

Il porte aussi :

- sur la **fréquentation du site bnf.fr** et l'**utilisation des services** qui y sont proposés (catalogues, signets, guide de recherche en bibliothèque, Sindbad, Gallica, banque d'images) ;
- sur l'**utilisation, sur place, des services** signets et envoi de notices par courriel ;

Dans le cadre de l'enquête en ligne sur le site bnf.fr, les questions portent sur :

- sur la **pratique de recherches documentaires en ligne** ;
- sur la **consultation des catalogues en ligne** de la BnF, sur l'**utilisation des services en ligne** (banque d'images, signets, guide de recherche, Gallica et Gallica2, catalogues BN Opale Plus, Archives et Manuscrits, CCFr, Mandragore), sur leur **facilité d'utilisation** et sur la **satisfaction** quant à ces services :

Utilisatio n	Satisfaction	
	(Très + Assez)	NR
Banque d'image	4%	80% 11%

Signets	6%	82%	11%
Guide de recherche	3%	75%	21%
Gallica	19%	76%	13%
Gallica2	12%	69%	19%
BN Opale Plus	21%	77%	16%
Archives et Manuscrits	5%	63%	25%
CCFr	8%	71%	19%
Mandragore	2%	80%	10%

2.3.2. Etude d'évaluation de la consultation des collections imprimées en Haut-de-jardin (bibliothèque d'étude) : analyse statistique de l'évaluation (DCO / Mission de Coordination, mars-avril 2007).

Cette enquête reposant sur une collecte des codes à barre des documents consultés en Haut-de-jardin pendant deux semaines d'ouverture (mars-avril 2007) a mis en évidence une diminution du nombre moyen de documents consultés par les lecteurs de ces salles par rapport aux résultats observés lors de la précédente d'enquête (2004) : ainsi le nombre moyen de documents consultés par lecteur mesuré dans le cadre de cette enquête passe de 1,23 à 1,04.

L'étude cherchait alors à explorer une piste possible d'explication de cette évolution qui consisterait en un déport de la consultation de documents papier vers la consultation de documents électroniques, déport suggéré par le constat d'une diminution plus marquée qu'ailleurs de la consultation des documents en salles D et A.

Pour ce faire il convenait de mesurer l'évolution du nombre de consultations des ressources électroniques au cours des deux périodes de référence. Cette mesure s'est cependant heurtée à un certain nombre de limites touchant aux données disponibles s'agissant de la consultation des ressources numériques et de leur niveau de détail.

En effet :

- les statistiques de consultation des ressources électroniques dont dispose la BnF sont mensuelles, alors que le relevé des codes à barres des ouvrages consultés a été réalisé sur une période de deux semaines d'ouverture, au demeurant à cheval sur deux mois calendaires ;
- au surplus, les statistiques disponibles ne permettent pas de distinguer la localisation des consultations (ie. : HdJ, RdJ, autres sites).

Nonobstant les limites inhérentes à cette comparaison, les résultats suivants ont été observés :

- le nombre de consultations global des bases entre les mois de mars 2004 et mars 2007 est en baisse (11 075 consultations en mars 2004 / 9 390 en mars 2007 – soit une diminution de 15%) ;
- le nombre de consultations des bases relevant du département Droit entre les mois de mars 2004 et mars 2007 est en revanche en légère progression (4 384 en mars 2004 / 4 492 en 2007 – soit une progression de 2%) ;
- alors que la fréquentation globale (HdJ, RdJ et autres sites) est elle-même en baisse sensible entre les mois de mars 2004 et mars 2007, passant de 108 196 en 2004 à 100 026 en 2007 (soit -8%).

L'évolution de la consultation des bases relevant du département Droit connaît ainsi une évolution atypique par rapport à la fréquentation générale des salles de lecture et d'études illustrant ainsi une intensification de leur utilisation sans qu'il soit cependant, à ce stade, possible de tirer de conclusion sur un déport de la consultation des documents papier vers la consultation de documents électroniques en ce domaine.

2.4. ETUDES SUR LES USAGES ET LES ATTENTES RELATIVES AUX RESSOURCES ET SERVICES NUMÉRIQUES

2.4.1. Etude sur les usages et attentes autour de Gallica, pistes pour une évolution des services proposés (Plein Sens, avril 2008)

Etude basée sur une série d'entretiens longs avec des personnes ressources de la BnF et sur un questionnaire diffusé sur la page d'accueil de Gallica et Gallica2, portant sur :

- l'utilisation du site Gallica ;
- les objectifs et degrés de partage des recherches ;
- le rapport aux pratiques communautaires sur le web ;
- l'identité des Gallicanautes.

L'étude incluait également une dimension de comparaison axée sur les pratiques communautaires du web 2.0 ainsi qu'une dimension qualitative sur la base de quarante entretiens semi directifs auprès d'une sélection de répondants au questionnaire en ligne.

Enfin, le cabinet chargé de l'étude a mené trois groupes de travail avec pour objectifs de confronter entre elles les attentes et pratiques de différents utilisateurs, d'exprimer de nouveaux besoins vis-à-vis de Gallica et d'approfondir les besoins existants recensés lors des phases précédentes de l'étude.

Les principales conclusions de l'étude soulignaient le faible niveau d'attente actuel des usagers de Gallica envers un développement de ses services selon une logique collaborative ou communautaire ainsi que sur la nécessité de renforcer et clarifier le discours sur les évolutions en cours et à venir de l'outil Gallica, de ses fonctionnalités et des services et ressources qu'il propose.

L'étude a également permis la mise en exergue des principales attentes des Gallicanautes quant à la bibliothèque numérique de la BnF : différenciation des contenus (des contenus uniques), permanence des contenus, référencement et médiation, qualité (des collections, de la numérisation) et gratuité du service. Une attente essentielle porte ainsi sur l'explicitation de l'identité de la bibliothèque virtuelle et de la politique documentaire mise en œuvre.

2.4.2. Etude d'évaluation de la maquette d'Europeana (Orouk, 2007)

Cette étude avait pour objet l'évaluation de fonctionnalités susceptibles d'être offertes par la future Bibliothèque numérique Européenne, Europeana, par une sélection d'utilisateurs potentiels.

Une maquette d'un site web, conçue et réalisée par la Bibliothèque nationale de France, a servi de support à la présentation des fonctionnalités, selon des scénarios pré-établis et une mise en écran illustrant des parties pris ergonomiques et graphiques.

Les objectifs poursuivis dans le cadre de l'étude étaient les suivants :

- mesurer la compréhension puis l'intérêt de différentes catégories d'utilisateurs potentiels à l'égard des services présentés dans la maquette ;

- recenser et hiérarchiser leurs attentes qui ne seraient pas, ou partiellement, couvertes ;
- évaluer, en termes de forces et de faiblesses, les parties pris ergonomiques et graphiques ;
- et, plus généralement, vérifier que l'ambition d'une "bibliothèque numérique européenne moderne, citoyenne et grand public" est effectivement servie.

Les principales conclusions de l'étude ont été les suivantes :

- nécessité d'identifier des profils types de publics ciblés pour mieux cerner leurs demandes et attentes respectives et valider le positionnement du site et des services qu'il propose – en l'espèce l'étude avait interrogé trois groupes de publics : le grand public, les initiés et les bibliothécaires. Elle recommandait en outre, pour d'éventuelles études suivantes sur les évolutions apportées à la maquette de bien distinguer les attentes de segments différents de publics ;
- nécessité d'affirmer clairement la raison d'être et l'ambition d'Europeana dès la page d'accueil ;
- nécessité d'accueillir et d'accompagner les utilisateurs via des « invitations à faire » et des « accroches » ;
- favoriser la découverte progressive des fonctionnalités disponibles ;
- mise en valeur de la « promesse » Europeana : le document ;
- intégrer des usages qui sont devenus des conventions en matière d'ergonomie et d'organisation des écrans.

2.4.3. Etude d'évaluation de l'expérimentation de mise à disposition d'ouvrages sous droits dans Gallica2 (Ourouk, mars 2009)

Cette étude, réalisé au début de l'année 2009, portait sur les résultats de l'expérimentation conduite par la BnF, le Syndicat national de l'édition, le Centre national du Livre et le ministère de la Culture et de la communication (DLL) sur la diffusion d'ouvrages sous droits dans Gallica2.

L'évaluation visait à analyser et rendre compte des résultats de l'expérimentation en prenant en compte les points de vue des utilisateurs et des acteurs du projet : elle a ainsi porté sur les différentes dimensions de l'expérimentation en cours, et en particulier sur la pertinence, la lisibilité et la viabilité du modèle économique retenu ainsi que de l'offre d'ouvrages sous droits accessibles dans Gallica 2;mais aussi sur la satisfaction des différentes catégories d'utilisateurs quant à cette offre, aux services et aux fonctionnalités proposés; et sur les attentes des utilisateurs de Gallica par rapport à cette expérimentation. Elle a reposé sur une série d'entretiens avec les représentants de tous les acteurs de la chaîne du livre, sur la réalisation d'une enquête en ligne auprès des utilisateurs de Gallica2 (plus de 600 réponses exploitables), et sur une analyse statistique des données disponibles sur la fréquentation de Gallica2, sur l'offre d'ouvrages sous droits et leurs consultations.

Les résultats de l'ensemble de l'étude sont accessibles sur le site Internet de la BnF²⁸. Sur les aspects d'utilisation de cette offre et de satisfaction et attente des internautes, il ressort des principaux éléments de cette étude les points suivants :

- les ouvrages sous droits ont été bien repérés par les utilisateurs mais ils n'ont généré que peu d'accès aux plates-formes de distribution, et encore moins d'achats ;
- les internautes questionnés ont apprécié l'ouverture et l'élargissement de l'offre de Gallica aux ouvrages sous droits ainsi que le principe d'une « continuité naturelle » entre ouvrages contemporains et patrimoniaux au sein d'un même corpus ;

²⁸ http://www.bnf.fr/pages/catalog/gallica2_experimentation.htm

- le feuilletage des extraits des ouvrages a été jugé très intéressant et la possibilité d'un achat tout à fait cohérent dans l'économie générale du dispositif ;
- les utilisateurs les plus assidus de Gallica ont cependant manifesté moins d'intérêt pour l'expérimentation et ils privilégièrent les documents patrimoniaux libres de droits consultables dans leur intégralité. À l'inverse, les utilisateurs occasionnels ou réguliers manifestent un plus vif intérêt pour le signalement des ouvrages sous droits et la possibilité de les feuilleter ;
- le parcours de navigation entre Gallica et les plates-formes des e-distributeurs a été jugé difficile compte tenu de la forte discontinuité entre ces différents univers ;
- de même, la nature des extraits choisis pour le feuilletage (présence de pages blanches, absence de table de matière,...) a été assez critiqué par les internautes de même parfois l'offre des ouvrages sous droits eux-mêmes, souvent en grand décalage par rapport à la charte documentaire de Gallica ;
- mais 90% des utilisateurs se sont dits favorables à être informés des moyens pour consulter, emprunter ou acheter les ouvrages sous droits signalés dans la bibliothèque numérique, que ce soit sous sa forme physique ou numérique.

2.4.4. Enquête « Haut de Jardin » auprès des lecteurs BnF et des autres publics potentiels (Plein Sens, décembre 2008)

Cette enquête a été conduite dans le cadre des réflexions engagées depuis début 2008 sur la réforme de la bibliothèque d'étude du Haut-de-jardin : elle portait sur les attentes des lecteurs BnF et autres publics potentiels du Haut-de-jardin afin de mieux identifier leurs attentes, besoins à partir d'un questionnaire fermé.

Ce questionnaire comportait un volant de questions portant sur les services informatiques et électroniques qui pourraient être mis à disposition des lecteurs – plus que sur les attentes en termes de mise à disposition de ressources numériques et électroniques. Il ressortait ainsi plusieurs attentes liés aux services électroniques tels que : la possibilité de graver sur CD des documents électroniques, de disposer de son bureau électronique personnel ou de pouvoir utiliser une clé USB, mais aussi de pouvoir réserver une place à distance. S'agissant de l'offre en ligne, seule la modernisation du catalogue (plus facile d'accès et de manipulation) a été mentionnée.

2.5. ETUDE SUR LES RESSOURCES ÉLECTRONIQUES

Sur les ressources électroniques, on peut mentionner le rapport sur l'évolution de la politique documentaire de la BnF en matière de documentation électronique réalisé par Hervé Colimaire (Département sciences et techniques, DCO) en 2008.

2.6. ETUDE SUR LES PROGRAMMES DE NUMÉRISATION ET LA VALORISATION DU PATRIMOINE NUMÉRISÉ

Dans ce domaine, une seul étude récente a été conduite, portant sur la « valorisation numérique du patrimoine relevant des organismes publics territoriaux » et réalisée par les cabinets Deloitte et Six & Dix pour le compte de la BnF et de la CDC.

Cette enquête, reposant sur un questionnaire adressé à des bibliothèques et médiathèques municipales, DRAC, agences de coopération, a permis de dresser un panorama des projets de numérisation menés

par ces institutions et en particulier sur leur appréhension et la maturation des différentes phases de tels projets :

- début de chaîne (numérisation) ;
- océrisation et structuration ;
- valorisation, diffusion et archivage des collections numérisées.

Elle a permis d'identifier également les différents niveaux services pour la conservation et la valorisation numérique du patrimoine qui pourraient être proposés aux organismes publics territoriaux.

7.2.4.Bibliothèque publique d'information

7.2.4.1.Un exemple d'évaluation de l'utilisation des ressources audiovisuelles numériques (films et musique) à la Bpi

Dans le cadre de l'exploitation des résultats d'une « semaine-test » d'évaluation du recours aux collections qui s'est déroulée en décembre 2008, le visionnage des films numérisés et l'écoute des CD proposés en Juke-box (sans chargement sur une platine) ont fait l'objet d'une attention particulière. On s'est notamment attaché à prendre en compte, parallèlement au nombre de « diffusions » de films numérisés ou de CD en juke-box :

- la durée des diffusions pour chaque titre (durée moyenne et cumulée), afin de moduler les résultats obtenus sur la seule base du décompte des diffusions.
- pour les films : les espaces de la bibliothèque dans lesquels ont eu lieu ces diffusions, pour évaluer les conséquences de la « désectorisation » (l'intégralité de la collection de films est consultable à peu près dans tous les espaces, par rapport à un état antérieur du dispositif de consultation, qui sectorisait thématiquement celle des films et des ressources électroniques) et mesurer les différences de sollicitation des postes d'un secteur à l'autre.

L'offre audiovisuelle et musicale et ses modalités d'accès se présentent de la façon suivante :

- Films : plus de 2800 titres de films numérisés sont proposés sur une partie des postes multimédias (environ 120 répartis dans la bibliothèque, que les films partagent avec les ressources électroniques. 10 postes supplémentaires constituent un « espace Films » dédiés aux seuls films, avec un meilleur confort de vision. Exception : les concerts filmés et les films musicaux ne sont consultables que dans l'espace Musique (pour les premiers) ou l'espace Musique et l'espace Films (pour les seconds).
- Documents sonores : plus de 15 000 références, qui ne sont consultables que dans l'espace Musique. Une partie de la collection (rock, rap, musiques du monde – soit plus du tiers des références) est proposée en juke-box, donc sous une forme dématérialisée pour les usagers. Le reste de la collection, moins consultée (musique classique, jazz, chanson française essentiellement), s'écoute sur platines.

Pour les films et les CD en juke-box, nous disposons de statistiques automatisées qui incluent : titres diffusés, nombre de diffusions, durée totale et moyenne, regroupement par thèmes ou genres musicaux, lieu de la diffusion (poste, et postes agrégés en secteurs) de la diffusion. Ces différents critères ont fait l'objet d'une exploitation fine, sur les 6 jours de la semaine-test (3 au 8 décembre 2008).

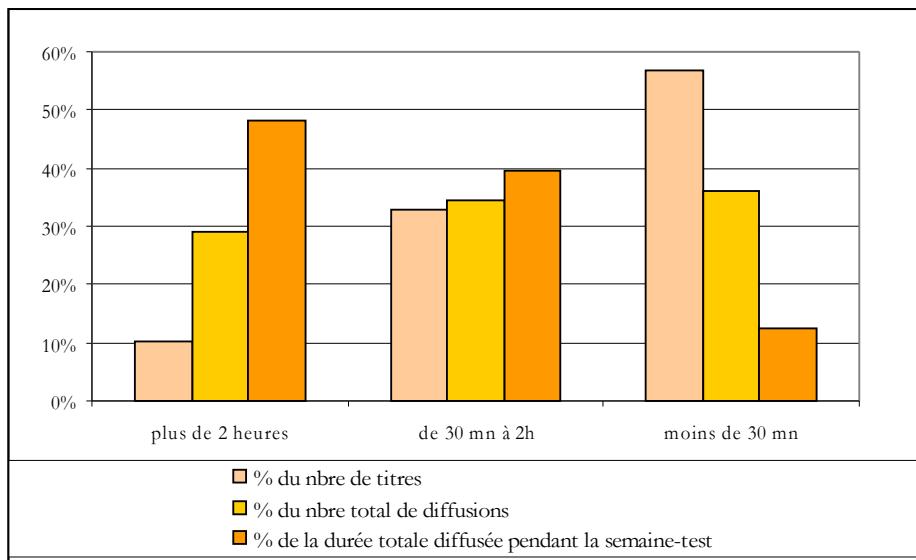
1. Visionnage des films : nombre et durée des diffusions, répartition selon les lieux de diffusion

1065 films différents ont été diffusés pendant la semaine test, pour un total de 2166 diffusions : 38 % de la collection (2829 titres fin 2008) a été consultée. La moyenne journalière a été de 280 titres connaissant 361 diffusions : chaque jour 10% de la collection a été consultée, chaque film ayant connu en moyenne 1,3 consultations par jour, et 2 consultations sur les 6 jours.

Mais ce résultat doit être pondéré par la prise en compte des durées de diffusion. Le total des heures de diffusion s'est élevé à plus de 850 heures et la durée moyenne d'une diffusion a été de 21 minutes. On observe une forte concentration des visionnages (nombre de diffusions et durée de visionnage cumulée) sur un petit nombre de films : les films totalisant chacun plus de 2 heures de diffusion sont au nombre de 104, réalisant à eux seuls 632 diffusions et 411 heures de diffusions : ainsi, 10% des titres diffusés sont responsables de près 30% des diffusions, pour une durée cumulée qui représente près de 50% de la durée totale diffusée pendant la semaine-test. A l'opposé, un important « zapping » concerne plus de la moitié des titres diffusés, qui occupent eux aussi une place importante

dans le total des diffusions (36%), mais très faible (12%) dans la durée totale diffusée pendant la semaine-test.

Durée totale de visionnage pour un titre	% du nbre de titres	% du nbre total de diffusions	% de la durée totale diffusée pendant la semaine-test
plus de 2 heures	10%	29%	48%
de 30 mn à 2h	33%	35%	40%
moins de 30 mn	57%	36%	12%



Du fait d'une durée moyenne de visionnage plus longue pour certains thèmes (en grisé dans le tableau ci-dessous), la répartition thématique par durées cumulées de diffusion diffère légèrement de celle par nombre de diffusions :

Thèmes	total heures diffusées	Répartition du total d'heures diffusées	Répartition du nombre de diffusions
Actualités, médias, presse	12 h	1,4%	2,2%
Arts	44 h	5,2%	5,8%
Cinéma et spectacle vivant	135 h	15,8%	18,3%
Musique	114 h	13,4%	13,1%
Droit, administration, institutions	24 h	2,8%	3,3%
Economie, entreprise, gestion	22 h	2,6%	2,9%
Histoire	118 h	13,8%	12,0%
Langues, littératures	39 h	4,6%	5,4%
Loisirs, sports, tourisme	32 h	3,7%	4,5%
Philosophie, religions	60 h	7,0%	5,5%
Sciences humaines et sociales	156 h	18,3%	13,7%
Sciences, techniques, médecine	97 h	11,4%	13,5%
Total heures diffusées	854 h		

Un palmarès des films les plus visionnés a été constitué, en prenant en compte pour chaque titre le nombre de diffusions, la durée totale cumulée sur 6 jours, la durée moyenne d'une diffusion. Leur recouplement n'est pas intégral, puisqu'on identifie sur cette base 40 titres différents parmi lesquels ne figurent que 24 titres ayant connu le plus grand nombre de diffusions, les 16 autres se singularisant par la durée totale ou moyenne de visionnage. La durée moyenne de diffusion a été rapprochée de la durée totale du film (le pourcentage peut être légèrement supérieur à 100 %, la durée moyenne de diffusion incluant d'éventuels retours en arrière) : cette information n'étant pas retenue dans le programme statistique

standard, ce rapprochement a été fait « manuellement » pour cet échantillon, et ne peut malheureusement pas être étendu à la totalité de la collection offerte.

Auteurs	Titre doc	Nb diffusions	Durée totale des diffusions	Durée moyenne d'une diffusion	Durée du film	Durée moyenne d'une diffusion / durée du film
Chema Sarmiento	Mahomet - 1 - Vers la prophétie	21	16:46	00:47	00:52	92%
Stéphane Meunier	Les Yeux dans les bleus	18	08:06	00:27	02:37	17%
François Bergeron	Jimmy Cliff: Moving on	16	09:02	00:33	01:05	52%
Andy Morahan	Michael Jackson: live in Bucharest [concert filmé]	15	08:37	00:34	02:00	29%
Atiq Rahimi	(A)fghanistan, un état impossible?	15	06:00	00:24	00:54	44%
Christophe de Ponfify	Massoud, l'afghan	14	09:14	00:39	02:14	30%
Yves Courrière	La Guerre d'Algérie	13	08:30	00:39	02:00	33%
Dave Fleischer	Betty Boop: la collection définitive du sex-symbol de l'animation	13	04:58	00:22	02:30	15%
Marcel Cravenne	Brel: Comme quand on était beau [concert filmé]	12	11:34	00:57	02:25	40%
Benoît Jacquot	Jacques Lacan : psychanalyse	12	11:16	00:56	01:40	56%
Trey Parker	South Park: Bigger, longer & uncut= South Park le film	11	06:58	00:38	01:18	49%
Serge Tignères	Civilisations: l' Egypte, la Mésopotamie, l'Indus, la Chine	11	04:09	00:22	03:30	11%
Thierry Leclère	Algérie(s)	11	10:27	00:57	02:40	36%
Bill Bishop	Histoire de l'aviation: la conquête de l'univers - 2	11	06:16	00:34	01:40	34%
Ken Peters	Tupac contre Shakur	11	04:55	00:26	01:10	38%
Rintaro	X= X 1999	10	03:08	00:18	01:40	19%
Patrick Rotman,	68	10	02:35	00:15	01:35	16%
Barbet Schroeder	l'Avocat de la terreur	9	11:37	01:17	02:11	59%
Jacques Oger	Ô toi, le très miséricordieux: la prière au cœur de l'islam	9	05:21	00:35	00:56	64%
Didier Cros	Ado d'ailleurs	9	01:26	00:09	00:56	17%
Frédéric Mitterrand	Fairouz	9	06:31	00:43	00:52	84%
Don Kent	Un, deux, trois soleils: Taha, Khaled, Faudel en concert [concert filmé]	8	06:12	00:46	01:36	49%
Jeremy Marre	Catch a fire	8	05:20	00:40	01:00	67%
Pascal Morelli	Corto Maltese: la cour secrète des Arcanes	7	05:30	00:47	01:32	51%
Andrej Ujica	Out of the present	6	05:15	00:52	01:32	57%
Ibrahima Sarr	Le Daara de Coki	5	04:38	00:55	00:52	107%
Simone Bitton	Ben Barka: l'équation marocaine	4	05:38	01:24	01:24	101%
Murray Lemer	Miles electric: a different kind of blue	4	05:26	01:21	01:26	95%
Frédéric Rossif	De Nuremberg à Nuremberg	4	04:02	01:00	03:00	34%
William Karel	CIA, guerres secrètes	4	03:38	00:54	04:05	22%
Agnès Varda	Murs, murs: Los Angeles : 1980	3	04:07	01:22	01:18	106%
Richard Dindo	Ernesto Che Guevara :le journal de Bolivie	3	03:42	01:14	01:32	81%
Léon Poirier	Verdun, visions d'histoire	3	03:41	01:13	02:30	49%
Pierre-André Boutang	René Girard: la violence et le sacré	3	03:24	01:08	02:53	39%
Jihan El Tahri, réal.	La Maison des Saoud	3	02:56	00:58	01:43	57%
Pierre Carles	La Sociologie est un sport de combat	3	02:54	00:58	02:20	42%
Andrew Harries,	Le Grand partage	3	02:52	00:57	00:56	102%
Christopher Ralling	La Bible et les fusils	3	02:50	00:56	00:56	101%
d'Izza Gemini	Voix du Maroc: Maroc corps et âmes, un voyage musical	3	02:48	00:56	00:50	112%
Eric Darmon	Au soleil même la nuit (scènes d'accouchements)	3	02:33	00:51	02:42	32%

Ce palmarès fait place à des films qui ont connu plus de 10 diffusions de courte durée, représentant un pourcentage faible de la durée totale du film (ex : 68, *Les yeux dans les bleus*, *Civilisations*) aussi bien qu'à des films visionnés 3 ou 4 fois dans leur intégralité pendant les 6 jours de la semaine-test (ex : *Ben Barka*, *Murs murs*, *Miles electric*, *Voix du Maroc...*).

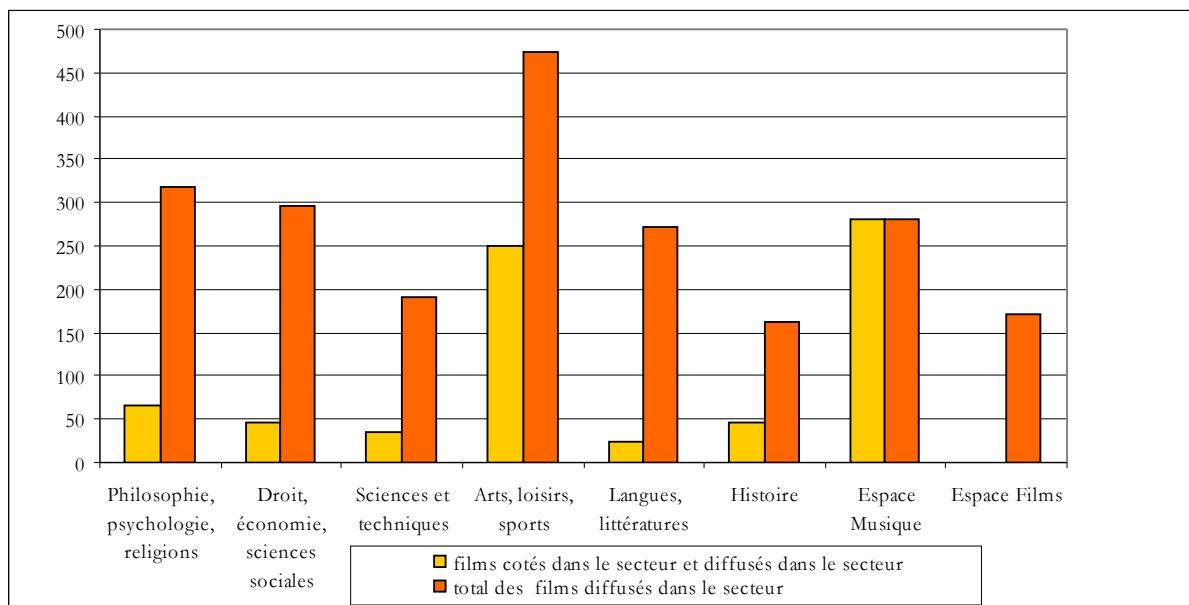
Il a le mérite de montrer l'utilisation diversifiée dont la collection audiovisuelle fait l'objet, même sur une courte période : diversité des thématiques (le palmarès comporte des films d'actualité, des films d'histoire - nombre de films ayant trait d'une façon ou d'une autre au monde arabo-musulman et à l'Islam, des concerts filmés, etc) et variété des usages, du butinage au visionnage intégral. Le film placé en tête du Palmarès, *Mahomet*, présente la particularité d'avoir été pratiquement toujours visionné (21 fois) dans son intégralité ; les autres films ayant connu plus de 10 diffusions connaissent des durées moyennes de visionnage en général assez inférieures à la durée totale du film.

Parallèlement, l'analyse des espaces où ont été visionnés les films a conduit à plusieurs conclusions :

- le lien entre espaces thématiques des monographies et des périodiques et thèmes des films consultés est très faible, et ne subsiste plus que dans les secteurs Art et Histoire (ainsi que dans l'espace dédié Musique, naturellement). A part ces deux exceptions, le

pourcentage des diffusions de films portant sur des thèmes relevant d'un autre secteur que celui dans lequel ils sont visionnés est égal ou supérieur à 80%

Secteurs	films cotés dans le secteur et diffusés dans le secteur	total des films diffusés dans le secteur	% films cotés et diffusés dans le secteur
Philosophie, psychologie, religions	66	319	21%
Droit, économie, sciences sociales	45	297	15%
Sciences et techniques	35	190	18%
Arts, loisirs, sports	249	473	53%
Langues, littératures	24	272	9%
Histoire	46	163	28%
Espace Musique	281	281	100%
Espace Films		171	n.s.
Total	746	2166	27% (sauf espaces dédiés)



- Cette relative indifférenciation des lieux de visionnage s'accompagne d'une sollicitation des postes qui varie du simple au triple selon les secteurs – et du simple au quintuple dans l'espace Musique.

Secteurs	total des films diffusés dans le secteur	nbre poste multimédias dans le secteur	répartition par secteur des diffusions de films	répartition par secteur des postes multimédias	nombre de diffusions de films par poste multimédias
Philosophie, psychologie, religions	319	12	15%	9%	27
Droit, économie, sciences sociales	297	24	14%	19%	12
Sciences et techniques	190	16	9%	13%	12
Arts, loisirs, sports	473	24	22%	19%	20
Langues, littératures	272	14	13%	11%	19
Histoire	163	12	8%	9%	14
Espace Musique (postes multimédias)	84	10	4%	8%	8
Espace Musique (postes concerts)	197	5	9%	4%	39
Espace Films	171	10	8%	8%	17
Total	2166	127			17

Le même travail a été réalisé pour les ressources électroniques, afin de parvenir à une vision plus précise de l'utilisation partagée des mêmes postes multimédias, selon les secteurs, pour le visionnage des films et la consultation de ressources électroniques. En l'absence de données sur la durée d'utilisation de chaque ressource électronique (données inexistantes pour tous les sites gratuits, et d'une collecte laborieuse pour les bases payantes - statistiques éditeurs - et les cédéroms multimédias), on s'est contenté de rapprocher le nombre de diffusions de films et de ressources électroniques. Cette étude a toutefois le mérite d'attirer l'attention sur une dimension qu'on peut dire « extra-documentaire » de l'usage des collections : la localisation des postes joue un rôle déterminant dans la répartition spatiale des consultations, les secteurs les plus éloignés de l'entrée de la bibliothèque et/ou ceux qui connaissent le moins de passage ou sont le moins « visibles » connaissent le nombre moyen de diffusions par poste le plus faible.

2. Ecoute musicale : nombre et durée des écoutes de CD en juke-box

La problématique est largement différente pour les documents sonores, dont l'écoute ne peut se faire qu'au sein de l'espace Musique, et c'est la différence du mode de lecture (CD sur platines contre CD en juke-box) qui détermine la structure des consultations. Toutefois, la durée de l'écoute étant connue pour les CD diffusés en juke-box, il a paru intéressant là encore d'affiner l'analyse dans le cadre de la semaine-test et de ne pas se limiter au comptage des diffusions.

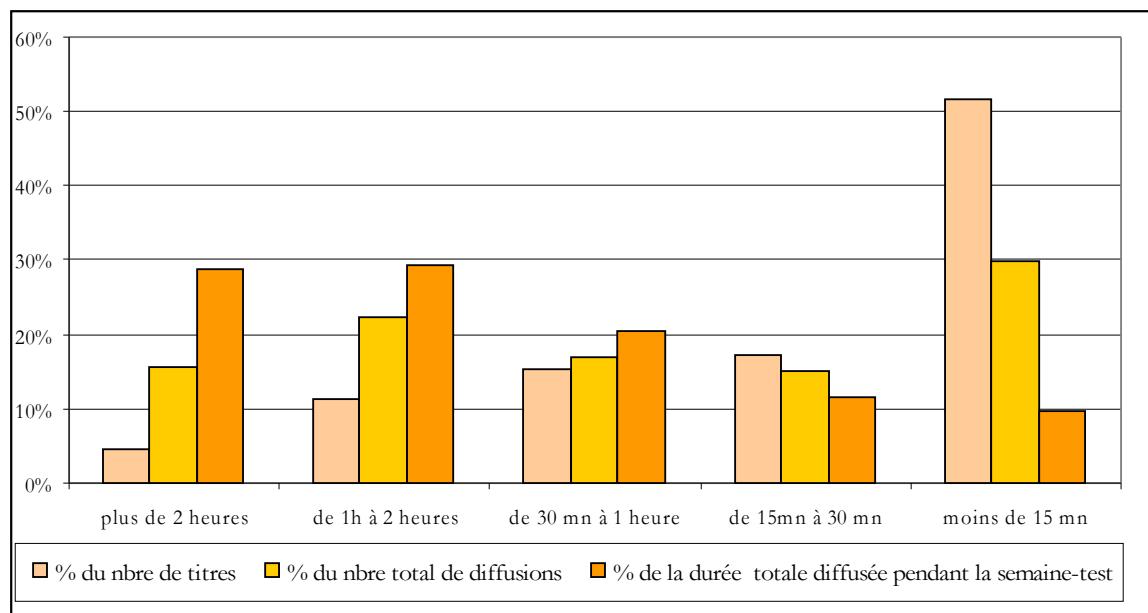
Cela se justifie d'autant plus que, contrairement aux films pour lesquels la répartition thématique des diffusions est très proche de la répartition thématique de l'offre, des écarts très importants sont observés entre la répartition par genres musicaux des diffusions et celle des collections musicales. Le choix des genres proposés en écoute de type juke-box a reposé sur une étude de la demande (ce sont les genres les plus écoutés qui ont été choisis), mais ce type d'écoute, en favorisant le « zapping », démultiplie le nombre de diffusions et contribue à creuser l'écart entre le volume des consultations en juke-box et celui des consultations sur platines – dont la durée est naturellement inconnue, ce qui cantonne l'étude au seul segment des CD en juke-box.

Le tableau ci-dessous résume bien la situation en nombre de diffusions : les 36% de la collection, en juke-box, ont fait pendant la semaine-test 79 % des consultations. Chaque titre a fait l'objet en moyenne de deux écoutes, tandis que pratiquement chaque titre consulté sur platine ne l'a été qu'une fois. 15 % de l'offre en juke-box a été diffusée au moins une fois, contre 4% de la collection lue sur platine.

	Collections	Consultations	Titres différents consultés	% Collections	% Consultations	% Titres différents consultés
CD Juke-box	5639	1570	821	36%	79%	68%
CD Platines	10061	425	384	64%	21%	32%
Total	15700	1995	1205			

La prise en compte de la durée confirme l'ampleur du « zapping » : la durée totale d'écoute en juke-box a été de 434 heures, la durée moyenne d'une écoute de 16 minutes. 38 titres (soit 5% des titres différents écoutés) ont fait à eux seuls 16% du total des diffusions et 30% de la durée totale écoutée, tandis que 50% des titres totalisaient 30% des diffusions et seulement 9% de la durée totale.

Durée totale d'écoute pour un titre	Nbre de titres	Nbre de diffusions	Durée totale
Plus de 2 heures	39	259	131:09:29
De 1h à 2 heures	98	369	133:57:11
De 30 mn à 1 heure	133	282	93:15:14
De 15mn à 30 mn	148	250	52:37:57
Moins de 15 mn	447	495	43:44:09
Total	865	1655	454:44:00



La répartition par genres musicaux de la durée totale écoutée n'est pas très différente de la répartition des diffusions, seul le reggae se singularise par une durée d'écoute moyenne plus longue (22 minutes).

Genres	Durée totale écoute	Répartitionn durée totale écoute	Répartition des consultations	Durée moyenne écoute
Musique de film	32 h	7%	9%	0:13:50
Musiques du monde	161 h	35%	34%	0:17:18
Musiques électroniques	10 h	2%	2%	0:17:18
Rap, soul, funk	80 h	18%	20%	0:14:40
Reggae	56 h	12%	10%	0:22:07
Pop, rock	116 h	26%	27%	0:15:39
Total écoute en Juke-box	455 h			0:16:29

Un palmarès des titres les plus écoutés a été élaboré, sur des critères différents de celui des films : en effet, il s'est avéré que les titres dont la durée moyenne d'écoute a été la plus longue (supérieur à 45 minutes) sont pour la plupart des titres écoutés 1 à 2 fois seulement. Il y a donc une dissociation complète entre le classement sur la base du nombre de diffusions combiné à la durée totale d'écoute, et le classement sur la base de la durée moyenne, comme en témoignent les deux tableaux ci-dessous :

CD les plus écoutés : nombre de diffusions et durée totale d'écoute

Interprètes ou compositeurs	Titre	Nb total de diffusions	Durée totale écoute	Durée moyenne écoute	Genre
Kassav	Best of Kassav	18	12:24:22	0:41:21	Reggae
	Planète Rap 2008	18	9:34:44	0:31:55	Rap, soul, funk
IAM	L'Ecole du micro d'argent	15	3:23:54	0:13:35	Rap, soul, funk
50 Cent	The Massacre	14	5:02:48	0:21:37	Rap, soul, funk
Boudjemaa Agraw	Ay afrux ifirelles= L'hirondelle	12	1:41:27	0:08:27	Musiques du monde
Oasis	(What's the story)morning glory	11	2:59:14	0:16:17	Rock
Whitney Houston	The Greatest hits	11	2:50:22	0:15:29	Rap, soul, funk
Chaba Zahouania	A hbabi yana ; Hbibi lila matafrach ; Lahala yataleb	11	1:57:46	0:10:42	Musiques du monde
Michael Jackson	The Essential Michael Jackson 1	11	1:30:30	0:08:13	Rap, soul, funk
Michael Jackson	The Essential Michael Jackson 2	10	2:47:13	0:16:43	Rap, soul, funk

Anthony Hamilton	Ain't nobody worryin'	10	2:44:43	0:16:28	Rap, soul, funk
The Chemical brothers	Surrender	9	4:32:47	0:30:18	Rock
Michael Jackson	Thriller 25 ans	9	1:34:43	0:10:31	Rap, soul, funk
Zaiko langa langa	Anthologie	8	4:40:23	0:35:02	Musiques du monde
Lounès Matoub	Lettre ouverte aux...	8	2:29:30	0:18:41	Musiques du monde
Phil Collins	Seriously hits	8	1:38:28	0:12:18	Rock
Whitney Houston	The Greatest hits	8	1:30:41	0:11:20	Rap, soul, funk
Lucky Dube	Trinity	7	3:56:18	0:33:45	Reggae
Tiken Jah Fakoly	L'Africain	7	1:47:24	0:15:20	Musiques du monde
Wham	Best of : if you where there	7	1:44:32	0:14:56	Rock
Lounès Matoub	L'adieu : 17 janvier 1998 au Zénith de Paris	7	1:39:36	0:14:13	Musiques du monde
Paul Simon, Arthur Garfunkel	Greatest hits	6	4:39:50	0:46:38	Rock
Koffi Olomidé	Affaire d'état	6	3:15:33	0:32:35	Musiques du monde
Faouzi Ben Guamra	Le prince du folk-rock tunisien	6	2:51:27	0:28:34	Musiques du monde
The Bee Gees	The record: their greatest hits	6	2:08:58	0:21:29	Rock
Offspring	Americana	6	2:34:11	0:25:41	Rock
Farid Ferragui	Le rêve: poésies kabyles	6	2:28:34	0:24:45	Musiques du monde
Salif Keita	Ko-yan	6	1:53:03	0:18:50	Reggae
Deep Purple	Deep Purple in rock	6	1:47:38	0:17:56	Rock
Jimmy Cliff	You can get it if you really want...: the best of	6	1:46:41	0:17:46	Reggae
John Legend, Kanye West, ...	Get lifted	5	4:29:59	0:53:59	Rap, soul, funk
Nancy Ajram	Ya tabtab wa dallaa	5	3:15:01	0:39:00	Musiques du monde
Michael Jackson	Bad	5	2:32:00	0:30:24	Rap, soul, funk
Simon and Garfunkel	Collected works	5	2:29:06	0:29:49	Rock
Lounès Matoub	Thissirth n'endama	5	2:22:30	0:28:30	Musiques du monde
Amr Diab	The very best of Amr Diab	5	1:55:35	0:23:07	Musiques du monde
Macy Gray, Natalie Cole, ...	Big	5	2:10:14	0:26:02	Rap, soul, funk
Matoub Lounès	Regard sur l'histoire d'un pays damné	5	2:02:01	0:24:24	Musiques du monde
Stomy Bugsy	Le calibre qu'il te faut	4	3:19:17	0:49:49	Rap, soul, funk
Africando	Ketukuba	4	3:03:54	0:45:58	Musiques du monde

Le palmarès des CD les plus écoutés est composite, comme celui des films les plus visionnés ; tous les genres proposés en juke-box y figurent à l'exception des musiques de films et des musiques électroniques, mais les temps moyens d'écoute atteignent rarement la durée d'un CD, et les « durées moyennes d'écoute » les plus importantes figurent bien plus loin dans le classement par nombre de diffusions, tous les genres étant là encore couverts.

CD les plus écoutés : durée moyenne d'écoute les plus longues

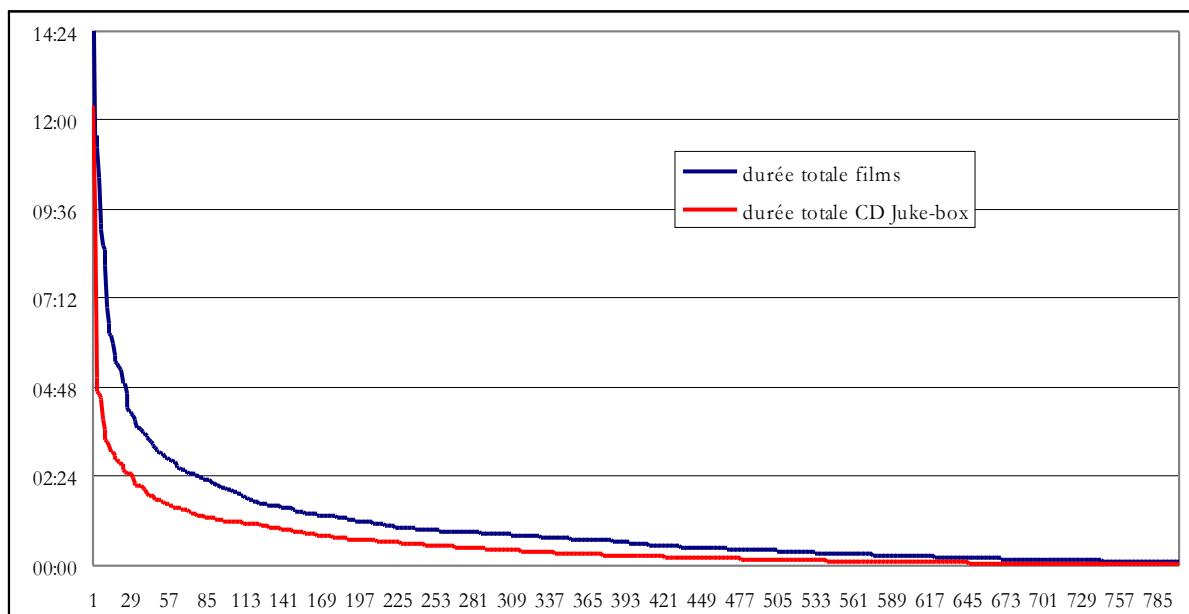
Interprètes ou compositeurs	Titre	Nb total de diffusions	Durée totale écoute	Durée moyenne écoute
Burning Spea	Live	1	1:17:47	1:17:47
Henri Dikongué	Wa	1	1:14:47	1:14:47
Hakim	Greatest hits	2	2:28:05	1:14:02
Burning Spear	Living dub	1	1:14:02	1:14:02
Groupo Olodum	Revolution in motion	1	1:13:21	1:13:21
Aswad	Cool summer reggae	3	3:38:28	1:12:49
Burning Spear	Spear burning	1	1:12:48	1:12:48
Tabu Ley Rochereau et l'Orchestre Afrisa International	Africa worldwide: 35th anniversary album	1	1:12:40	1:12:40
Warda	Nagham el hawa	1	1:12:33	1:12:33
Leonard Cohen	Cohen live	1	1:12:10	1:12:10
Public Enemy	Fear of a black planet	1	1:11:29	1:11:29
Danny Elfman	Spider-man 2: bande originale du film de Sam Raimi	1	1:10:35	1:10:35
Boy Marone; musique de Manou Lima	Hey ! Sénégal	1	1:09:32	1:09:32
The Beach Boys	California gold	1	1:09:20	1:09:20
Elton John	Made in England	1	1:08:00	1:08:00
Dean Martin	Dino: the essential Dean Martin	1	1:07:50	1:07:50
Nils Lofgren	Steal your heart	1	1:06:31	1:06:31
Aït Menguellet	Inagan	1	1:02:12	1:02:12

Seules les musiques électroniques échappent aux deux palmarès, elle connaissent d'ailleurs la plus forte proportion d'écoutes cumulées inférieures à 10 minutes pour un titre (35% pour une moyenne

générale de 24%). A contrario, certains des genres les plus écoutés en nombre de diffusions (rap, musiques du monde) connaissent un « zapping » un peu inférieur à la moyenne (respectivement 19% et 22%).

En conclusion, la prise en considération de la durée de visionnage ou d'écoute apparaît indispensable dans les procédures d'évaluation des usages, puisqu'elle vient pondérer des chiffres de diffusion qui agglomèrent des consultations qui s'échelonnent de quelques minutes de diffusion à l'écoute d'un CD ou au visionnage d'un film dans leur intégralité. Le pourcentage parfois élevé de la collection utilisé en 6 jours (près de 40% pour les films, 15% pour les CD en juke-box) ne doit pas occulter cette disparité des usages, qu'encouragent les dispositifs de lecture (dématérialisation, accès libre sur plus de 100 postes multimédias à toute la collection de films).

Certains des phénomènes mis en évidence viennent illustrer des lois statistiques par ailleurs bien connues (loi de Pareto dite des « 80/20 », effet de « longue traîne », etc) : la distribution des 800 premiers titres de films ou de CD diffusés pendant la semaine-test en fonction de la durée totale de visionnage ou d'écoute de ces titres en témoigne sans ambiguïté :



Au-delà de ces régularités statistiques, le fait que le sujet des films ou le genre musical (dans un cadre limité puisque seuls certains genres musicaux sont diffusables en juke-box) ne semblent pas peser significativement sur la durée moyenne d'écoute ou de visionnage est un point significatif : les usages diversifiés cohabitent sur tous les segments de la collection, avec quelques nuances dont il faudra vérifier la représentativité sur une période plus longue d'utilisation de la collection.

7.2.4.2. Ressources numériques acquises, sélectionnées ou produites par la BPI

Ce tableau récapitule les principales données chiffrées concernant l'offre numérique de la Bpi sur place et à distance : état de l'offre, modalités d'accès dans les espaces de la bibliothèque, indicateurs de suivi de la consultation et données 2008. Des évaluations plus précises de la consultation sont conduites, soit sur l'ensemble de l'année (répartition par sujet, genres, etc), soit à l'occasion de « semaine-test » d'analyse globale, tous supports confondus, de l'usage des collections pendant 6 jours consécutifs, au rythme d'une semaine-test tous les deux ans.

	Etat de l'offre fin 2008	Modalités d'accès <i>in situ</i> et de l'extérieur	Indicateurs annuels existants ou en cours d'élaboration	Usages 2008
Ressources électroniques	3010 titres : - 123 bases de données acquises sur abonnement payant, - 192 cédéroms multimédias, - 1845 sites web sélectionnés et catalogués, - 850 revues électroniques et sites de presse	Sur 180 des postes multimédias dans toute la bibliothèque (+ de l'extérieur : accès aux sites sélectionnés)	Nombre de consultations par catégories de documents. Part des diffusions portant sur des ressources acquises sur abonnement et coût moyen d'une diffusion .	442 668 diffusions toutes catégories de documents confondus. Plus de la moitié concernent des ressources de presse, et un quart portent sur des ressources acquises sur abonnement.
Ressources et services d'autoformation	951 titres, soit 47% de l'offre d'autoformation (le reste : documents analogiques) : - 400 cédéroms, - 144 DVD, - 318 sites web sélectionnés - 89 bases de e-learning	Sur 84 postes sur réservation dans l'Espace Autoformation	Nombre de consultations. Durée totale des consultations et durée moyenne par titre	69336 réservations de postes pour ressources électroniques (71% de toutes les réservations de l'espace Autoformation). <i>Durées : en cours d'élaboration</i>
Films	2832 titres (2545 films documentaires et 287 films d'animations) : fichiers numériques (1/3 environ) et DVD en robots.	Sur 127 des postes multimédias dans toute la bibliothèque.	Nombre de consultations. Durée totale des consultations et durée moyenne par titre	110243 diffusions, 41816 heures de consultations. Durée moyenne d'un visionnage : 20 minutes
	VOD : 463 programmes accessibles à partir d'avril 2008	5 postes dédiés		453 programmes diffusés au moins une fois
Documents sonores	5850 titres de CD audios en robots, soit 37% de l'offre de documents sonores (le reste : CD audios sur platines)	Sur 40 postes d'écoute en juke-box sur réservation dans l'Espace Musique.	Nombre de consultations. Durée totale des consultations et durée moyenne par titre	87440 diffusions, 20403 heures d'écoute. Durée moyenne d'une écoute : 14 minutes
	Musique en ligne : 3 bases	Sur 10 postes multimédias dans l'Espace Musique		2715 diffusions
Ressources produites : Revue de presse Bpi-Doc	382 625 documents	Sur 180 postes multimédias dans toute la bibliothèque (+ de l'extérieur : accès aux références des articles).	Nombre d'interrogations de la base	108 410 (chiffres 2007)
Ressources produites : Bibliothèque numérique	- <i>Archives du Festival du Cinéma du Réel</i> : 2600 notices de films documentaires et de réalisateurs - <i>Archives sonores des manifestations orales</i> : 1369 heures en ligne (numérisation de documents analogiques anciens + captation en actualité (dont quelques captations vidéos)	Sur tous les postes multimédias et « Internet libre dans la bibliothèque (+ de l'extérieur).	Nombre de visites, de fichiers écoutés, de pages vues	87 065 visites dont 35 524 visiteurs différents 14 121 fichiers écoutés en streaming 519 230 pages vues

7.2.5.Couperin

7.2.5.1.Un panorama des pratiques et usages d'e-books au sein des établissements Couperin

Introduction

Le travail de la "**Cellule e-Book**" (CeB) de Couperin se structure autour de deux grands axes : la coordination des négociations e-books au sein du Consortium et la veille sur les thématiques et problématiques liées aux e-books. Actuellement, les 2 angles d'étude du groupe sont les pratiques et usages des e-books en BU et le cartable électronique en université.

Côté usages et pratiques, nous en sommes au début de nos investigations, c'est un premier bilan que nous allons vous présenter ici, en grande partie illustré par l'enquête menée en mars dernier par Sophie Brezel sur les e-books dans les bibliothèques d'enseignement supérieur (77 réponses reçues). Nous nous sommes également appuyés sur le dossier de Master SIBE « Quelle place pour l'offre de livres électroniques en bibliothèques ? » de Marjolaine Billaud, Perrine Dolhem et Chloé Martinez (janvier 2009). Enfin, les articles sur les livres électroniques en bibliothèques universitaires rédigés par Laurent Jonchère ont été une source d'information importante.

Commençons par le problème qui se pose d'emblée lorsqu'on parle d'e-books : **la définition**. "Le terme d'e-book recouvre tout ouvrage publié dans un format électronique (pdf, html, format propriétaire....). Techniquement il s'agit d'un fichier ou d'un ensemble de fichiers. L'e-book est dématérialisé par opposition au livre sur support papier et exige une machine active pour le rendre lisible sous forme d'une succession de mots alignés sur une "page" ou audible par synthèse vocale."²⁹ Par e-books, nous entendrons ici 2 réalités :

- *le livre dématérialisé, son contenu* ; à ce niveau, la question de la frontière entre un livre électronique et d'autres ressources électroniques (bases de données, encyclopédie, revues) se pose de façon aiguë...
- *la machine appelée communément « reader »*, livrel ou tablette de lecture, qui est l'une des façons de consulter ce contenu.

Le positionnement des e-books : depuis quelques années, le marché du livre électronique tend à se déplacer vers l'Europe et à se concentrer sur les bibliothèques et particulièrement les bibliothèques universitaires, qui sont pour la plupart en phase d'expérimentation, étape indispensable pour mesurer la satisfaction des utilisateurs, tant pour les éditeurs et les diffuseurs que pour les professionnels de la documentation. Même quand la bibliothèque n'en possède pas encore, les e-books sont un objet de réflexion, d'études ou de tests.

Ces expérimentations sont encore trop peu nombreuses et hétérogènes pour que l'on puisse entamer une étude globale et les bibliothèques n'ont pas suffisamment de recul pour disposer de statistiques parlantes et évaluer les usages qui en sont faits. Néanmoins, des **tendances** commencent à se faire jour. C'est ce que nous allons tenter de mettre en évidence au travers de l'étude des pratiques et des usages des e-books en BU, du côté des bibliothécaires puis du côté du public. Nous terminerons en tentant une visée plus prospective sur les usages et pratiques en fonction des actions en cours ou à mener pour améliorer les supports, les contenus et l'accès à l'information et ainsi mieux cadrer les usages.

²⁹ EDUCNET. *Livre électronique, livre numérique : quels enjeux ? Quelles avancées ?*
[En ligne] <<http://www.educnet.education.fr/dossier/livrelec>> (consulté 29/06/2009).

Pratiques et usages de e-books en BU: du côté des bibliothécaires

Les choix documentaires effectués par les bibliothèques vont avoir un impact sur l'offre proposée et le public et ainsi cibler et orienter les usages. Il nous semble donc important de commencer par là notre étude.

Situation générale : On note un nombre important de bibliothèques numériques au sein des BU ; à l'inverse, la consultation de tablettes de lecture se fait davantage en bibliothèque publique. Cela s'explique par le fait que les bibliothèques numériques sont bien adaptées aux besoins des étudiants et des chercheurs en permettant la convergence de nombreux types de documents et de supports en un seul point, en proposant un choix documentaire spécialisé et en permettant d'identifier l'accès à la lecture grâce aux adresses IP³⁰. Les expériences de prêts de tablettes de lecture sont actuellement tentées en BU, mais de façon plus marginale.

- **Les bibliothèques numériques**
- **L'offre en livres électroniques**

Quels usages font aujourd'hui les BU des ressources proposées par les éditeurs et agrégateurs ?

Un usage massif : la majorité des établissements (67/77³¹) ont des e-books et ceux qui n'en ont pas encore y réfléchissent pour la plupart. L'offre tend à se développer davantage dans les bibliothèques d'enseignement supérieur et de façon plus marquée dans les disciplines scientifiques et juridiques ainsi que dans les établissements pluridisciplinaires. Comparé à 2007, l'évolution est flagrante : l'ERE³² 2007 indiquait seulement 48 établissements sur 161 ayant des e-books (hors encyclopédies type Universalis et corpus d'ouvrages anciens (frantext, eebo,...)) ; parmi lesquels 29 avaient une seule ressource, 10 avaient 2 produits, 5 avaient 3 produits et 4 en avaient plus de 3. Ces établissements ont en tout dépensé 429 497 € pour les e-books sur un total de 25 001 420 € dépensés en tout pour la documentation électronique en France, tous établissements confondus.

Des pratiques d'appropriation diversifiées : les formules d'acquisition, package ou titre à titre, se tiennent. Les modalités d'accès dépendent de l'offre : dans l'idéal, accès illimité par reconnaissance d'adresses IP et/ou de proxy ; mais souvent, surtout pour les plateformes françaises, accès authentifié (connexion au LDAP) et système de prêt à durée limitée. Les BU

³⁰ Dossier Master SIBE 1^{ère} année, ENSSIB : Quelle place pour l'offre de livres électroniques en bibliothèques ? BILLAUD Marjolaine, DOLHEM Perrine, MARTINEZ Chloé – Janvier 2009

³¹ Les données chiffrées ainsi indiquées sont celles présentées par Sophie Brezel dans son rapport d'analyse de l'enquête sur les e-books dans les bibliothèques d'enseignement supérieur (mars/avril 2009)

³² Enquête sur les ressources électroniques acquises par les S.C.D., S.I.C.D. et bibliothèques d'établissements d'enseignement supérieur. Cette enquête est menée annuellement par la mission de l'information scientifique et technique et du réseau documentaire du Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. Elle a pour objectif d'établir un recensement aussi exhaustif que possible des actions menées par les établissements en matière d'acquisition de ressources électroniques payantes spécialisées.

font plus appel à des éditeurs qu'à des agrégateurs. Les autres établissements (écoles, instituts) en revanche sont dans un rapport inverse. Les éditeurs les mieux représentés sont : Elsevier, Springer, Wiley et l'Encyclopedia Universalis. Les agrégateurs les mieux représentés sont Numilog de façon massive, puis Cyberlibris et OCLC Netlibrary. En 2007, toujours selon l'ERE, c'est Numilog qui tenait le haut du pavé (20 établissements abonnés), puis venaient Elsevier (15 établissements), NetLibrary (10) et Springer (10). Cela dénote d'une offre très orientée 1ers cycles. Et de fait, avec les e-books, les BU voient l'occasion d'équilibrer un peu la balance des ressources électroniques, jusqu'ici quasi exclusivement réservées aux enseignants chercheurs. Ce sont des ressources pour les 1ers cycles et en français qui sont privilégiées par les établissements, d'autant que certains projets nationaux ou régionaux, comme le Plan d'Aide à la Réussite en Licence, permettent de trouver des fonds pour financer ces ressources. Ce lectorat est renforcé par l'utilisation de plus en plus importante des e-books dans les TICE et l'enseignement à distance. Le rapport du Joint Information Systems Committee (JISC) parle d' « *un potentiel considérable dans l'enseignement supérieur et le secteur de la formation continue pour le développement des collections de livres électroniques* ». L'idée d'un « cartable électronique » fait de plus en plus son chemin.

Plusieurs types de bibliothèques électroniques peuvent cohabiter en fonction du public visé, et au sein de chacune on peut trouver des e-books gratuits, abonnés, achetés ou encore numérisés par l'établissement. C'est le cas à Lille 1 où depuis 2000, une bibliothèque numérique gratuite est développée sur une plateforme logicielle open source DSpace ; en février 2006, une bibliothèque électronique payante (Numilog) venait s'ajouter à cette offre ; enfin, pour 2009, l'établissement a le projet d'une bibliothèque électronique de niveau recherche.

- L'intégration des e-books au sein des collections : quelles pratiques ?

Dans la plus grande partie des cas, les acquisitions de livres électroniques se font en complément des livres papier. En lettres et sciences humaines ainsi qu'en sciences de la vie, on procède plus par **substitution** que dans les autres disciplines. Mais l'apparition des e-books dans l'offre des bibliothèques n'a pas remis en cause ni modifié les **politiques d'acquisition** ni **documentaire** des établissements. L'acquisition des livres électroniques se fait en parallèle de l'acquisition des autres supports : cela reste un produit émergent qui n'a pas encore trouvé sa place au même titre que le papier dans les politiques documentaire et d'acquisition des établissements. Souvent d'ailleurs, ce sont deux services différents qui gèrent monographies papier et livres électroniques ; c'est le cas à la BIUM, où les livres électroniques sont gérés par le service des périodiques (qui gère déjà les périodiques électroniques et les bases de données) et non le service des monographies, il y a d'un côté le papier et de l'autre l'électronique. Cette place des e-books peut être d'autant plus difficile à délimiter dans le cas d'acquisitions ou d'abonnements par package, où le volume de nombre de titres est disproportionné par rapport aux autres collections (électroniques ou papier). C'est ce qu'on explique à Paris 3 : « *nous avons acheté les bases ECCO et EEBO qui contiennent à elles seules près de 300 000 titres. Cela interdit de répondre de façon sensée à la question de la substitution/complémentarité [par rapport au papier]* »³³. Une exception à Lille 1 où la politique d'acquisition des e-books tient compte de différents critères : disciplines enseignées à Lille 1 au niveau Licence, nombre de prêts dans les disciplines, achat d'exemplaires.

³³ Témoignage recueilli par Sophie Brezel pour son rapport d'analyse de l'enquête sur les e-books dans les bibliothèques d'enseignement supérieur

Même constat pour les **e-books gratuits** : pas de réelle politique d'intégration et une faible représentation au sein des collections (33 établissements sur 45 y consacrent moins de 10 %). Certaines bibliothèques ont fait le choix de ne pas proposer d'offre gratuite mais de se limiter aux ressources acquises par l'établissement. Quand elle existe, l'offre gratuite est la plus large possible pour une légère majorité des établissements (14) et complémentaire de l'offre payante pour les autres. Parmi cette offre gratuite, on retrouve un certain nombre de bibliothèques numériques publiques telles que Gallica, Médic@ ou encore la bibliothèque numérique de Lisieux.

Côté **signalisation des e-books au sein des collections**, les pratiques sont mieux établies. Les livres électroniques sont plutôt bien signalés et le plus souvent via différents outils :

- les catalogues (OPAC, Sudoc, Catalogue maison) : des améliorations sont à mener côté SUDOC, les procédures de localisation automatique des e-books n'ayant pas encore été établies par l'ABES. Mais le bénéfice est immédiat : à Montpellier 3, depuis leur signalement dans l'OPAC, une forte hausse des consultations des e-books a été constatée.
- les plateformes d'accès propres à l'institution (portail documentaire, ENT de l'université) ;
- les outils électroniques de communication (listes sur le site web, liste A to Z, blog) ;
- les interfaces d'éditeurs.

Pour promouvoir ces ressources, les ¾ des établissements font des efforts de **communication**. Les modes de communication employés sont majoritairement électroniques, le premier support cité est internet, les formations arrivant en deuxième position suivies des courriers internes. Des initiatives originales sont tentées avec la communication sur des blogs ou les marques pages intégrés dans les ouvrages prêtés. Mais certains établissements décident de ne pas communiquer autour des livres électroniques, estimant qu'ils sont encore trop peu présents dans les collections et qu'aucune politique documentaire n'en formalise l'usage ; or, il est difficile de communiquer autour d'un concept qui existe mais ne fait pas encore l'objet d'une politique bien cadrée.

- Les tablettes de lecture

Il a été signalé en introduction de cette partie que, comparée aux bibliothèques numériques, la présence des tablettes de lecture au sein des établissements est plutôt marginale et qu'à ce niveau, on était surtout en **phase expérimentale** et de test (8/77). Néanmoins, les BU sont nombreuses à y penser : la BU Droit Lettres de Pau réfléchit actuellement à l'achat de tablettes numériques avec bibliothèque intégrée (tout pour les L1 de droit, tout pour les L2 de maths, etc.). Lyon 1 envisage de son côté le prêt de tablettes pour les prochaines années mais attend une évolution des technologies et des contenus associés aux tablettes.

Pour les établissements qui se sont lancés, le matériel proposé est limité à **trois modèles** : Reader de Sony, Cybook de Booken et Iliad d'Irex. Les résultats liés à cette expérience de prêt de tablette montrent que le matériel n'est pas encore suffisamment performant et que la tablette n'est pas encore entrée dans les usages des étudiants, si bien qu'il y a selon la BU d'Angers une « nécessité absolue d'assurer une médiation auprès des usagers ».

A ce jour, seule la BU pluridisciplinaire d'Angers a dressé un **premier bilan**³⁴ pour le prêt de ses tablettes de lecture. Sa démarche est originale par rapport à ses consœurs : elle n'a pas d'offre e-books, estimant que le contenu n'est pas assez satisfaisant et/ou trop liée aux plateformes des éditeurs. Par contre, elle propose des tablettes de lecture à ses lecteurs depuis bientôt 1 an : 10 Cybook (Booken Gen 3) ont été acquis par la BU et mis en circulation en septembre 2008 ; et un partenariat a été monté avec Sony France pour la mise en circulation en mai 2009 de 10 PRS-505 (Sony). Le lectorat des 3 BU est visé. Ce Livrel est prêté comme un livre (équipé de code-barres, réservable, prêté pour une durée de 21 jours comme pour un livre...), avec un pré-chargement de Publie.net (90 textes de littérature contemporaine jamais publiés en papier). L'emprunteur charge ce qu'il veut sur le livrel (formats doc, pdf, html, prc). Les tablettes sont remises à zéro après restitution. Pour promouvoir le projet, la BU a mis en place des séances de présentation dans le hall et fait de la publicité sur le blog de la BU (bua'bloc), via mailing et en déposant des affichettes en banque de prêt. Mais le constat est qu'il faut communiquer encore plus et surtout accompagner l'usager dans l'utilisation de l'outil tout en essayant de convaincre les prescripteurs (enseignants-chercheurs mais aussi bibliothécaires). Par ailleurs, cette expérience soulève un certain nombre de questions : quelle place pour le bibliothécaire dans le workflow ? Quel rôle pour les bibliothèques dans la constitution des contenus ? Quelle position de l'institution bibliothèque dans les nouveaux modèles économiques ? Autant de questions qui se posent aussi pour les e-books « contenu » et auxquelles nous tenterons de répondre plus loin. Avant cela, il convient de compléter ce tableau des pratiques et usages en s'attachant aux usagers.

II. Pratiques et usages de e-books en BU : du côté des usagers

Ce premier bilan sera forcément limité : les établissements pointent le manque de recul dont ils disposent pour mesurer les usages des livres électroniques. Cela est dû à plusieurs facteurs :

1. Très peu d'enquêtes d'usage et de satisfaction (6/51) ont été menées.
2. On note des problèmes liés aux dispositifs techniques d'accès aux e-books, ne permettant pas d'avoir des statistiques d'usage significatives [*« Nos statistiques fournies par Numilog ne sont pas représentatives de l'usage du fait du proxy, nous n'avons qu'un seul usager identifié, et elles ne donnent que les prêts en cours ».* (Université d'Orléans)].
3. Le signalement insuffisant de ces ressources dans les catalogues locaux conduit à une faible consultation des e-books.
4. Enfin, se pose un problème de temporalité : *« Notre offre d'e-books s'est élargie en 2009, par conséquent, les statistiques ne sont pas encore exploitables».* (INSA). Et quand ils disposent de chiffres, les établissements manquent d'éléments de comparaison. Il faudrait avoir des chiffres sur plusieurs années. L'offre, qui est plutôt riche et diversifiée aujourd'hui, ne l'était pas il y a encore deux ans.

- Pratiques et usages liés aux livres électroniques

³⁴ Ce paragraphe reprend la présentation qu'Olivier Tacheau a effectuée pour la journée sur le livre électronique à la bibliothèque de l'Université Libre de Bruxelles, le 24 avril 2009. [En ligne] < <http://www.slideshare.net/tacheau/les-livrels-la-bu-dangers>. > (consulté le 29/06/2009).

Qui utilise les e-books ? Du côté des disciplines, l'usage des e-books dans les sciences exactes est particulièrement élevé. Plus de 30 % des participants à l'enquête de Sophie Brezel ont déclaré que l'utilisation des e-books dans les sciences dures (la chimie, la physique et la biologie) a été très large. Concernant le niveau d'étude des utilisateurs, l'offre des BU étant, comme on l'a vu, clairement orientée premiers cycles, se sont majoritairement des niveaux L et M qui consultent ces ressources.

Comment les e-books sont-ils utilisés ? On utilise les e-books plutôt qu'on ne les lit, comme un outil de référence, plus approprié à une consultation rapide (cinq à dix minutes de connexion en moyenne) et à une recherche d'information qu'à une lecture suivie et approfondie. Le livre électronique semble plus adapté à un usage par « tranches » (concept du *slice 'n' dice* : découpage numérique du livre en chapitres ou unités de contenu) qu'au mode traditionnel de consultation en texte intégral³⁵. Lors de la table ronde « e-book, le mot du futur ? », parrainée par Elsevier et organisée par l'Université d'Aberdeen (Ecosse) le 17 mai dernier, la question des usages a largement été abordée. Les lecteurs utilisent les multiples fonctionnalités proposées par les e-books : zoomer, chercher dans le texte, parfois annoter, renvoyer grâce aux notes de bas de page vers un autre livre, insérer dans sa bibliographie la référence bibliographique du e-book, mémoriser la page où s'est arrêté sa lecture, La lecture est rapide et efficace : on ne lit pas tout un livre, on veut la réponse dont on a besoin ; ainsi, 20 % des usagers balaient les pages, 80 % lisent des extraits en se fixant pendant plus d'une minute. La recherche et le balayage représentent 25 % de l'usage d'un livre. Les chapitres d'e-books les plus consultés introduisent ou résument un thème. Les services demandés par les usagers aux bibliothèques sont l'accès immédiat à l'information, n'importe quand et de n'importe où, pouvoir télécharger, copier/coller.

Ce qui change par rapport aux périodiques électroniques :

- Les publics : les e-books proposés par les BU s'adressent plutôt à des étudiants de premier cycle alors que les périodiques électroniques visent les étudiants plus avancés et les chercheurs.
- Les pratiques de lecture : pour les e-books, il s'agit plus de consultation ou de recherche ponctuelle et ciblée. L'utilisation en serait plus marginale que celle des périodiques. Les e-books sont utilisés comme des ouvrages de référence, ils se consultent par partie ou par chapitre mais rarement en intégralité.
- Le contenu : les e-books choisis par les BU françaises sont moins spécialisés que les revues. Il s'agit d'une offre francophone à usage pédagogique (manuels). L'offre est beaucoup plus limitée que pour les périodiques électroniques. Et la notion d'actualité y est moins présente que dans les revues.

Une tendance est à noter : l'effacement de la notion de type de document (revue, e-books) au profit d'une plateforme qui proposerait indifféremment tous ces documents. C'est ce que proposent de plus en plus de plateformes d'éditeur (Wiley, Elsevier, Springer), qui sont communes aux périodiques et aux livres électroniques. Les utilisateurs n'y distinguent pas nécessairement les livres électroniques des revues, ce sont pour eux des ressources en ligne : ils vont piocher indifféremment l'information dont ils ont besoin dans des e-books, des périodiques des bases de données, la distinction par type de ressources ne fait pas sens pour eux. Il en va de même dans le cas d'un métamoteur de recherche, qui requête en même temps des sources de types différents et rapatrie de la même façon tous les résultats.

³⁵ JONCHERE, Laurent. Livres électroniques et bibliothèques universitaires. Documentaliste – *Sciences de l'information*. 2005, volume 42, n°1, p.26-30

Ce qui change par rapport au papier : Un rapport publié en janvier 2008 par l'University College London sur les comportements des futurs chercheurs (ceux de la « génération Google », nés après 1993) insiste sur les nouvelles pratiques qu'ont adoptées les jeunes usagers des bibliothèques virtuelles pour la recherche et la lecture en ligne³⁶. « *Les étudiants d'aujourd'hui maîtrisent tous de façon “native” le langage numérique des ordinateurs, des jeux vidéo et de l'internet* » (Marc Prensky) Ils ont tendance à ne parcourir qu'une partie infime des documents consultés et passent autant de temps à leur recherche qu'à la consultation effective du document recherché. On est très loin de la lecture d'un document papier : ici, « la lecture consiste à «scanner» le titre, le résumé et les informations visuellement mises en relief plutôt qu'à faire une lecture linéaire du document ». Il semblerait même que « ces utilisateurs privilégient la lecture en ligne pour s'épargner une lecture du document papier, qui ne permet pas cette photographie rapide des éléments clés ». Ces « *digital natives* » (Prensky) « ont l'habitude de penser en mode multitâche, ils préfèrent les graphiques aux textes, les accès aléatoires, les hyperliens, le zapping au déroulement linéaire d'une même tâche des heures durant et, finalement, sont plus performants en réseau ».

- Pratiques et usages liés aux tablettes

Revenons au bilan du **SCD d'Angers**. Il a enregistré 54 prêts en 6 mois dont 14 prolongations. Les prêts sont de 20 jours en moyenne, avec un taux de rotation de 50 % (54 prêts sur 90 créneaux potentiels). L'outil a de gros progrès à faire : fragilité matérielle de l'objet, pas assez ergonomique, non tactile, pas annotable, pas en couleur, pas connecté (gsm, wifi, blue tooth), sans parler des formats limités, des contenus insuffisants et du coût élevé.

A l'**Université de Toulon**, un prêt de livrel - PRS-505 (Sony) - de longue durée (6 semaines) a également été lancé auprès de lecteurs volontaires qui devaient laisser leur avis. Un professeur agrégé en arts plastiques à l'IUT "Services et réseaux de communication" de Saint-Raphaël, spécialisé en esthétique des produits et culture de l'image, a laissé un témoignage intéressant. Il loue l'ergonomie de l'outil : bonne luminosité, lecture prolongée possible, options de zoom appréciables (mais néanmoins insuffisantes), manipulation aisée des différents menus, marqueurs facilitant la prise de notes ultérieure, outil manipulable et discret. Par contre, la lecture non linéaire de gros ouvrages est très difficile à cause d'une navigation page par page : l'outil gagnerait à permettre un appel de page direct. Problème également de certains formats pas acceptés. « *Simplicité d'installation et de chargement de contenu, l'e-book est un outil qui complète le travail effectué sur l'ordinateur* », nous dit-il, « *d'une part par la qualité de son écran qui ne fatigue pas la lecture, d'autre part par sa taille réduite qui permet de le consulter en toute situation. L'e-book est un avantage par rapport au support papier dans le sens où l'on peut très rapidement enrichir ou nettoyer la base de consultation de documents* ».

- Pratiques et usages : quelles perspectives ?

Le bilan que l'on peut tirer de ces premiers résultats sur les pratiques et usages des e-books en BU est que nous sommes encore dans une phase d'expérimentation assez étendue. L'intérêt est que rien n'est figé et que les BU peuvent œuvrer avec les éditeurs et les agrégateurs pour affiner et cibler leur offre, en travaillant tout particulièrement sur les points suivants.

³⁶ Nous reprenons ici certains points exposés par Cécile Touitou dans son article : Les nouveaux usages des générations internet. *BBF*, 2008, n° 4, p. 67-70. Les passages entre guillemets sont extraits de cet article.

1. Mieux répondre aux besoins des utilisateurs

Et si l'on partait des besoins réels des étudiants pour bâtir une offre de livres électroniques, tant du point de vue des supports que des contenus ? Le livre électronique se conçoit en effet comme un ensemble de services. « Il apparaît nécessaire d'évoluer vers une convergence des supports, car les étudiants sont déjà suréquipés en objets numériques (iPods, clés USB, portables, etc.), et de généraliser les moyens d'accès à distance aux ressources, pour des usagers de moins en moins présents sur les campus. Le manuel de cours reste pour ces derniers un outil fondamental ; il faudrait leur donner la possibilité de reproduire numériquement les usages du papier (surlignage, annotations, résumés), tout en leur proposant de nouvelles fonctionnalités (version audio, partage de données entre utilisateurs, etc.) »³⁷.

Enrichissement du contenu : comme il est clair que les 1ers cycles sont le public de choix pour les e-books en BU, il ne tient qu'aux éditeurs et agrégateurs d'étoffer leur offre avec des titres orientés licence et en français. Les ouvrages académiques francophones et les manuels d'enseignement font encore cruellement défaut. « *Notre offre de livres électroniques dépend largement du marché éditorial académique francophone, encore très restreint. Il s'agit pour nous prioritairement d'abonder l'acquisition de manuels en exemplaires multiples pour le niveau L. Or, l'offre de manuels dans les disciplines d'enseignement est encore très faible* ». (Univ Reims Champagne-Ardennes)

2. Faciliter l'accessibilité aux ressources

Améliorer le fonctionnement des plateformes de consultation et de prêt d'e-books : un gros travail reste à faire de ce côté-là, en particulier pour les agréateurs français type Numilog. Le système de prêt d'e-books conduit à l'instauration d'un parcours complexe et verrouillé pour l'utilisateur d'e-books. Et les systèmes de protection DRM ne permettent pas un usage satisfaisant des *e-books* pour les lecteurs. Pour favoriser les usages d'e-books en BU, il faut être en mesure de proposer une offre homogène en termes de nombre et de type d'accès.

Améliorer l'ergonomie des plateformes de consultation et de prêt d'e-books : plusieurs usagers ont jugé les plateformes « un peu fouillis » et indiqué avoir du mal à s'y retrouver. Par ailleurs, d'une plateforme à l'autre, les différences sont grandes, il n'y a aucune homogénéité qui faciliterait la prise en main. Intégrer les fonctionnements de chaque plateforme est long et fastidieux et freine les usagers.

Fonctionnement des tablettes de lecture : elles ne sont pas encore assez performantes pour une lecture confortable, en situation de nomadisme notamment. Des évolutions technologiques sont attendues dans les années à venir pour améliorer la qualité de lecture sur écran. Deux étudiants du Miage (Méthodes informatiques appliquées à la gestion des entreprises) de Paris-V ont exposé leur vision d'un « *reader* étudiant » : un outil nomade, autonome, peu encombrant, permettant d'accéder à tout moment aux ressources et d'en enrichir le contenu, de partager des commentaires et des annotations avec d'autres utilisateurs.

3. Créer les conditions d'un service performant

³⁷ Intervention d'Henri Isaac (Paris-Dauphine) lors de la 4e Journée Couperin sur le livre électronique.
Cf : <http://www.couperin.org/spip.php?article503>

Communication autour des e-books : faire connaître aux usagers l'existence de la ressource est la condition sine qua non d'un usage généralisé. Il faut viser une bonne visibilité des titres dans le catalogue en ligne ou sur le site web de l'institution et une campagne de promotion et d'information efficacement menée (création d'événementiel comme un jury littéraire, un concours d'écriture). Les environnements numériques de travail sont également des outils stratégiques de promotion et de développement du livre électronique.

Modèle économique : le modèle économique proposé par les fournisseurs n'est pas toujours compatible avec les financements dont bénéficient les bibliothèques. Le modèle de l'abonnement ne convient pas aux établissements qui inscrivent leurs acquisitions de livres électroniques dans le cadre d'un projet d'investissement. « *La solution de l'abonnement (ex. Cyberlibris) ne nous satisfait pas. Les subventions que nous pouvons obtenir auprès de collectivités territoriales ou par l'Université dans le cadre du Plan Licence excluent les abonnements du périmètre des projets (il s'agit de projet d'investissement et donc d'achats d'ouvrages)* ». (Université Reims Champagne-Ardenne). Par ailleurs, les offres éditoriales doivent correspondre à des tarifs réalistes, pour éviter d'aboutir à une crise semblable à celle des périodiques en ligne dans le secteur académique, et accepter d'évoluer pour répondre au mieux aux besoins et attentes d'un public universitaire.

Adopter une logique de niche : le SCD d'Angers préconise de ne pas hésiter à se lancer dans un projet de prêt de livrel mais avec une logique de niches : sélection/agrégation de titres payants et/ou gratuits dans un domaine précis, sélection d'articles de presse ou d'iconographie, prêt de corpus thématiques gratuits sur carte SD, mise en place de bornes ergonomiques de téléchargement, expérimentation pédagogique avec les enseignants, numérisation de documents locaux...

Travailler main dans la main avec les acteurs du marché : face à ce marché en devenir, la plupart des éditeurs ont adopté une position d'attente et semblent disposés à modifier les conditions de leurs prestations en fonction des retours d'expériences et des observations formulées par les utilisateurs. Les bibliothèques se retrouvent donc dans une relative position de force vis-à-vis des éditeurs et agrégateurs, auxquels il ne revient pas de définir seuls les conditions d'un marché encore en formation. Le constat de cette relation d'interdépendance entre les deux parties impose la nécessité d'un réel travail de collaboration³⁸. Par ailleurs, au sein même des bibliothèques, il faut impliquer le personnel : le SCD d'Angers insiste sur la nécessité de former des bibliothécaires veilleurs, sélectionneurs et rédacteurs et d'intégrer les problématiques du livrel dans la chaîne traditionnelle de la bibliothèque tout en repensant les interactions entre l'établissement et son public ainsi que les modes de coopération (inter)ationale pour le partage de la valeur ajoutée.

Conclusion

Au terme de cette étude, il apparaît donc clairement que, même si l'introduction des e-books en BU est récente et encore en phase expérimentale et même si, par conséquent, les pratiques et usages qui en découlent sont en évolution constante et on été peu étudiés, quelques tendances fortes ressortent :

³⁸ C'est pour cadrer ce travail que la CeB a rédigé plusieurs documents à destination des négociateurs et des éditeurs, en particulier l'offre idéale. [En ligne] <http://www.couperin.org/IMG/pdf/offre_idéale_ebooks_2009.pdf>

- 2 Les bibliothèques numériques sont bien plus représentées en BU que le prêt de tablettes de lecture, encore très marginal.
- 3 Les publics cibles sont les étudiants de 1ers cycles et les contenus visés sont des ouvrages et des manuels en français adaptés au niveau L. La piste des TICE et de l'enseignement à distance est à suivre pour exploiter au mieux les e-books en Université.
- 4 L'offre de contenu en BU croît régulièrement depuis 5 ans, néanmoins les e-books sont encore peu intégrés dans les politiques d'acquisition et documentaire, ils restent en marge des collections traditionnelles.
- 5 On utilise les e-books plutôt qu'on ne les lit, comme un outil de référence, plus approprié à une consultation rapide (cinq à dix minutes de connexion en moyenne), par tranche, et à une recherche d'information qu'à une lecture suivie et approfondie.

« Puisque l'électronique et le papier se distinguent si bien par leurs usages, peut-être le temps est-il venu pour les éditeurs et les diffuseurs de se départir du modèle traditionnel de la bibliothèque pour accentuer cette différence et exploiter au maximum les avantages d'un format numérique »³⁹ : le livre électronique doit se concevoir comme un ensemble de services.

Nous conclurons avec Laurent Jonchère, qui indique qu'une intégration réussie du livre électronique dans les bibliothèques universitaires françaises dépend d'un certain nombre de facteurs, parmi lesquels :

- La qualité des contenus offerts,
- Leur adéquation aux programmes enseignés,
- Un accès facile et étendu aux documents,
- Une bonne visibilité des titres dans l'OPAC ou sur le site web de l'institution,
- Une campagne de promotion et d'information efficacement menée,
- Une possible intégration des ressources dans des programmes d'enseignement à distance.

Synthèse rédigée par Caroline Bruley et Delphine Merrien
Merci à Florence Barré pour sa contribution

7.2.5.2. L'accès distant, Shibboleth et les fédérations d'identités

³⁹ JONCHERE, Laurent. *Livres électroniques et bibliothèques universitaires*

Les fournisseurs d'accès à des ressources électroniques payantes exigent qu'une procédure d'authentification des usagers soit mise en place afin de s'assurer que la ressource est bien utilisée par la population autorisée dans le cadre de la licence signée par l'établissement. Cette authentification peut reposer sur des mots de passe, méthode inadaptée à une population qui se compte en milliers, sur des adresses IP, qui identifient non pas des individus, mais des ordinateurs connectés au réseau informatique de l'établissement signataire de la licence, ou bien encore sur un annuaire de personnes autorisées.

Les services d'accès distant visent à offrir aux membres de l'établissement la possibilité d'accéder aux ressources documentaires où qu'ils se trouvent. Ils supposent le passage d'une logique « physique », celle du réseau informatique, à une logique « communautaire ». L'établissement doit se doter d'un annuaire qui recense l'intégralité de ses membres. Il existe pour ce faire un protocole normalisé dit LDAP (Lightweight Directory Access Protocol). Le fichier « lecteurs » du SIGB peut jouer ce rôle s'il est compatible avec ce protocole. L'établissement doit aussi être en mesure de restreindre l'accès à une ressource de façon à respecter la définition des utilisateurs autorisés explicitée dans le contrat passé avec l'éditeur.

Ceci implique que l'annuaire doit comporter les informations nécessaires à la mise en œuvre de ces restrictions.

Schématiquement, trois types de solutions techniques peuvent être retenus afin de mettre en œuvre un service d'accès distant :

- **Un réseau VPN (Virtual Private Network, réseau privé virtuel)**

Cette solution nécessite l'installation d'un logiciel sur l'ordinateur de l'utilisateur ce qui entrave le nomadisme

- **les reverse proxy**

De façon schématique, le reverse proxy effectue des requêtes sur les pages web de serveurs distants (ceux des fournisseurs de données) pour le compte de clients en substituant sa propre adresse IP à celle des clients. Il comporte des programmes réécrivant les url à la volée de façon à leur ajouter un préfixe mentionnant le serveur mandataire (reverse proxy). Ce processus assure à l'établissement la maîtrise des ressources documentaires auxquelles il donne accès par ce canal ; mais il implique une maintenance plus ou moins lourde en fonction du nombre de ressources. Le contrôle des personnes habilitées à consulter ces ressources est effectué par le biais d'un annuaire. Cette solution ne requiert ni configuration du navigateur web, ni sollicitation du fournisseur de données.

- **Le protocole Shibboleth**

Il normalise l'accès distant et donc diminuent sensiblement les opérations de maintenance. Du côté des usagers, il se prête à tous les parcours documentaires, même si ceux-ci n'ont pas été balisés au préalable par les bibliothécaires, ce qu'impose l'utilisation d'un reverse proxy. Ce protocole a pour caractéristique de dissocier l'authentification des personnes comme membre d'une communauté de l'autorisation d'accès à un service. La première est assurée par un fournisseur d'identités (une université, par exemple) ; la seconde par un fournisseur de données ou services (un éditeur, par exemple). Ce protocole implique l'installation d'une brique logicielle du côté fournisseur d'identités, comme du côté fournisseur de services.

Shibboleth désigne à la fois un protocole, fondé sur le langage SAML (Security Assertion Markup Language) et un produit implémentant celui-ci. Il est développé depuis 2003 par Internet 2, un consortium d'universités américaines. Le code source est libre d'accès. Shibboleth bénéficie en outre d'une communauté de développeurs actifs. Une offre commerciale d'assistance et de support se met en place.

Ces solutions techniques ne s'excluent pas réciproquement. Elles peuvent être combinées. Le protocole Shibboleth se répand chez les grands éditeurs ; toutefois il est prévisible qu'il ne pourra être implémenté par les plus petits pour des raisons de compétences informatiques et de coût humain. Les reverse proxy permettent de donner un accès distant aux ressources de ces derniers.

Les fournisseurs d'identités et de services collaborent dans le cadre d'une **fédération** à laquelle ils doivent adhérer expressément. Celle-ci mutualise les relations de confiance nécessaires entre membres de la fédération et évite la multiplication de relations bilatérales. Le CRU (Comité Réseau des Universités) a créé une structure de ce type qui vient d'être étendue à tous les organismes de recherche dans le cadre du GIP Renater. A ce jour, cette fédération regroupe 53 établissements fournisseurs d'identités (dont 47 universités, 1 PRES et 2 IUFM) et 56 organismes fournisseurs de services, des sociétés commerciales, mais aussi des universités. Les éditeurs de revues ou bases de données sont encore peu nombreux : Elsevier, Ebsco, Ovid Wolters Kluwer, Cairn et Metapress (plateforme de diffusion des publications de Springer) ont procédé aux développements informatiques indispensables. JSTOR a engagé les formalités d'adhésion et Champion (Classiques Garnier) est en phase de test.

Outre la délégation d'authentification, Shibboleth permet aussi de gérer la propagation d'attributs entre les membres d'une fédération, ce qui revient à gérer des profils d'utilisateurs. La fédération définit les noms, la sémantique et la nomenclature des attributs diffusés en son sein ; mais il appartient aux fournisseurs d'identités et aux fournisseurs de services de s'entendre sur les attributs à propager. La déontologie veut qu'ils le soient « au plus juste », c'est-à-dire uniquement s'ils sont indispensables pour l'accès et l'utilisation du service. Ces attributs se rangent en trois catégories : les identifiants (eduPersonTargetedId), les nominatifs (eduPersonPrincipalName) et les attributs décrivant l'appartenance (eduPersonEntitlement). Les uns et les autres perçoivent clairement l'intérêt que ces informations peuvent revêtir pour eux : les fournisseurs y voient le moyen de mieux connaître les utilisateurs et de leur proposer des services personnalisés à haute valeur ajoutée. Les établissements qui achètent des services y voient le moyen de négocier plus fin, d'obtenir une segmentation du marché dont on peut espérer des prix mieux ajustés.

Les fédérations d'identités créées dans les autres pays ont quasiment toutes optées pour Shibboleth : les Etats-Unis et la Suisse ont amorcé la tendance. La Finlande, la Norvège, l'Australie et l'Allemagne ont suivi. Le périmètre de la fédération peut varier : la FEIDE (Norvège) englobe les établissements scolaires et universitaires. Même des pays, tels que la Grande-Bretagne et l'Espagne, qui avaient initialement privilégié une approche centralisatrice de l'authentification (Athens en Grande-Bretagne), favorisent maintenant l'émergence de fédérations (UK Access Management Federation), impliquant une gestion distribuée des authentifications.

En France, l'expérience fructueuse de la fédération du CRU sert de modèle à la constitution d'une fédération dans le cadre de l'enseignement secondaire. Concernant la lecture publique, reste à définir pourquoi les bibliothèques auraient à jouer le rôle de fournisseurs d'identités.

Consortium COUPERIN - 07/2009 2

La question des statistiques

Shibboleth ne permet pas à l'établissement fournisseur d'identités de disposer de statistiques sur la consultation des ressources parce qu'une fois l'authentification effectuée, les informations ne transitent plus par ses machines, tout se passe entre le fournisseur de services et l'utilisateur. En revanche, l'utilisation d'un reverse proxy pour gérer l'accès aux ressources électroniques (voir ci-dessus) génère un fichier de « logs » (traces) sur ce serveur. Si l'architecture mise en place instaure celui-ci en point de passage obligé pour tout accès à une ressource documentaire, le fichier retrace exhaustivement toute l'activité. Le travail d'analyse de cette activité s'avère complexe parce que les informations abondent, qu'il faut savoir les lire, les agréger, les classer et les interpréter.

Ces statistiques d'usage peuvent être organisées en fonction de catégories telles que le niveau (LMD, enseignant-chercheur...) ou la discipline (code SISE) si celles-ci existent bien dans l'annuaire qui sert de base à l'authentification et sont renseignées avec rigueur.

L'état de l'art conduit à préconiser une solution mixte qui couple reverse proxy et Shibboleth parce que ce dernier, malgré les avantages indéniables qu'il présente ne pourra pas être mis en oeuvre par tous les éditeurs ou fournisseurs de service, et parce que le reverse proxy permet un suivi de l'usage, indépendant de celui que l'éditeur peut opérer de son côté.

Carole Letrout

Chargée de mission pour l'accès distant - COUPERIN
Directrice du Service commun de la documentation - Université Paris 8

7.2.6.ADBDP : Note sur l'évaluation du numérique en BDP

I. Un état des lieux

- enquêtes en cours / éléments disponibles

· les statistiques CAREL (mises à jour annuellement)

· l'enquête « L'avenir des BDP » par SCP Communication (juillet 2008)

Cette enquête fait apparaître les nouvelles technologies comme l'une des deux grandes évolutions à venir susceptibles de modifier profondément les missions et l'identité des BDP (la deuxième étant l'aménagement du territoire via la montée en puissance de l'intercommunalité).

Les sites Internet des BDP eux-mêmes ont (au moins) deux publics:

- le « grand public », qui peut y trouver des informations sur l'action culturelle liée à la lecture publique dans son département, et, dans le meilleur des cas, le catalogue en ligne de la BDP qui peut (ou non) fédérer un ou plusieurs catalogue de bibliothèques municipales
- le public des bibliothécaires, volontaires ou salariés, qui peut y trouver des informations et des ressources pour exercer au mieux ses missions au sein du réseau départemental de lecture publique.

L'enquête révèle que la plupart des BDP en sont aux « balbutiements » concernant l'offre d'abonnements numériques (il est donc sans doute trop tôt pour procéder à une évaluation).

Les BDP ont différents choix devant elles quant à leur offre numérique:

- une offre directe au public « final » qui pourra se connecter aux services de chez lui
 - une offre directe, mais uniquement dirigée vers des publics ciblés (comme les personnes handicapées, les détenus...)
 - une offre uniquement accessible par l'entremise des bibliothèques municipales du réseau.
- L'offre directe d'abonnements numériques au public « final » est mise en parallèle dans l'enquête avec l'ouverture d'annexes de BDP ouvertes au public. Ces deux projets ou réalisations ne sont mentionnées que par les BDP les plus « avancées » en matière de nouvelles technologies, et les plus « indépendantes » au sein de leur Conseil Général sur la structuration de la lecture publique dans le département. Les autres BDP sont encore très rétives vis-à-vis d'un éventuel retour au prêt direct, ressenti comme une trahison des missions des BDP, censées favoriser et développer la création et le dynamisme de bibliothèques municipales sur le territoire.

L'enquête conclut par le fait que les BDP sont encore insuffisamment conscientes de l'impact que va avoir sur leur métier la disponibilité, non pas de références d'ouvrages, mais des documents eux-mêmes, via GoogleBooks ou Gallica2 par exemple. Les BDP doivent prendre en compte cette déferlante à venir si elles souhaitent jouer un rôle en matière d'aménagement culturel du territoire.

· enquête faite par l'ADBDP à l'occasion des journées ADBDP 2008

Cette enquête révèle notamment un manque d'identification (par les Conseils Généraux) du rôle fondamental des BDP dans la diffusion du numérique, et notamment de la culture numérique.

D'autre part, un nombre conséquent de BDP se déclarent prêts à engager des projets dans le domaine du numérique, mais semblent aussi attendre que les collègues « essuient les plâtres ». Elles sont notamment désireuses d'éclaircissement quant aux négociations tarifaires avec les fournisseurs, ces négociations se passant avec ou sans CAREL. Les BDP expriment aussi des

réserves quant à l'offre de formation sur le numérique, « pléthorique, mais tournant un peu en rond ».

Enfin, les BDP laissent paraître leurs incertitudes face au numérique, qui demande un investissement humain et financier non négligeable, au risque d'être sous-employé par des bibliothécaires volontaires peu formés ou peu motivés. Elle soulignent aussi le risque, vis-à-vis des élus, de promouvoir un support dématérialisé qui pourrait laisser entendre que la création de bibliothèques physiques passe au second plan, comme l'acquisitions de documents matériels.

- enquête réalisée actuellement par Fofana Coura (stagiaire ENSSIB) pour le compte de la BDP des Yvelines.

Ces documents servent essentiellement à dessiner une carte de l'offre des BDP en matière de numérique. Pour les pratiques d'évaluation, elles sont beaucoup plus difficiles à cerner.

- difficultés

Il semblerait que très peu de BDP aient actuellement mis en place de véritable processus d'évaluation de leur offre numérique.

Pourtant, l'offre numérique des BDP existe:

- via les sites Internet ou les portails (voir l'article de Dominique Lahary, « Les sites de bibliothèques départementales: entre deux cibles, vers le portail? » 2006 ; voir aussi par exemple le portail de la BDP du Haut-Rhin)
- via une offre de documents numériques payants (quelques exemples: BDP de l'Hérault ; du Cantal; de l'Ardèche ; de l'Indre-et-Loire ; liste non exhaustive)
- via la valorisation de documents libres de droit (ex: BDP Haut-Rhin)
- via la constitution d'un réseau culturel virtuel (BDP du Cher avec Chermedia).

Donc, pourquoi si peu d'évaluation ou de communication autour de l'évaluation?

Difficultés de **l'évaluation** du numérique:

- à trouver des indicateurs cohérents
- à trouver des systèmes de comptage performants et simples
- à dégager du personnel et du temps pour évaluer et exploiter les résultats obtenus
- les services proposés sont trop jeunes pour en faire une véritable évaluation.

Difficultés déjà évoquées dans notre groupe de travail et qui ne sont pas exclusives au BDP.

Difficultés aussi à définir des objectifs pour la mise en place de services numériques **en BDP**:

- meilleur accès à la culture et à l'information pour le public final?
- améliorer l'offre des bibliothèques municipales du réseau?
- améliorer la formation, la sensibilisation des bibliothécaires du réseau?
- cibler le public du département? Du réseau des communes de moins de 10000 habitants? Un public plus large? Uniquement le public des bibliothécaires?

La difficulté de définir des objectifs vient du fait de notre tutelle particulière: un conseil général, c'est plusieurs collectivités représentées au sein d'une instance.

Pour les quelques BDP qui m'ont fait part de leurs méthodes d'évaluation, deux types d'évaluation sont cependant mises en oeuvre:

- quantitative (avec les mêmes difficultés que celles rencontrées par les autres bibliothèques). Attention de ne pas tomber dans une sur-évaluation rendue possible par la technique (ou alors, se poser des questions quant aux évaluations déjà effectuée sur les autres services : ex: le temps de consultation d'un document numérique ; qu'en est-il du temps « réel » de consultation d'un livre?).
- qualitative (fondées sur un dialogue avec les bibliothécaires du réseau ; pas d'enquête directe encore auprès du public). Avec les risques d'à-peu-près, de subjectivité.

On peut résumer les difficultés de l'évaluation du numérique en BDP ainsi:

- *une offre trop récente pour pouvoir être évaluée*
- *une offre dont les bibliothèques municipales sont le relais: ici les BDP rencontrent les mêmes difficultés que pour les collections « physiques », à savoir qu'elles ne sont jamais « sûres » que les collections choisies par les bibliothécaires rencontrent le public dans les communes*
- *le public que l'on veut toucher et sensibiliser est à la fois le public des bibliothécaires volontaires ou salariés, et le public « final »*
- *une offre dont les modalités d'évaluation sont malaisées et nouvelles (les habitudes professionnelles restent à construire: demande de statistiques auprès des fournisseurs, interprétation de ces statistiques)*
- *une évaluation entre le quantitatif et le qualitatif (entretiens, réunions).*

II. Perspectives

- la réforme du questionnaire DLL à destination des BDP

Ce questionnaire, destiné aux bibliothèques municipales des réseaux des BDP, fait actuellement l'objet d'une révision en concertation avec l'ADBDP. Sa nouvelle version fait une large place aux documents numériques et permettra aux BDP de disposer plus facilement de données précises sur l'usage et la valorisation des documents numériques dans les BM.

- préconisations de notre groupe de travail

· évaluer les services numériques en fonction de la population à laquelle ils sont destinés. Pour les BDP, une redéfinition de leur offre passe par la prise en compte et la prise en main de services directs à la population, notamment pour des franges de population liées aux missions générales des départements. Les collégiens, les publics liés à l'action sociale (personnes âgées, handicapées – il convient d'améliorer l'ergonomie de l'accès des sites Internet de BDP et des ressources numériques accessibles par leur intermédiaire-, demandeuses d'emploi...) sont des publics qui peuvent bénéficier de services numériques pour avoir accès plus facilement à la lecture et à la culture.

· améliorer la mise à disposition des ressources numériques: quantité, référencement, qualité, présentation.

Cette évaluation est indispensable pour que les BDP, qui n'ont pas une visibilité très forte au niveau du grand public, puissent offrir avec succès des ressources numériques accessibles, au moins pour une partie d'entre elles, au lecteur directement depuis son domicile. De plus, cette exigence en matière de visibilité doit être un argument d'investissement et d'action pour les élus du Conseil Général. A noter qu'évidemment, investissement numérique ne signifie pas désengagement pour les bibliothèques physiques, qui restent d'importants lieux de sociabilité, de débat et de rencontre, surtout en milieu rural.

- évaluer l'impact du numérique sur la stratégie et l'organisation de la bibliothèque. Un poste dédié, au moins à mi-temps, au numérique dans la BDP est un critère d'investissement par la collectivité et un premier pas vers une offre de qualité. A noter que certaines DRAC proposent des aides pour la création d'un tel poste en BDP (DRAC Centre par exemple).
 - en matière de ressources humaines, identifier précisément les effectifs concernés et les types de compétences.
- Cette identification pourrait être faite par les BDP à l'échelle d'un département afin d'identifier l'ensemble des acteurs de la lecture publique et de la culture numérique mobilisés autour d'un projet départemental concernant les documents numériques en bibliothèque (bibliothécaires ayant suivi une formation spécifique, animateurs d'EPN, bénévoles ayant des compétences spécifiques...). D'autre part, la BDP, par son programme de formation, joue déjà un rôle de relais d'information auprès du réseau. Elle doit également être partie prenante dans une veille collective professionnelle sur le sujet.

Ressources et liens:

La page consacrée aux Journées d'Etude de l'ADBDP en 2008, « Les BDP et l'accès à la culture et à l'information à l'heure d'Internet », <http://www.adbdp.asso.fr/-Journees-d-étude-2008-Les-BDP-et-l->.

Dominique Lahary, « Les sites des bibliothèques départementales: entre deux cibles, vers le portail? », BBF, 2006, n°3, p. 25-28, [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>>.