

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

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Gestion de Projet

**Le site web du Service Commun de la Documentation
de l'Université Jean-Monnet de Saint-Etienne :
bilan et restructuration.**

**Cécile de Coccola
Karine Jay
Laurence Khamkham
Dominique Rouet
Mathieu Stoll**

8^e promotion



**Sous la direction de
Christine André**

INTRODUCTION

Le monde universitaire a été en France un des pionniers des nouvelles technologies de communication. En particulier, les sites web universitaires se sont multipliés ces dernières années, et les BU se sont progressivement inscrites dans ce processus. Après quelques années de fonctionnement, certaines d'entre elles ont éprouvé le besoin de réfléchir en profondeur aux objectifs de ces sites. Tel est le cas aujourd'hui du SCD de Saint-Étienne.

Le SCD de Saint-Étienne dessert une population de 14 000 étudiants et de 700 enseignants-chercheurs qui sont répartis sur cinq facultés, un IUT, l'ISTASE et trois IUP à Saint-Étienne, et un IUT à Roanne.

À Saint-Étienne, les enseignements sont dispensés sur trois campus : Tréfilerie, Bellevue, et Métare. Cet éclatement géographique se retrouve au niveau des établissements du SCD qui compte 4 sections dont 3 sont structurées par disciplines à Saint-Étienne : Droit-Lettres, Médecine, Sciences, et la BU de Roanne hébergée dans les locaux de la médiathèque.

Le SCD de Saint-Étienne offre un fonds documentaire de 180 000 volumes géré par une équipe de près de 40 personnes. 83% des étudiants de l'Université y sont inscrits. Le SCD diversifie ses ressources documentaires en s'ouvrant au multimédia via un réseau de cédéroms et en proposant quelques postes Internet. De plus, depuis plusieurs années, il offre un accès à son catalogue par Telnet et propose ses propres pages web sur le site de l'Université.

Dans le cadre de la rénovation du site de l'Université, le SCD a décidé de restructurer et d'enrichir ses pages web. Pour ce faire, il a fait appel à de futurs professionnels de la documentation via une lettre de mission à laquelle notre groupe de cinq élèves conservateurs a répondu.

Cette restructuration poursuivait deux objectifs principaux :

- répondre au mieux aux besoins des utilisateurs du SCD
- renforcer l'image du SCD comme pôle documentaire fédérateur au sein de l'Université.

Notre première démarche a consisté à analyser l'existant grâce à divers entretiens auprès du personnel de l'Université et du SCD. Cette analyse a débouché sur la rédaction d'un document synthétisant les forces, les faiblesses, les opportunités, et les contraintes de

l'établissement et de son environnement que nous devons prendre en compte dans le processus de conception des pages web.

Pour mesurer les besoins des différents utilisateurs, nous avons décidé de procéder à deux enquêtes et à une série d'entretiens. Une enquête a été menée auprès des usagers du SCD dans les trois campus, et une enquête en ligne est venue compléter la première en s'intéressant aux utilisateurs des pages web du SCD. Une série d'entretiens a permis d'atteindre des professeurs, catégorie d'utilisateurs qu'il était difficile de toucher par l'enquête de terrain.

Par ailleurs, pour mieux connaître les services envisageables sur un site web de BU et les contraintes techniques de réalisation, nous avons procédé à un examen détaillé de 45 sites web de BU et de 10 autres sites documentaires (BDP, BPI, BM...), et à 3 entretiens avec des webmestres de la région Rhône-Alpes.

Après cette phase d'analyse, nous sommes passés à l'élaboration d'hypothèses de services web correspondant à des objectifs différents. Nous avons proposé au SCD deux scénarios.

Le premier, « information et formation du public du SCD », avait pour objectifs principaux :

- d'informer les utilisateurs
- de présenter les ressources du SCD
- de former les utilisateurs à la recherche documentaire
- de créer un Intranet.

Les enjeux étaient les suivants :

- affirmer la place du SCD en créant une rubrique « documentation »
- mettre en valeur le SCD comme fournisseur premier de l'information
- valoriser et développer le rôle pédagogique du SCD
- moderniser et développer les outils d'information du personnel.

Les publics visés par ce scénario étaient constitués :

- d'étudiants de l'Université du 1^{er} au 3^{ème} cycle
- d'enseignants-chercheurs (avec proposition uniquement de services généralistes)
- du personnel du SCD dispersé sur 4 sites éloignés

Ce scénario présentait à la fois des forces et des contraintes : d'une part, lisibilité de l'activité du SCD, partenariat pédagogique avec les enseignants, intégration d'Internet au travail quotidien, d'autre part nécessité de trouver deux personnes « ressources » (pour la formation et l'Intranet professionnel), de dégager des plages horaires dans l'emploi du temps

du personnel pour la maintenance du site, de procéder au recrutement d'un webmestre ou à une délégation de la réalisation à une société de services.

Le second scénario intitulé « centre de documentation électronique », tout en s'appuyant sur des objectifs d'information similaires au premier scénario (informer les utilisateurs, créer un Intranet), donnait une toute autre dimension au SCD avec les objectifs suivants :

- développer l'offre de documents électroniques.
- proposer un accès direct et à distance aux ressources du SCD

Les enjeux étaient d'une autre ampleur :

- positionner le SCD comme le principal pôle de l'activité électronique de l'Université
- désigner le SCD comme producteur et fédérateur de la Documentation
- renforcer les liens entre le SCD et les acteurs de la recherche.

Ce scénario visait essentiellement :

- les étudiants de l'Université à partir du 2^{ème} cycle (surtout à partir de la maîtrise)
- les enseignants-chercheurs (le site web jouant le rôle d'un véritable outil de recherche)
- le personnel du SCD dispersé sur 4 sites éloignés
- le public distant (ex. : stagiaires IUT).

Il offrait dès lors la possibilité de renvoyer une image moderne du SCD, de renforcer le partenariat avec les centres de recherche et le service des Publications, et d'intégrer le projet dans la réinformatisation du SCD et dans le programme de numérisation. Il supposait parallèlement un investissement financier important — tout en étant partiellement tributaire de la réinformatisation du SCD — ainsi qu'une organisation de la maintenance avec formation du personnel et recrutement d'un webmestre, et une coopération active avec les partenaires de l'Université. Chaque scénario présentait enfin une arborescence des services proposés.

Lors du deuxième comité de pilotage, le SCD, après avoir analysé les enjeux, a choisi le second scénario, en se positionnant très clairement dans une démarche d'avenir : offrir à moyen terme une véritable documentation électronique sur son site.

Cependant, il n'est pas en mesure de recruter un webmestre à court terme, ni de recourir à un prestataire de services. Il nous a donc demandé de proposer un calendrier de mise en œuvre du projet s'étalant sur 2 ou 3 ans et de procéder à une sélection de services à créer dès

le mois de septembre, date à l'origine prévue pour l'inauguration du nouveau site de l'Université.

Nous avons alors repris l'arborescence en détaillant chaque rubrique du scénario retenu et en proposant un planning indicatif de travail de septembre 1999 à septembre 2002 pour aboutir à un document qui, tout en respectant les orientations choisies, tenait compte des contraintes du SCD.

Le scénario final a été examiné au cours du troisième comité de pilotage le 29 juin 1999. Lors de cette réunion, le SCD nous a fourni des informations complémentaires sur le site web de l'Université. Son inauguration aura finalement lieu début octobre. Le regroupement des pages du SCD, du service des Publications et des centres de documentation de la recherche n'est plus envisagé sous une rubrique commune « Documentation ». Des liens seront cependant maintenus et améliorés entre ces services. En revanche, la page d'accueil du site de l'Université comportera une rubrique « Bibliothèque » permettant un accès direct et plus lisible aux pages du SCD.

Cette valorisation de la BU témoigne ainsi de la reconnaissance, par le Comité éditorial, des efforts fournis par le SCD et par l'équipe projet. Par ailleurs, notre commanditaire a exprimé sa satisfaction face au travail mené par notre groupe en retenant le caractère très opérationnel des documents finaux (le SCD commencera la mise en œuvre de ses nouvelles pages dès le mois de juillet).

Notre équipe, quant à elle, a retiré de cette expérience une meilleure connaissance de l'application et des enjeux des NTIC en bibliothèque, et une approche efficace et concrète du management de service.

Nous avons enfin apprécié la dynamique de groupe qui s'est consolidée tout au long du projet.



Service Commun de la Documentation

Lettre de mission

Projet

Restructuration et enrichissement du site web de la documentation

Origine du projet

L'Université Jean MONNET a désigné un comité de pilotage pour définir une charte graphique de son site web , réorganiser et enrichir les pages existantes. Au sein de cette nouvelle organisation, le Service Commun de la Documentation a pour mission de définir et d'organiser toutes les informations concernant la documentation, qu'elle soit interne ou externe à l'université.

Objectif

Après une analyse de l'existant sur le site web de l'université en cours de réorganisation, le travail portera sur la définition de l'arborescence et du contenu des différents pages relevant de la documentation. en fonction des besoins des utilisateurs potentiels, tant internes qu'externes, professionnels ou simples utilisateurs, et l'organisation future des modalités de mise à jour.

Modalités

Le planning sera celui du calendrier du projet.

Les personnes ressources de la bibliothèque sont :

Monique LENOIR et Valérie REYMOND actuellement chargées de la mise à jour des pages documentaires.

Le comité de pilotage réunira des personnels de l'université, de la bibliothèque et des usagers (chercheurs, étudiants...).

A Saint-Etienne, le 15 décembre 98

M.C. Achard

SCD Jean-Monnet-Saint-Étienne / Enssib
« Restructurer et enrichir le site web de la documentation »
Cahier des charges de la prestation des étudiants

Mission et objectifs

Dans le cadre d'un plan global de réorganisation du site web de l'Université de Saint-Étienne, le Service commun de la documentation (SCD) a comme projet de développer et d'organiser sur ses pages toutes les informations relevant de la documentation.

À partir d'une évaluation précise des objectifs et d'une analyse des besoins existants, notamment ceux des étudiants, chercheurs, universitaires et membres du personnel du SCD, le présent cahier des charges se propose de mettre en place le cadre du travail nécessaire et des moyens requis afin de mener à bien cette entreprise.

1. Analyse de l'existant.

Le SCD de l'Université de Saint-Étienne regroupe quatre entités différentes, dont trois sont situées à Saint-Étienne même : la bibliothèque Droit-Lettres (campus Tréfilerie), la bibliothèque de Sciences (campus Métare), la bibliothèque de Médecine (campus Bellevue) et la bibliothèque de Roanne, construite en 1997, auxquelles il faut ajouter les bibliothèques associées des centres de recherche de l'Université.

L'Université, qui accueille près de 15 000 étudiants, dispose depuis plusieurs années d'un site web, dont plusieurs pages sont consacrées à ses ressources documentaires et en particulier au SCD. Désireuse de réorganiser ce site, elle a récemment constitué un Comité éditorial qui a mis au point une charte graphique commune à tous les serveurs WWW de l'Université Jean Monnet. Toutefois, le SCD conserve la responsabilité éditoriale de ses pages, accessibles à partir de certaines rubriques de la nouvelle page d'accueil du site.

Ces pages, au sein desquelles la navigation est aisée, et qui présentent la date de la dernière mise à jour ainsi que le nom doublé de l'adresse électronique du responsable rédactionnel, s'organisent en trois grands ensembles :

- une présentation par site des sections de la BU (Droit-Lettres, Sciences et Médecine).
- un accès au réseau BRISE (qui fédère les ressources documentaires des bibliothèques municipales et universitaires, des centres de documentation de l'Université et d'autres sites associés de la ville de Saint-Étienne).
- un accès au catalogue des bibliothèques universitaires et des grandes écoles de la région Rhône-Alpes.

La page d'accueil offre des rubriques claires et bien délimitées. On peut s'interroger sur le choix d'une division par site, mais cette méthode a été adoptée par de nombreuses bibliothèques universitaires. D'autre part, une personne étrangère à Saint-Étienne, qui ne connaît donc pas le réseau BRISE, peut éprouver des difficultés à retrouver le catalogue du SCD. De plus, l'appartenance à ce réseau implique des contraintes techniques majeures : actuellement, le catalogue n'est accessible que par l'intermédiaire de Telnet, et, de ce fait, aucun lien hypertexte ne peut être créé avec le site, ceci jusqu'au prochain changement de système informatique.

Les principaux services proposés par le SCD sont bien mis en valeur et présentés par section : informations pratiques (horaires d'ouverture, etc.), listes des CD-Rom consultables à la BU, sélection de sites Internet, listes des périodiques (sauf pour la section Droit-Lettres). En revanche, certains services déjà existants n'apparaissent pas dans ces pages. C'est notamment le cas du Prêt entre Bibliothèques, de la Vidéotheque et des expositions réalisées en collaboration avec l'annexe de la Bibliothèque municipale.

Les personnes interrogées ont réagi de manière favorable à l'évocation d'un service d'aide à la recherche d'informations sur Internet et surtout à la possibilité de consulter et de récupérer des documents en ligne. Ces réactions viennent conforter la volonté du commanditaire de fédérer les pages relevant de la documentation sous une rubrique unique.

De même, l'offre de signets a été mise en avant par la plupart de nos interlocuteurs. L'offre actuelle, intéressante et adaptée aux spécialités des sections, semble néanmoins limitée ; la développer nécessite de se pencher sur la délicate question de la mise à jour des pages et des nouveaux services proposés. De même, les pages du SCD n'offrent que peu de liens avec les autres services de l'Université (publications, centres de recherche, moteurs de recherche,

etc.) et semblent un peu isolées : cet aspect devra faire l'objet d'une attention particulière dans la perspective de la création d'un pôle « Documentation ».

Enfin, en dépit d'une notoriété croissante dont les statistiques se font l'écho, les pages web du SCD demeurent souvent mal connues du public qu'elles visent en priorité, c'est-à-dire des étudiants de l'Université (que nous avons interrogés dans les salles informatiques du campus Tréfilerie). Peut-être souffrent-elles, par exemple, du manque de lisibilité du terme « SCD », dont l'emploi n'est d'ailleurs pas systématique à l'heure actuelle dans les liens qui désignent la bibliothèque.

Nous avons déjà eu l'occasion de recueillir de nombreuses informations, en particulier pendant le premier stage, à travers plusieurs entretiens avec le commanditaire, le personnel du SCD, les chercheurs, le responsable du site et les responsables informatiques de l'Université, ainsi qu'à travers une première enquête menée sur un nombre réduit d'utilisateurs.

Ces informations permettent d'établir une synthèse des contraintes et des forces du projet.

• Contraintes :

Environnement :

- Limites du système informatique actuel, avec notamment l'obligation de passer par Telnet pour accéder au catalogue BRISE.

- Délais encore imprécis pour l'évolution et le renouvellement des ressources informatiques des différentes composantes du réseau BRISE, ce qui constitue un frein au renouvellement du système informatique du SCD avant 2001.

SCD :

- Manque de promotion interne du site, en particulier auprès des étudiants, et faible nombre des postes de consultation Internet accessibles au public de l'Université ; manque également de promotion externe.

- Poids très important de la mise à jour des pages, à mettre en rapport, dans les différents scénarios, avec les disponibilités du personnel actuellement en poste.

• Forces :

Environnement :

- Projet de numérisation des fonds locaux, des sommaires de mémoires, thèses et colloques, financé par la région Rhône-Alpes.
- Fédération des ressources documentaires de Saint-Étienne au sein du réseau BRISE.
- Changement du système informatique à l'horizon 2001.

Université :

- Volonté affirmée des centres de recherche et du service des publications de collaborer à la création du pôle de Documentation du site de l'Université.
- Création à court terme de bornes web, afin de permettre aux étudiants de se repérer fonctionnellement et géographiquement dans l'Université.
- Existence d'une charte graphique établie par le comité éditorial de l'Université comprenant en permanence un membre du SCD : cadre précis de présentation du site.

SCD :

- Existence dans chaque section du SCD de personnes motivées et susceptibles d'être disponibles pour la maintenance des pages web.
- Apport de personnel supplémentaire en cours d'année (deux bibliothécaires adjoints).

Combinée à la lettre de mission du commanditaire, cette analyse du site et de son environnement nous a permis d'orienter nos réflexions et de mettre au point les modalités de notre prestation.

2. Objectifs de notre prestation.

Conformément aux attentes exprimées par le commanditaire dans la lettre de mission, l'objectif de ce projet consiste à enrichir et à réorganiser les pages web du SCD afin d'en faire le noyau d'une rubrique « documentation ».

Ce travail sera mené dans l'optique d'une adaptation maximale aux besoins, aux souhaits et aux caractéristiques des utilisateurs du site, qu'il s'agisse des utilisateurs externes, des étudiants, chercheurs et professeurs de l'Université, ou du personnel du SCD (version Intranet).

Il débouchera sur la rédaction de plusieurs scénarios, définissant les différentes stratégies marketing possibles, les différents types de services envisageables et les mesures

d'accompagnement et de promotion des pages du SCD. Les scénarios préciseront en outre les modalités de réalisation et de mise à jour du site.

3. Détail des investigations et des travaux qui seront accomplis.

• Investigations :

Utilisateurs : analyse des besoins

Nous souhaitons identifier les attentes des utilisateurs externes, des étudiants, des chercheurs, des professeurs et du personnel du SCD. Les résultats d'un premier sondage ont mis en évidence la nécessité de mener les enquêtes suivantes :

- enquêtes sur site, dont les modalités dépendront des caractéristiques des utilisateurs : questionnaires pour les étudiants/chercheurs (environ 100), entretiens avec le personnel du SCD et les professeurs (nombre à déterminer).

- enquête en ligne : cette enquête a pour but de compléter l'enquête sur site afin d'identifier le public extérieur à l'Université et de cerner ses attentes. La mise en œuvre pratique de cette enquête en ligne dépendra de la disponibilité du service informatique de l'Enssib.

Enrichissement et intégration des pages dans le site de l'Université

En fonction des différents besoins des utilisateurs précédemment identifiés, nous nous attacherons à sélectionner, au cours de nouveaux entretiens et de visites sur d'autres sites, des idées d'enrichissement des pages que nous mettrons en forme dans nos scénarios :

- entretiens avec le personnel du SCD et de l'Université.

- analyse du site du SCD.

- recensement des pages relevant de la documentation (élaboration d'un document technique sur les composantes de l'Université pouvant être associées aux pages du SCD dans le cadre d'un pôle « Documentation » : centres de recherche, service des publications).

- entretiens avec des webmestres [partie conception].

- sélection et examen détaillé de sites web sur la base d'une grille d'analyse : contenu, organisation, etc.

• Conditions de la réalisation : étude préalable

Bien que la réalisation concrète des pages futures de la Documentation n'incombe pas au groupe projet, ce dernier essaiera de présenter la maquette d'une ou deux pages du scénario retenu par le commanditaire.

En outre, l'étude préalable des conditions de réalisation nécessite de cerner les compétences techniques et le type de personnel à mobiliser pour assurer la réalisation et la maintenance des futures pages web.

De plus, pour évaluer en particulier la charge de travail et les coûts induits, il paraît souhaitable que le groupe projet rencontre des webmestres ayant l'expérience du développement de pages web (Grenoble et Lyon III).

Certaines de ces réalisations, en particulier la mise en place de l'enquête en ligne, la préparation de la maquette, et le traitement des différents questionnaires nécessiteront des formations sur des logiciels spécialisés (se reporter aux rubriques correspondantes dans le budget).

4. Calendrier.

Date	Activité	Lieu
6 avril	Validation du cahier des charges du projet	SCD
8 avril	Journal des projets	Enssib
22 avril	Préparation du second stage	Enssib
29 avril	Préparation du second stage	Enssib
1 ^{er} mai	Début de l'enquête en ligne	
3 au 7 mai	Second stage : entretiens et enquêtes	SCD
12 mai	Analyse/diagnostic du stage	Enssib
20 mai	Traitement des enquêtes	Enssib
27 mai	Traitement des enquêtes	Enssib
31 mai, 3 juin ¹	Élaboration des scénarios	Enssib
7 juin ²	Chiffrage/sélection des indicateurs	Enssib
14 juin ³	Choix du scénario	SCD
17 juin ⁴	Approfondissement du scénario retenu ; élaboration du cahier des charges	Enssib
21 juin	Élaboration du cahier des charges	Enssib
24 juin	Achèvement du cahier des charges	Enssib
28 juin ⁵	Présentation du cahier des charges final	SCD

¹ Ou le 10 juin.

² Ou le 14 juin.

³ Ou le 17 juin.

⁴ Ou le 21 juin.

⁵ Ou le 29 juin.

5. Coûts.

Lignes budgétaires	Dépenses	Recettes	Financement
<i>Dépenses de communication</i>			
Carte téléphonique	50	50	SCD
Photocopies (250)	100	100	Enssib
Photocopies	295	295	SCD
Connexion à Internet (50 heures)	600	600	Enssib
Petites fournitures (papier et enveloppes)	100	100	SCD
Affranchissement	120	120	SCD
Total Enssib	700	700	
Total SCD	565	565	
Total général	1 265	1 265	
<i>Frais de déplacement et indemnités de stage</i>			
Présentation du projet au comité éditorial (sous réserve)	520	520	SCD
Consultation webmestre (Grenoble)	600	600	SCD
Rencontre avec le commanditaire	410	410	Enssib
Stage 1/03/99 au 5/03/9	4 650	4 650	Enssib
Stage 3/05/99 au 7/05/9	4 650	4 650	Enssib
Trois comités de pilotage	1 230	1 230	Enssib
Total Enssib	10 940	10 940	
Total SCD	1 120	1 120	
Total général	12 060	12 060	
<i>Traitements</i>			
Coût équipe projet	68 600	68 600	Enssib

Coût formateurs (HTML et Sphinx)	2 160	2 160	Enssib
Mise en ligne de l'enquête	2 880	2 880	Enssib
Total des traitements	73 640	73 640	Enssib
Total général	86 965	86 965	
dont Enssib :	85 280	85 280	
dont SCD :	1 685	1 685	

6. Procédures de contrôle.

Le premier indicateur de la qualité de ce travail sera constitué par le respect des échéances fixées conjointement par le commanditaire, l'Enssib et le groupe projet (voir calendrier), et du nombre minimum d'interviews à mener.

Le commanditaire, assisté du Comité de pilotage, validera nos réalisations en sélectionnant un des scénarios qui lui seront proposés, puis en approuvant le cahier des charges du scénario retenu.

Enfin, les réunions du groupe projet font l'objet, depuis le mois de janvier, d'ordres du jour et de comptes-rendus hebdomadaires communiqués au tuteur de l'Enssib, et communicables au commanditaire sur sa demande.

7. Acteurs.

• Commanditaire:

- M^{me} Achard, directrice du SCD.

• Comité de pilotage :

- M^{me} Achard, M^{me} Lenoir, M^{me} Reymond, M. Reynaud et M^{me} Causse.

• Groupe projet :

- M^{lle} de Coccola, M^{lle} Jay, M^{me} Khamkham, M. Rouet, M. Stoll.

• Consultants :

- M^{me} André (tuteur) ;
- M^{me} Lavandier ;
- M. Lafouge.

Signer en faisant précéder la signature de la mention « Lu et approuvé ».

Fait à _____, le _____ 1999.

Compte-rendu du comité de pilotage n°1
mardi 6 avril 1999



Furent présents : M^{me} Achard, M^{me} Lenoir, M^{me} Reymond, M^{me} Causse, M. Reynaud, l'équipe projet.

Destination : M^{me} Achard, M^{me} André, l'équipe projet, archives du projet.

Ordre du jour : approbation du cahier des charges du projet.

Le premier comité de pilotage du projet s'est tenu à Saint-Étienne, le mardi 6 avril, de 15 à 16 heures. Avant notre arrivée, M^{me} Achard et les membres du comité de pilotage, composé de M^{me} Lenoir, M^{me} Reymond, M^{me} Causse et M. Reynaud, ont pris connaissance du cahier des charges qui leur avait été transmis la semaine précédente. Ils ont ainsi pu nous demander certaines précisions, qui ont entraîné de légères modifications, aussitôt intégrées à la version définitive grâce à l'utilisation d'un ordinateur portable.

M^{me} Achard a approuvé le titre du cahier des charges « SCD Jean-Monnet-Saint-Étienne / Enssib. Restructurer et enrichir le site web de la documentation ». En revanche, elle a émis des réserves sur notre proposition de faire figurer dans nos scénarios des listes des nouveautés, ce type de service requérant une surcharge de travail difficilement assumable par le SCD et correspondant plus à une conception « lecture publique » du site ; le groupe en a pris bonne note et a supprimé cette allusion dans le cahier des charges définitif (p. 2⁶).

M^{me} Achard nous a également demandé de changer la formulation d'une des « contraintes » du projet : plutôt que de « perspectives d'évolution et de renouvellement des ressources informatiques » du SCD « assez floues », le commanditaire a jugé préférable de parler de « délais encore incertains » (p. 3).

Enfin, M^{me} Achard nous a demandé de faire suivre la ligne budgétaire relative aux frais de déplacement liés à la présentation du projet au Comité éditorial de l'Université de la mention « sous réserve », cette éventuelle présentation, souhaitée par M^{me} Achard, n'ayant pas encore fait l'objet d'un accord définitif de la part du Comité éditorial (p. 7).

⁶ Les numéros de page indiqués renvoient à la version définitive du cahier des charges.

Exception faite de ces modifications mineures, le comité de pilotage a approuvé l'ensemble du cahier des charges, tant du point de vue de notre démarche (analyses, enquêtes, entretiens, etc.) que du point de vue du budget. Sur ce dernier point, M^{me} Achard a abordé la question du règlement des sommes demandées au SCD. Elle nous a suggéré de passer par l'intermédiaire de l'Enssib : cette-dernière enverrait au SCD une facture correspondant aux sommes contenues dans le cahier des charges ; le SCD réglerait cette facture à l'Enssib, qui remettrait la somme au groupe projet, à charge pour celui-ci de la répartir en fonction des dépenses engagées par chacun.

Le comité de pilotage a été très intéressé par notre projet d'enquête en ligne. Nous avons eu l'occasion d'expliquer notre démarche et les contraintes techniques et financières (formation HTML assurée par l'Enssib..., voir p. 8) de cette réalisation ; M^{me} Achard et M. Reynaud, webmestre du site de l'Université, se sont montrés très favorables à la mise en place de cette enquête. Le groupe projet et le comité de pilotage ont convenu de l'endroit où devrait apparaître l'enquête (au début des pages web du SCD), et de la nécessité de faire figurer des renvois vers cette enquête sur chacune des douze pages du SCD. Elle devrait figurer au moins trois semaines sur le site.

L'enquête qui sera menée auprès des étudiants et chercheurs de l'Université a également été abordée. Nous avons précisé notre démarche et déterminé un échantillonnage minimal à respecter. M^{me} Achard nous a rappelé de ne pas négliger le site de Roanne, et un consensus s'est dégagé en faveur de l'envoi d'un certain nombre de questionnaires qui seront distribués sur place par le personnel et renvoyés au groupe projet. Le comité de pilotage a également approuvé notre idée de mener des entretiens personnalisés avec des professeurs de l'Université. M^{me} Lenoir et M^{me} Reymond ont proposé de nous communiquer les coordonnées de professeurs représentatifs des sections Sciences et Médecine, susceptibles de pouvoir répondre à nos questionnaires. Ces noms viendront s'ajouter à ceux dont nous disposons depuis le premier stage pour la section Droit-Lettres.

Concernant les entretiens avec les webmestres extérieurs à Grenoble, le comité de pilotage a approuvé notre démarche. Il nous a conseillé de consulter également le webmestre du site du SCD de Lyon III. Enfin, à la demande de M^{me} Achard, nous avons apporté quelques compléments sur le degré de précision des scénarii qui lui seront soumis (définition d'une arborescence, coût de réalisation, méthode de gestion et de mise à jour).

À l'issue du comité de pilotage, le cahier des charges a été signé en trois exemplaires par M^{me} Achard, commanditaire, et par M^{lle} de Coccola, chef du groupe projet.

SCÉNARIO 1

« Information et formation du public du SCD »

1. Publics visés et objectifs du scénario.

Ce scénario propose des services qui s'adressent en priorité aux étudiants de l'Université de Saint-Étienne du 1^{er} au 3^{ème} cycle sans toutefois écarter les enseignants-chercheurs qui utiliseront les services généralistes (consultation des catalogues, accès aux listes de périodiques...). Cependant, ce scénario n'est pas destiné à répondre aux besoins de ces derniers dans le domaine de la documentation électronique spécialisée.

Il prend également en compte les besoins d'information et de communication interne et externe du personnel du SCD.

La plupart des étudiants ne sont pas usagers d'Internet ou ne savent utiliser qu'une partie de ses ressources, d'autres n'ont pas encore acquis une démarche scientifique de recherche d'information par l'intermédiaire de ce média (voir les résultats des enquêtes et des entretiens).

Par ailleurs, l'usage d'Internet devient plus fréquent à mesure que l'étudiant progresse dans son cursus. Il est donc très important de favoriser, dès le 1^{er} cycle, l'usage d'Internet pour la recherche documentaire en l'intégrant dans la recherche bibliographique globale, de façon à préparer au mieux les étudiants à la suite de leurs études. Cela permettra de favoriser chez l'ensemble des étudiants une démarche qualitative de recherche de l'information électronique.

Le rôle de la bibliothèque est d'autant plus capital dans ce domaine que le web est destiné à devenir le point d'entrée de toute la documentation électronique, dont la masse va croissant. En conséquence, plus la quantité d'information à disposition est abondante et dispersée, plus la fonction de « guide » du bibliothécaire s'avère cruciale.

Le personnel du SCD est dispersé sur quatre sites dont l'un, Roanne, est très excentré. En outre, la taille relativement réduite des équipes dans chaque établissement limite la possibilité de déplacements fréquents. Le web semble donc être un outil adapté et indispensable pour faciliter la communication interne (accès réservé au personnel du SCD). Il peut également favoriser une meilleure coopération entre les personnels des bibliothèques de recherche et ceux de la BU en les rapprochant (cf. éclatement des bâtiments universitaires sur le campus). Il peut aussi conduire à un meilleur partage de l'information professionnelle générale en insérant davantage la BU dans le réseau des bibliothèques (rubriques ouvertes à tous).

2. Enjeux : politique universitaire et politique du SCD.

- Réaffirmer la place centrale du SCD dans l'Université comme fournisseur premier de l'information sous toutes ses formes.

- Valoriser et développer le rôle pédagogique du SCD dans le cadre de la réforme universitaire qui met l'accent sur la nécessaire maîtrise des ressources de l'information par les étudiants.

- Accompagner les mutations technologiques des services documentaires en modernisant et en développant les outils d'information du personnel.

3. Comment répondre aux objectifs.

a. les services proposés.

- Étendre les services existants à l'ensemble des sections, les développer et créer quelques nouveaux services distants (liste enrichie des périodiques du SCD, formation en ligne, suggestion d'achat, PEB).

- Orienter les étudiants à l'intérieur de la bibliothèque à l'aide de plans des collections, informations sur la classification, informations détaillées sur les services documentaires proposés (salle de référence, par exemple...), connaissance du réseau documentaire BRISE...

Ces services correspondent aux rubriques « les bibliothèques du réseau BRISE » et « BU mode d'emploi ».

- Pour une information bibliographique plus riche, offrir à côté du catalogue d'autres accès, notamment des listes exhaustives ou sélectives de types de documents (périodiques, bases de données, audiovisuel...) qui pourront, par la suite, pointer sur le catalogue après le changement de système.

- Formation en ligne à l'utilisation de la documentation électronique (manuel en texte intégral), accès guidé aux moteurs de recherche.

- Sélection commentée de sites Internet. Rappelons que ce service est celui qui est le plus demandé par les étudiants du 1^{er} cycle (près de 50 % d'entre eux souhaitent l'utiliser).

- Échange d'informations locales et nationales en direction du personnel du SCD (compte rendu de réunion, texte intégral de rapports, forum, boîte à outils...).

b. les actions d'accompagnement.

- Promotion du site web du SCD : 60 % des personnes sondées ne connaissaient pas l'existence du site. Des actions d'informations devront nécessairement être menées conjointement à la mise en place du nouveau site : article de presse, affichage, mention de l'adresse web sur tous les documents du SCD, démonstration aux réunions de rentrée des étudiants, etc.

- Incitation et formation à l'usage du site : organisation de séances de visite de la bibliothèque et du site pour les usagers du SCD.

4. Forces et contraintes.

a. forces.

- Meilleure lisibilité de l'activité du SCD dans l'Université.

- Meilleure prise en compte du SCD comme partenaire pédagogique par les enseignants de l'Université.

- Intégration d'Internet dans la vie quotidienne du SCD.

b. contraintes.

- Trouver deux personnes ressources, l'une pour mettre en place des formations en ligne et sur site, l'autre pour coordonner l'Intranet professionnel.

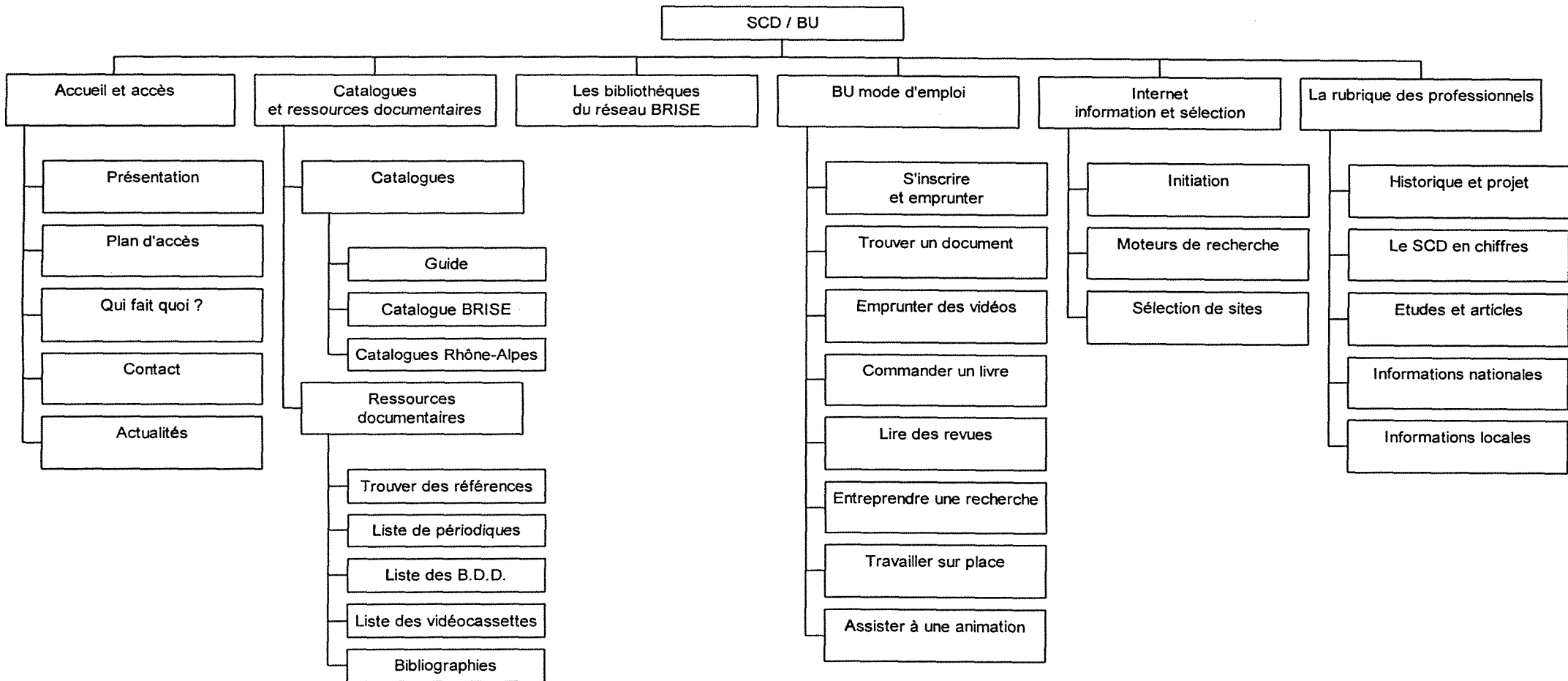
- Dégager des plages horaires dans l'emploi du temps du personnel pour produire ou réactualiser l'information.

- Recruter en interne ou en externe un webmestre pour prendre en charge la construction du site (arborescence, langage HTML, éditeur ou recours à une société prestataire de services...) et créer les services distants détaillés plus haut.

Évaluation des temps de réalisation et de maintenance

Rubrique	Réalisation	Maintenance et enrichissement (annuel)
Accueil et accès ■ présentation ■ annuaire ■ plan du site total :	2 heures 4 heures 4 heures 10 heures	1 heure 1 heure 1 heure 3 heures
Catalogues et ressources documentaires <u>1. catalogues</u> ■ guide ■ catalogue BRISE ■ catalogue Rhône-Alpes <u>2. Ressources documentaires</u> ■ trouver des références ■ liste de périodiques ■ liste des bases de données ■ liste des vidéocassettes ■ bibliographies total :	2 heures 2 heures 1 heure 8 heures 80 heures 15 heures 12 heures 30 heures 150 heures	1 heure 1 heure 1 heure 2 heures 15 heures 4 heures 10 heures 30 heures 64 heures
Les bibliothèques du réseau BRISE total :	10 heures	4 heures
BU mode d'emploi total :	12 heures	8 heures
Internet ■ initiation ■ moteurs de recherche ■ sélection de sites total :	6 heures 2 heures 10 heures 18 heures	2 heures 1 heure 45 heures 48 heures
La rubrique des professionnels ■ historique et projet ■ le SCD en chiffres ■ études et articles ■ informations nationales ■ informations locales total :	8 heures 3 heures 4 heures 2 heures 16 heures 33 heures	2 heures 2 heures 6 heures 2 heures 80 heures 92 heures
Total général :	233 h	219 h/an ou 19h/mois

ARBORESCENCE SCENARIO 1



SCÉNARIO 2

« Centre de documentation électronique »

1. Objectifs du scénario et public visé.

Les enquêtes et les entretiens menés auprès des étudiants, chercheurs et professeurs ont mis en évidence une forte demande d'accès en ligne aux services offerts et aux documents acquis et produits par le SCD. Ainsi, 53,5 % des personnes interrogées au cours de notre enquête se sont déclarées intéressées par une sélection de sites thématiques, 42,1 % par un accès aux moteurs de recherche avec aide en ligne, 40,9 % par des documents en texte intégral, etc. Ces demandes ne sont pas spécifiques à l'Université Jean Monnet : 35 % des 45 sites web de BU que nous avons analysés proposent un accès en ligne à leurs bases de données, 62 % proposent une sélection de sites Internet, 20 % offrent un accès libre à des périodiques en texte intégral, etc.

L'objectif de ce scénario consiste donc à utiliser les pages web du SCD comme le miroir d'une bibliothèque universitaire tournée vers les ressources électroniques et productrice d'information et de documentation. Dans cette optique, nos propositions privilégieront les fonctions informatives et documentaires du site web, qui ne sera pas un simple reflet en ligne de l'existant, et mettront en avant un accès direct à l'information. Cette proposition de scénario s'intègre donc parfaitement à la perspective de la création d'une rubrique « Documentation » regroupant les pages du SCD et permettant de pointer vers les pages des centres de recherche et du service des Publications.

Ce scénario s'adapte spécifiquement aux besoins exprimés par les étudiants à partir du 2^{ème} cycle (surtout les maîtrises), par les chercheurs et les professeurs (utilisent souvent Internet : 20,3 % des 1^{er} cycle, 41 % des 2^{ème} cycle et 60 % des 3^{ème} cycle). Il a également pour but de toucher un public qui peut être dans l'obligation de s'éloigner de l'Université (stages, etc.) sans pour autant pouvoir se passer de ses ressources, comme les étudiants de l'IUT.

Il s'adresse enfin au personnel du SCD, dispersé sur quatre sites éloignés, voire (Roanne), très excentrés, par le biais d'un « Intranet des professionnels » (voir le scénario n° 1).

2. Enjeux : politique universitaire et politique du SCD.

- Affirmer la place du SCD dans l'Université à travers la création d'une rubrique « Documentation » figurant sur le menu d'accueil du site.
- Faire apparaître le SCD comme le principal producteur et comme le fédérateur de la documentation disséminée dans le site de l'Université.
- Positionner le SCD comme le principal pôle de l'activité électronique développée au sein de l'Université.
- Renforcer les liens entre le SCD et les acteurs de la Recherche dans l'Université.

3. Comment répondre aux objectifs.

a. les services proposés.

Outre les services habituels qui sont communs aux deux scénarios proposés, celui-ci propose de mettre en place des services plus spécifiques :

- numérisation ou mise en ligne directe de documents produits par l'Université : sommaires ou texte intégral de mémoires et de thèses, bibliographies, etc.

- offre de périodiques en ligne, gratuits ou payants, sous forme de sommaires ou en texte intégral.

- mise en ligne des cédéroms et bases de données du SCD, avec politique d'acquisition soutenue.

- sélection critique de sites web (environ 2 000), organisée selon un classement thématique. Nombreux liens vers les pages web des centres de recherches, des Publications et des autres bibliothèques du réseau BRISE.

- accès aux moteurs de recherche avec aide en ligne.

Pour des raisons juridiques et techniques, il apparaît d'emblée nécessaire de prévoir deux niveaux d'accès : un niveau d'information général d'accès libre ; un second niveau qui propose des services plus élaborés avec accès limité (mot de passe), selon les exemples de l'UTT de Troyes ou de l'Université de Lyon III.

b. les actions d'accompagnement.

Voir le scénario n° 1. L'accent devra être mis sur la promotion du site et sur une politique active de formation spécialisée à l'utilisation des ressources électroniques.

4. Forces et contraintes.

a. forces.

- Image renforcée du SCD.

- Projet fédérateur au sein de l'Université : création d'un partenariat renforcé avec les professeurs, les centres de recherche et le service des Publications.

- Projet en adéquation avec une demande de fond qui prendra à l'avenir une importance déterminante.

- Projet qui s'insère dans le programme de réinformatisation du SCD et de numérisation de documents. Peut être développé à moyen ou à long terme.

b. contraintes.

- Investissement lourd en terme de formation du personnel (langage HTML, etc.), de temps de travail et de maintenance.

- Investissement financier élevé : coût de la mise en ligne et de la numérisation de documents, des acquisitions de périodiques électroniques, de la renégociation des licences des cédéroms et des bases de données, etc.

- Contraintes techniques importantes : nécessité de disposer d'un webmestre à temps plein. Scénario qui ne pourra donner sa pleine mesure (liens avec le catalogue, etc.) qu'avec le changement de système informatique du SCD.

- Nécessité d'une coopération sans faille entre les différents acteurs (Université-SCD-Centres de recherche-Publications).

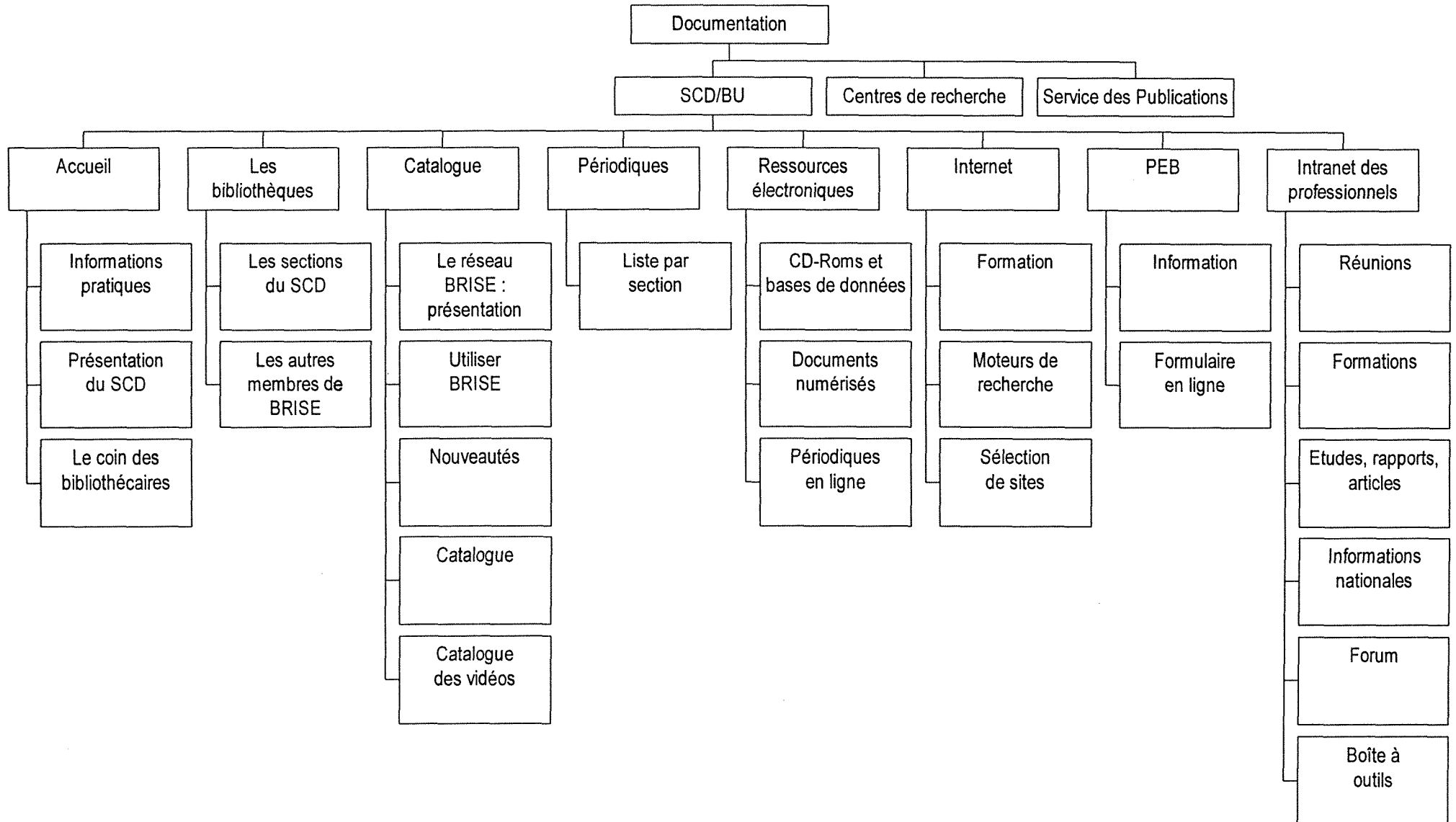
- Nécessité d'une politique active de formation spécialisée à l'utilisation des ressources électroniques et de publicité auprès des utilisateurs.

Évaluation des temps de réalisation et de maintenance

Rubrique	Réalisation ⁷	Maintenance/enrichissement (annuelle)
Accueil ■ informations pratiques ■ présentation du SCD ■ le coin des bibliothécaires total :	5 heures 7 heures 5 heures 17 heures	2 heures 4 heures 4 heures 10 heures
Les bibliothèques ■ les sections du SCD ■ les autres membres de BRISE total :	10 heures 4 heures 14 heures	4 heures 2 heures 6 heures
Catalogue ■ le réseau BRISE : présentation ■ utiliser BRISE ■ nouveautés ■ catalogue ■ catalogue de vidéos total :	lien vers « Les bibliothèques » 2 heures 10 heures 2 heures 12 heures 26 heures	pas de maintenance 1 heure 70 heures pas de maintenance 10 heures 81 heures
Périodiques total :	100 heures	25 heures
Ressources électroniques ■ Cédéroms et bases de données ■ documents numérisés ■ périodiques en ligne total :	20 heures 40 heures lien vers « Périodiques » 60 heures	10 heures 40 heures pas de maintenance 50 heures
Internet ■ formation ■ moteurs de recherche ■ sélection de sites total :	6 heures 2 heures 48 heures 56 heures	2 heures 1 heure 432 heures 435 heures
PEB ■ information ■ formulaire en ligne total :	2 heures existe déjà 2 heures	1 heure pas de maintenance 1 heure
Intranet des professionnels ■ réunions... ■ formations ■ études, rapports, articles... ■ informations nationales ■ forum ■ boîte à outils total :	2 heures 4 heures 4 heures lien vers « Accueil » 4 heures 6 heures 20 heures	20 heures 12 heures 6 heures pas de maintenance 40 heures 8 heures 86 heures
Total général :	295 h	694 h/an ou 58 h/mois

⁷ Dans le temps de « réalisation » par rubrique, on a inclu le temps de travail nécessaire pour créer un état minimal qui permette d'ouvrir chaque rubrique à la consultation.

ARBORESCENCE SCENARIO 2



Compte-rendu du comité de pilotage n°2

jeudi 17 juin 1999

Présents : M^{me} Achard, M^{me} Lenoir, M^{me} Reymond, M^{me} Causse, M. Reynaud ; M^{me} André ; l'équipe projet.

Ordre du jour : choix du scénario définitif.

Destination : M^{me} Achard, M^{me} André, l'équipe projet, archives du projet.

Le deuxième comité de pilotage du projet s'est tenu à Saint-Étienne, le jeudi 17 juin, de 10 heures à 12 heures. Avant notre arrivée, M^{me} Achard et les membres du comité de pilotage, composé de M^{me} Lenoir, M^{me} Reymond, M^{me} Causse et M. Reynaud, ont pris connaissance du cahier des charges qui leur avait été transmis quelques jours auparavant. M^{me} André, notre tuteur, assistait également à cette réunion.

Pendant la première partie de la séance, après une rapide présentation des scénarios par le groupe projet (publics visés/objectifs et enjeux/forces et contraintes) et une mise au point sur la notion d'Intranet, le comité de pilotage a demandé quelques précisions sur les documents présentés. Le groupe projet a ainsi détaillé certaines rubriques proposées dans les arborescences des deux scénarios, en particulier les correspondances entre « La rubrique des professionnels » (scénario 1) et « Intranet professionnel » et « Le coin des bibliothécaires » (scénario 2), la place des nouveautés, etc.

Le comité de pilotage a également demandé quelques explications sur l'utilisation des tableaux croisés élaborés à partir de notre enquête et présentés en annexe. M^{me} Reymond a souhaité que nous justifions notre interprétation du test du Chi2 et le degré de pertinence de nos réponses. M^{me} Lenoir a signalé que nous n'avions pas utilisé les statistiques de consultation du site page par page ; le groupe projet s'est expliqué en mettant en avant la démarche prospective de l'enquête (réalisée auprès des utilisateurs *potentiels* du *futur* site), dont plusieurs questions concernaient également la consultation des pages déjà existantes.

Plutôt que de sélectionner 2 000 sites web, M^{me} Reymond a suggéré que l'Université se contente de créer des liens vers les sites de bibliothèques ayant déjà effectué cette sélection : la BNF, Lyon III, Grenoble, etc. Le groupe projet a développé sa proposition en s'appuyant sur les entretiens que lui ont accordé les webmasters des sites de Lyon III et de Grenoble : pour être valable, la sélection de 2 000 sites doit s'inscrire dans la politique documentaire du SCD et impliquer, outre la maintenance des liens, un véritable catalogage de ces références. Cette démarche a semblé plus satisfaisante au groupe projet, qui a toutefois pleinement conscience de l'ampleur des moyens nécessaires à sa mise en œuvre.

Concernant les moyens dont disposera le SCD dans les prochains mois, M^{me} Achard nous a annoncé que les deux bibliothécaires-adjoints qui doivent être recrutés en septembre ne le seront pas sur la base d'un profil « nouvelles technologies », mais qu'un emploi-jeune possédant ces qualifications rejoindra l'équipe de la BU à partir de la rentrée universitaire ; en

revanche, l'un des postes de conservateur ne sera pas pourvu. Une formation HTML sera dispensée au personnel du SCD courant septembre.

M^{me} Achard nous a également annoncé que la région Rhône-Alpes avait reporté le financement destiné au projet de numérisation de mémoires et de thèses. Cette réalisation ne débutera donc pas avant la fin 2000 au plus tôt. Enfin, elle nous a confirmé d'une part que la réinformatisation du SCD débuterait en 2001 et, d'autre part, que la BU disposerait de locaux étendus sur le site Tréfilerie à partir de 2002.

La seconde partie de la séance a commencé lorsque M^{me} Achard a annoncé que le choix du comité s'était porté sur le second scénario, avec un certain nombre de restrictions. Elle a écarté l'idée d'un recours à un prestataire de services ou à un webmestre spécialisé, et a privilégié une réalisation en interne, laquelle sera placée sous la responsabilité de M^{me} Lenoir. L'inauguration de la nouvelle mouture du site de l'Université en septembre prochain l'a également conduite à nous demander d'aménager en conséquence le planning de mise en œuvre du projet. De même, nous devons anticiper sur les potentialités qui seront offertes à partir de 2001 par le nouveau système informatique.

De concert avec M^{me} Lenoir, nous avons donc déterminé la liste des rubriques qui feront l'objet d'une ouverture au moins partielle en septembre, ces rubriques devant en grande partie s'appuyer sur la réorganisation des pages déjà existantes, quitte à être reprises et complétées après cette échéance : « Accueil », « Les bibliothèques », « Catalogue », « Périodiques », « Ressources électroniques » (sauf « Documents numérisés »), « Internet » (sauf « Sélection de sites »), « PEB » (sauf « Formulaire en ligne ») et « Intranet des professionnels » (sauf « Réunions », « Formations et forum », « Informations nationales »).

M^{me} Lenoir nous a également fait part de son intention de se limiter aux périodiques en ligne gratuits et à un accès sur site aux cédéroms et bases de données dont le SCD possède les licences. La question du formulaire de PEB en ligne est restée en suspend, tandis que la numérisation de documents ne devrait pas commencer avant la fin 2000 au plus tôt.

Le site fera donc l'objet d'une ouverture progressive déterminée par quelques grandes échéances : l'inauguration de septembre 1999, le début possible de la numérisation fin 2000, le changement de système informatique en 2001.

À l'issue du comité de pilotage, nous avons convenu avec M^{me} Achard de lui communiquer le compte-rendu de cette réunion, afin qu'il en tienne lieu de procès-verbal.

Le site web du Service commun de la documentation de Saint-Étienne

« Centre de documentation électronique »

I. PRÉSENTATION DU SCÉNARIO.

1. Objectifs du scénario et public visé.

Les enquêtes et les entretiens menés auprès des étudiants, chercheurs et professeurs ont mis en évidence une forte demande d'accès en ligne aux services offerts et aux documents acquis et produits par le SCD. Ainsi, 53,5 % des personnes interrogées au cours de notre enquête se sont déclarées intéressées par une sélection de sites thématiques, 42,1 % par un accès aux moteurs de recherche avec aide en ligne, 40,9 % par des documents en texte intégral, etc. Ces demandes ne sont pas spécifiques à l'Université Jean Monnet : 35 % des 45 sites web de BU que nous avons analysés proposent un accès en ligne à leurs bases de données, 62 % proposent une sélection de sites Internet, 20 % offrent un accès libre à des périodiques en texte intégral, etc.

L'objectif de ce scénario consiste donc à utiliser les pages web du SCD comme le miroir d'une bibliothèque universitaire tournée vers les ressources électroniques et productrice d'information et de documentation. Dans cette optique, nos propositions privilégieront les fonctions informatives et documentaires du site web, qui ne sera pas un simple reflet en ligne de l'existant, et mettront en avant un accès direct à l'information. Cette proposition de scénario s'intègre donc parfaitement à la perspective de la création d'une rubrique « Documentation » regroupant les pages du SCD et permettant de pointer vers les pages des centres de recherche et du service des Publications.

Ce scénario s'adapte spécifiquement aux besoins exprimés par les étudiants à partir du 2^{ème} cycle (surtout les maîtrises), par les chercheurs et les professeurs (utilisent souvent Internet : 20,3 % des 1^{er} cycle, 41 % des 2^{ème} cycle et 60 % des 3^{ème} cycle). Il a également pour but de toucher un public qui peut être dans l'obligation de s'éloigner de l'Université (stages, etc.) sans pour autant pouvoir se passer de ses ressources, comme les étudiants de l'UT.

Il s'adresse enfin au personnel du SCD, dispersé sur quatre sites éloignés, voire (Roanne), très excentrés, par le biais d'un « Intranet des professionnels ».

2. Enjeux : politique universitaire et politique du SCD.

- Affirmer la place du SCD dans l'Université à travers la création d'une rubrique « Documentation » figurant sur le menu d'accueil du site.
- Faire apparaître le SCD comme le principal producteur et comme le fédérateur de la documentation disséminée dans le site de l'Université.
- Positionner le SCD comme le principal pôle de l'activité électronique développée au sein de l'Université.
- Renforcer les liens entre le SCD et les acteurs de la Recherche dans l'Université.

3. Comment répondre aux objectifs.

Outre les services habituellement offerts, ce scénario propose de mettre en place, à terme, en fonction des moyens du SCD, des services plus spécifiques :

- numérisation ou mise en ligne directe de documents produits par l'Université : sommaires ou texte intégral de mémoires et de thèses, bibliographies, etc.

- offre de périodiques en ligne, gratuits ou payants, sous forme de sommaires ou en texte intégral.

- sélection critique de sites web organisée selon un classement thématique. Nombreux liens vers les pages web des centres de recherches, des Publications et des autres bibliothèques du réseau BRISE.

- accès aux moteurs de recherche avec aide en ligne.

Pour des raisons juridiques et techniques, il apparaît d'emblée nécessaire de prévoir deux niveaux d'accès : un niveau d'information générale d'accès libre ; un second niveau qui propose des services plus élaborés avec accès limité (mot de passe), selon les exemples de l'UTT de Troyes ou de l'Université de Lyon III.

4. Forces et contraintes.

a. forces.

- Image renforcée du SCD.

- Projet fédérateur au sein de l'Université : création d'un partenariat renforcé avec les professeurs, les centres de recherche et le service des Publications.

- Projet en adéquation avec une demande de fond qui prendra à l'avenir une importance déterminante.

- Projet qui s'insère dans le programme de réinformatisation du SCD et de numérisation de documents. Peut être développé à moyen ou à long terme.

b. contraintes.

- Investissement conséquent en terme de temps de travail pour la mise en place du site. Mais la réutilisation des pages existantes et la possibilité d'étaler sur plusieurs années sa mise en œuvre viennent moduler cette contrainte.

- Formation du personnel (langage HTML, etc.), temps de travail et de maintenance important.

- Investissement financier élevé : coût de la mise en ligne et de la numérisation de documents, des acquisitions éventuelles de périodiques électroniques, etc. Là encore, certaines parties du programme peuvent être différées ou étalées dans le temps.

- Contraintes techniques importantes : ce scénario ne pourra donner sa pleine mesure (liens avec le catalogue, etc.) qu'avec le changement de système informatique du SCD.

- Nécessité d'une coopération active entre les différents acteurs (Université-SCD-Centres de recherche-Publications).

- Nécessité d'une politique active de promotion du site, de formation spécialisée à l'utilisation des ressources électroniques, et de publicité auprès des utilisateurs.

II. DÉTAIL DU SITE.

La réorganisation des pages web du SCD s'inscrit dans la perspective plus générale de la refonte du site de l'Université. Elle doit donc tenir compte des recommandations et de la charte graphique élaborées par le Comité éditorial. Elle doit également tenir compte des impératifs inhérents au web : proposer des pages aérées et un graphisme facilitant la lisibilité, offrir aux utilisateurs une navigation aisée, assurer une mise à jour régulière (2/3 mois), etc.

Dans le cadre de la création du pôle « Documentation », nous suggérons également que le cadre (*frame*) de gauche offre toujours la possibilité de cliquer non seulement sur les sous-rubriques du « SCD/BU », mais également sur les rubriques « Centres de recherche » et « Service des Publications ».

1. Accueil.

Cette rubrique doit fournir une présentation succincte du SCD et permettre d'orienter et de renseigner rapidement les utilisateurs des différentes sections de la BU.

1.1 Informations pratiques.

1.1.1 Plan d'accès aux sites.

Étant donnée la dispersion de l'Université sur 4 sites (Tréfilerie, Bellevue, Métare, Roanne), il faudrait envisager d'identifier clairement les localisations des différentes sections. Cela peut se faire sous forme textuelle dans un premier temps : arrêts de tram, lignes et arrêts de bus... On peut aussi envisager pour la suite un développement graphique plus poussé, avec une photo ou un plan de chaque section et un schéma localisant la BU, les arrêts de bus ou de tram, les rues voisines... (ex. : SCD de Paris III, SCD de Bordeaux I).

On peut ajouter à cela un plan des bibliothèques avec indication des différents espaces, plan des collections... Un lien pourrait renvoyer de la localisation à la liste des cédéroms, aux périodiques, au PEB... (ex. : SCD Paris VIII, Toulouse II). Étant donnée la prochaine extension et réorganisation du site Tréfilerie, la réalisation de ce plan peut jusqu'à ce que la nouvelle disposition de la BU centrale soit mise en place.

1.1.2 Arborescence.

Afin de permettre aux visiteurs de localiser précisément ce qu'ils recherchent et de se repérer dans le site web, il serait utile de présenter l'arborescence du site dès la rubrique d'accueil. Cette arborescence peut être élaborée dès le début de la rénovation du site ; les évolutions viendront se greffer par la suite (ex. : SCD Bordeaux I).

1.1.3 Moteur de recherche « Rechercher sur les pages du SCD ».

Pour pallier les lacunes de l'arborescence du site qui ne donne qu'un aperçu visuel des pages limité à leur intitulé, un moteur de recherche interne au site serait utile et permettrait d'affiner la recherche. L'installation de ce moteur, qui nécessite un gros travail informatique et des compétences techniques particulières, peut être différée jusqu'à la réinformatisation de la bibliothèque.

Informations pratiques	Sept. 1999	Sept. 2000	Sept. 2001	Maintenance
Plan d'accès aux sites :				
- Forme texte	2 h			
- Forme graphique		7 h		

- Plan collection			10 h	1 h
Arborescence	2 h			1 h
Moteur de recherche			7 h	2 h
Total	4 h	7 h	17 h	4 h

1.2 Présentation du SCD.

1.2.1 Historique et projet.

Ces pages servent à présenter le SCD au public, qui ignore souvent tout de cette structure. Que signifient les initiales S.C.D. ? Quand le SCD a-t-il été créé ? Quelles sont ses composantes, ses missions, ses moyens d'action, etc. ? La présentation peut se faire sous forme textuelle simple. À partir de cette présentation, des liens peuvent renvoyer aux différentes sections.

1.2.2 Le SCD en chiffres.

Cette rubrique propose quelques indications chiffrées qui peuvent permettre de rendre compte de la vie et du dynamisme du SCD.

- nombre d'inscrits, statistiques de prêt, etc.
- état des collections : nombre d'ouvrages total et par sections, nombre de périodiques, de vidéos, etc.

Présentation du SCD	Sept.1999	Maintenance
Historique et projet	5 h	
Le SCD en chiffres	5 h	1 h
Total	10 h	1 h

1.3 Actualités.

Dans un premier temps, cette rubrique fait part des nouveautés concernant le site web du SCD. De façon durable, elle a vocation à tenir le public informé des expositions et manifestations diverses qui peuvent avoir lieu à la BU ou ailleurs dans le domaine de l'information. Elle propose également un lien avec les nouveautés documentaires (voir la rubrique 3.2).

Service	Sept.1999	Maintenance
Actualités	2 h	3 h

2. Les bibliothèques.

Cette rubrique doit permettre un accès aux services du SCD par sections, est destinée à offrir des renseignements pratiques et un aperçu du contenu et des ressources documentaires proposées dans ces bibliothèques. Ces pages peuvent être mises en place à partir des pages similaires qui existent déjà sur le site du SCD. Cependant, la rubrique consacrée à l'annexe de Roanne est à créer.

2.1 Les sections du SCD.

2.11 Droit-Lettres.

- 2.12 Sciences.
- 2.13 Médecine.
- 2.14 Roanne.

Pour chaque section du SCD, présentation uniforme avec :

- Informations pratiques (horaires d'ouverture, adresse, photocopies possibles ou non, tarifs, annuaire du personnel, etc.).
- En bas de page, possibilité de contacter le responsable de la page, possibilité de revenir en haut de la page.

Liens à établir :

- Lien vers le catalogue.
- Lien vers les nouveautés.
- Lien vers les périodiques.
- Lien vers les ressources électroniques.
- Lien vers la sélection de sites.

Mise en place : septembre 1999

<u>Service</u>	<u>Sept. 1999</u>	<u>Maintenance annuelle</u>
Présentation des bibliothèques	4 h	4 h

2.2 Les bibliothèques du réseau BRISE.

Liens à établir :

- Lien vers les centres de recherche concernés.
- Lien vers le catalogue.

Mise en place : septembre 1999.

3. Catalogue.

3.1 Le réseau BRISE : présentation.

3.1.1 Bref historique.

Nous proposons de conserver le bref historique existant actuellement sur le site du SCD, ainsi que la présentation de BRISE (dont le texte sur l'Association pour la promotion de BRISE et les conditions d'accès au réseau).

Mise en place : septembre 1999.

3.1.2 Les bibliothèques du réseau BRISE.

Pour les bibliothèques du réseau, autres que les sections du SCD, établir des fiches descriptives en mettant en ligne la plaquette actuelle en l'enrichissant : mettre l'accent sur les points forts de chaque bibliothèques ou sur ses spécificités (ex : originalité du fonds, un service particulier, des horaires d'ouvertures plus larges qu'ailleurs, etc.). Pour toutes les bibliothèques du réseau, mentionner les informations pratiques, décrire le fonds documentaire, ainsi que les services sur place et distants.

- 3.1.2.1 Bibliothèque municipale de Saint-Étienne.
- 3.1.2.2 Archives municipales.
- 3.1.2.3 Musée d'Art moderne.
- 3.1.2.4 École des Beaux-Arts.
- 3.1.2.5 École de d'architecture.
- 3.1.2.6 Groupe ESC.
- 3.1.2.7 École Nationale d'ingénieurs.
- 3.1.2.8 École des Mines.
- 3.1.2.9 Bibliothèque Andreï Roublev.
- 3.1.3.0 Centres de documentation de l'Université.
 - CREUSET.
 - Bibliothèque de Droit.
 - CERCRID.
 - Institut Claude Longeon.
 - CELIC.
 - Centre d'Études foréziennes.
 - CERCOR.
 - Centre Jean Palerne.
 - CIEREC.
 - CIERSr.
 - SUFC.

Liens à établir :

- Lien vers les sections du SCD dans « bibliothèques ».
- Lien vers les éventuels et futurs sites web des autres bibliothèques membres de BRISE et vers les pages des centres de recherche rattachés aux bibliothèques membres de BRISE.

Mise en place :

- pour sept. 1999, se contenter de reprendre la plaquette de présentation des bibliothèques du réseau dans une version résumée (ex. : coordonnées de la bibliothèque, horaires, principaux services, et fonds documentaire).
- fin 1999-début 2000, compléter la version résumée par les données mentionnées *supra*.

Maintenance : s'assurer tous les ans au moins que les informations relatives aux bibliothèques n'ont pas changé.

3.2 Nouveautés et suggestions d'achat.

3.2.1 Nouveautés.

Établir une liste tous les 2 mois avec possibilité de consulter les nouveautés par section. Mentionner également dans les nouveautés les acquisitions faites à la suite d'une suggestion d'achat (cela permet de montrer aux utilisateurs que le suivi des suggestions d'achat est réel).

Après 2001 (changement de système informatique), créer des liens entre chaque référence de nouveauté et la notice correspondante dans le catalogue.

3.2.2 Suggestions d'achat.

Établir un formulaire de suggestion d'achat accompagnée d'un *mail to* avec éventuellement les rubriques suivantes :

- suggestions destinées à la section Droit-Lettres .../ Sciences .../ Médecine...
- références bibliographiques de votre suggestion (ne remplir que les rubriques connues) : auteur, titre, éditeur, année, prix.
- commentaires.

3.3 Utiliser BRISE.

Mettre en ligne le guide d'utilisation du catalogue (guide papier déjà existant) ; éventuellement reprendre une version simplifiée avant de pouvoir éditer en HTML le guide complet.

3.4 Catalogue BRISE.

En ligne après le changement de système informatique (2001).

3.5 Vidéothèque.

Présenter la vidéothèque et pointer vers les références du catalogue, signaler les dernières acquisitions (mise à jour tous les 2 mois). Après 2001, créer un lien entre chaque nouveauté et la notice correspondante dans le catalogue.

Catalogue	Sept. 1999	Sept. 2000	Sept. 2001	Sept. 2002	Maintenance
Le réseau BRISE : présentation	4 h	8 h			1 h
Nouveautés		10 h		12 h	18 h (3 h tous les 2 mois)
Suggestions d'achat		8 h			6 h (1 h tous les 2 mois)
Utiliser BRISE		4 h			1 h
Vidéothèque		2 h (présentation uniquement)		12 h	18 h (3 h tous les 2 mois)
Total	4 h	32 h		24 h	44 h

4. Périodiques.

Cette rubrique présente les listes de périodiques que possède le SCD ; ces listes sont présentées par section thématique correspondant aux sites du SCD. Les titres sont présentés avec leur cote et, à terme, avec l'état des collections conservées (dates extrêmes, lacunes éventuelles, etc.).

Les périodiques « en ligne » apparaîtront dans le corps même des listes par section sous la forme d'un lien hypertexte placé sur le titre « papier ».

4.1 Liste par section.

- 4.1.1 Droit-Lettres.
- 4.1.2 Sciences.
- 4.1.3 Médecine.
- 4.1.4 Roanne.

Liens à établir :

- Lien vers les périodiques en ligne.
- Lien vers le catalogue BRISE.

Mise en place : septembre 1999 et septembre 2000 (état des collections).

Service	Sept. 1999	Sept. 2000	Maintenance
Périodiques	50 h		25 h
État des collections		50 h	
Total	50 h	50 h	25 h

4.2 Liste des périodiques en ligne.

On peut facilement insérer ici plusieurs titres qui existent déjà gratuitement sur Internet ; l'acquisition de nouveaux périodiques en ligne viendra progressivement compléter les versions « en ligne » de périodiques auxquels la bibliothèque est déjà abonnée.

Liens à établir :

- Liens vers la version en ligne du journal Le Monde proposée sur une des pages du site de l'Université.
- Le Monde diplomatique, disponible en ligne sur : www.monde-diplomatique.fr.
- Supplément multimédia de Libération, disponible en ligne sur : www.liberation.fr/multi/index.html.
- Presse étrangère : New York Times, Der Spiegel et Washington Post disponibles sur le site du SCD d'Angers.
- Revues scientifiques accessibles en ligne gratuitement sur le site du SCD d'Angers.

5. Ressources électroniques.

5.1 Cédéroms et bases de données.

La présentation par section reprend la plus grande partie de l'existant, en incluant les cédéroms et bases de données disponibles à Roanne :

- 5.11 Section Droit-Lettres.

- 5.12 Section Sciences.
- 5.13 Section Médecine.
- 5.14 Roanne.

Ouverture de la sous-rubrique :

- en septembre : dans l'état actuel en incluant les nouveaux liens.
- d'ici octobre 2000 :
 - ajouter un texte de présentation général, qui différencie bien les divers types de documents proposés (exhaustif/sélectif, français/étranger, simple mention/disponible en ligne, etc.).
 - compléter les analyses des cédéroms et bases de données : dates extrêmes, localisation dans le SCD, mettre l'accent sur les types de références fournies (simple localisation, comme MYRIADE, ou dépouillement de périodiques, comme PASCAL, etc.).

Liens à établir :

- Lien vers d'autres sites offrant un accès gratuit à des bases de données (ex. : SCD de Nantes, SCD de Paris V, Université Laval).
création du lien : d'ici septembre 1999.
- Lien directement vers des bases de données gratuites (repérables à partir de la liste présentée sur le serveur de l'Enssib).
création du lien : d'ici septembre 1999.
- Lien vers des sites de formation à la consultation de bases de données (ex. : Urfist de Strasbourg, SCD de Grenoble I).
création du lien : d'ici septembre 2000.

5.2 Documents numérisés.

- 5.21 Bibliographies des professeurs.
- 5.22 Cours en ligne.
- 5.23 Thèses et mémoires.

Ouverture de la sous-rubrique :

- Conditionnée par l'évolution du programme régional de numérisation, qui permettra l'acquisition de la station de numérisation avec un serveur spécifique (numérisation page par page en mode « image » ; transformation en mode « texte » avec utilisation d'un logiciel de reconnaissance optique de caractères ; relecture et vérification du résultat).
création : au mieux, pas avant octobre 2001.
- En attendant cette date, si le SCD désire acquérir de l'expérience dans le secteur de l'offre de documents en ligne, deux options sont possibles, à condition de disposer d'une version sur disquette des documents à traiter. Pour des raisons de gain de temps et de moindre coût, il est recommandé de privilégier l'une d'entre elles pour la mise en ligne des documents les plus récents et à venir, les seuls pour lesquels une disquette puisse être exigée :
 - utiliser la fonction « Enregistrer au format HTML... » de Word 97.
avantages : manipulation simple ; le document peut être lu sans difficulté par le visiteur.
inconvenients : avant d'être mis à disposition, le document doit systématiquement être retravaillé à l'aide d'un éditeur comme Netscape Composer, la fonction « Enregistrer au format HTML... » ne permettant pas de conserver la mise en page originale.
 - utiliser Acrobat Exchange et le format PDF.
avantages : Acrobat permet de conserver la présentation d'origine, d'où un gain de temps sur la mise en page.

inconvénients : le document fourni sur disquette doit impérativement être au format PDF ; le visiteur doit impérativement disposer d'une configuration informatique incluant Acrobat Reader pour consulter les documents traités selon cette procédure. Ce dernier inconvénient peut être contourné en proposant au visiteur de télécharger Acrobat Reader à partir du site (ex. : consultation de rapports de stages et de mémoires en ligne sur le site web de l'Enssib).

Contraintes spécifiques à la sous-rubrique :

- Information des professeurs, chercheurs et étudiants dont les documents seront numérisés sur les implications juridiques de la mise en ligne (accord sur la question des droits, etc.) ; information sur le site, destinée aux visiteurs, afin de les sensibiliser aux contraintes de la consultation et de l'utilisation de documents proposés en ligne.

- Nécessité d'entretenir des relations étroites et suivies avec les producteurs de documents afin d'obtenir rapidement les exemplaires à numériser. L'idéal pour le SCD serait de posséder un correspondant par centre de recherche.

- Nécessité de fixer une date à compter de laquelle les thèses, mémoires, etc. déposés seront obligatoirement accompagnés d'un exemplaire sur disquette (éventuellement au format PDF) ; veiller à la bonne information des étudiants et chercheurs.

Liens à établir :

- Lien vers les documents numérisés par le Service des Publications (page de garde et quatrième de couverture pour les ouvrages, table des matières ou sommaire des colloques, congrès et journées d'étude).

création du lien : conditionnée par les réalisations du Service des Publications ; d'ici octobre 2001.

- Lien vers les pages des centres de recherche qui proposent ou proposeront des documents numérisés.

création des liens : possible dès l'ouverture de la sous-rubrique pour les pages déjà existantes (ex. : le CREUSET) ou conditionnée par les réalisations des centres de recherche ; d'ici octobre 2001.

- Lien vers d'autres sites présentant des documents numérisés (ex. : SCD de Toulouse I, SICD de Grenoble, SCD de Paris X, Université Laval).

création des liens : dès l'ouverture de la sous-rubrique ; d'ici octobre 2001.

5.3 Périodiques en ligne.

- Création d'un lien vers la rubrique « Périodiques » : les périodiques proposés avec une version en ligne apparaîtront en surbrillance.

création du lien : dès l'ouverture complète de la rubrique « Périodiques ».

Ressources numériques	Sept. 1999	Sept. 2000	Sept. 2001	Sept. 2002	Maintenance
Cédéroms et bases de données	5 h	12 h			5 h
Documents numérisés			4 h	40 h ⁸	40 h
Périodiques en ligne	1 h				1 h
Total	6 h	12 h	4 h	40 h	46 h

⁸ Pour 100 pages numérisées.

6. Internet.

Cette rubrique représente l'ouverture du site du SCD sur le web, par l'intermédiaire de l'accès aux moteurs de recherche et à un ensemble de sites thématiques. Les ressources du web ne sont pas livrées de façon abrupte aux utilisateurs du site. Ceux-ci sont au contraire accompagnés dans leurs démarches par des éléments de formation à la recherche de l'information électronique, par des explications et des commentaires sur le langage d'interrogation et l'utilisation des moteurs de recherche, par la sélection de sites.

6.1 Formation.

Plutôt que de consacrer un temps important à créer des documents qui existent déjà ailleurs et sont bien conçus, il paraît judicieux de proposer des liens vers des sites qui offrent des formations à Internet en ligne.

Ex. : URFIST de Nice [<http://www.unice.fr/UrfistST/>], GIRI, Mediadix [<http://www.universite-paris10.fr/mediadix>].

6.2 Moteurs de recherche.

Là encore, il s'agit de pointer vers des travaux déjà effectués afin d'être efficace sans perdre de temps.

Ex. : URFIST de Nice, SCD de Bordeaux I.

6.3 Sélection de sites.

La sélection de sites Internet est le service le plus demandé sur le web, tant par les étudiants que par les professeurs : 54% des personnes interrogées dans notre enquête souhaitent disposer de ce service. Cette demande est un peu plus forte en Droit-Lettres et en Sciences. Par ailleurs, l'étude réalisée par un groupe d'élèves de l'Enssib pour Lyon III en 1998 a permis de constater que les services les plus consultés en interne sont le catalogue et les signets Internet.

En fonction des bibliothèques universitaires, la sélection opérée répond à des objectifs différents. Dans un premier cas, la bibliothèque peut proposer un accès libre à Internet et le rôle des webmasters se limite au signalement de quelques portails à titre indicatif, comme c'est le cas à Angers. Dans un second cas, la bibliothèque peut offrir un accès bridé à Internet. La sélection devient alors très importante aussi bien quantitativement que qualitativement (Grenoble I, Lyon III). Ainsi, à Lyon III, la sélection de sites donne la possibilité de consulter environ 1 700 signets. Cette sélection s'intègre alors dans la politique d'acquisition de documents de la bibliothèque, avec validation par le responsable de secteur et le webmaster, mise à jour régulière, désherbage (cf. *La politique documentaire, SCD Lyon III*, dans BBF n°2, 1999). Il devient alors nécessaire de dégager d'importantes plages de travail pour cette activité. À Lyon III, la part la plus importante du repérage de signets est actuellement réalisée par les moniteurs étudiants et le webmaster.

Nous conseillons pour Saint-Étienne une mise en place progressive. Dans un premier temps, on envisagerait la généralisation de la sélection de portails à l'ensemble des disciplines. L'accent serait mis non sur le nombre de signets mais sur l'existence d'un commentaire et la mention précise de la source. Dans ce cadre, on peut estimer l'offre à une centaine de sites. Il

serait intéressant de classer dès le départ ces signets par rubriques reprenant une classification de type Dewey. On pourrait également accorder une place plus importante à la rubrique « généralités » (bases bibliographiques, bibliothèques, dictionnaires, manuels, presse française et étrangère, radio, télévision). En effet, celle-ci est la plus consultée à Lyon III, et elle intéresse la plupart des disciplines. De plus, la sélection de sites bibliographiques a déjà fait l'objet d'un travail en interne sur Saint-Étienne.

Dans un deuxième temps, surtout si lors du changement de système le choix se porte sur un Internet en partie bridé, on peut envisager d'impliquer l'ensemble des équipes dans ce travail, et de l'intégrer à la politique documentaire globale de l'établissement. Il faut alors compter environ 100 heures pour la création d'une rubrique disciplinaire (exemple l'histoire), et le même volume horaire pour le désherbage et l'actualisation approfondie de cette même rubrique tous les deux ans.

Cette phase ultérieure a été reportée après 2002.

Internet	Sept. 1999	Sept. 2000	Sept. 2001	Sept. 2002	maintenance
Formation	2 h				1 h
Moteurs de recherche	2 h				1 h
Sélection de sites	8 h	10 h	10 h	20 h	432 h
Total	12 h	10 h	10 h	20 h	434 h

7. PEB.

7.1 Informations.

Rappeler en quelques lignes (développer la simple mention déjà existante sur le site) le fonctionnement et les conditions du PEB.

Mise en place : septembre 1999.

7.2 Formulaire de commande en ligne :

Cette rubrique ne peut être mise en place tant qu'est maintenue l'exigence d'un chèque de caution. Nous proposons au SCD de réaliser courant 2000 une petite étude sur les services de PEB en Extranet dans les BU.

Mise en place : dès septembre 2000 si les conclusions de cette étude valident ce choix.

Service	Sept. 1999	Sept. 2000	Sept. 2001	Sept. 2002	Maintenance
PEB	1 h	8 h			1 h

8. Intranet professionnel.

Cette rubrique fera l'objet d'une mise en place en deux temps : l'une à la fin de l'année 1999 pour les liens sur les sites professionnels nationaux et la recherche bibliographique, l'autre fin 2000 pour la production d'informations professionnelles locales. Des changements technologiques sont prévus en 2001 : réinformatisation, numérisation, etc. D'autre part un

projet de réaménagement des locaux devrait se concrétiser en 2002. Il paraît donc fort utile de disposer d'un outil de communication moderne pour favoriser une bonne mise en œuvre de ces changements : meilleure circulation de l'ensemble de l'information pour le personnel, meilleurs échanges entre les cadres.

Pour éviter d'avoir à modifier l'arborescence d'une année sur l'autre, nous proposons d'intégrer l'ensemble de l'information professionnelle dans cette rubrique, en réservant l'accès de certaines pages aux professionnels du SCD (Intranet professionnel) chaque fois que cela s'avérera nécessaire.

8.1 Réunions : accès réservé.

Planning, ordre du jour, comptes-rendus.

Mise en place : fin 2000.

8.2 Formation : accès réservé.

8.2.1 Informations.

Plan formation, dates des prochains congrès et journées d'études, formulaire pour demande de formation, ordre de mission, date d'arrivée des catalogues des organismes de formation, etc.

8.2.2 Forum.

Nouveautés du fonds professionnel, notes de lecture du personnel en rapport avec les projets en cours, etc.

Mise en place : fin 2000.

8.3 Études, rapports, articles (accès libre ou réservé selon la nature des documents).

8.3.1 Documents professionnels : accès libre.

Nous proposons pour démarrer cette rubrique d'éditer, sous forme HTML, l'enquête réalisée par le groupe projet de l'Enssib auprès des étudiants du SCD, en mai 1999.

Mise en place : fin 1999.

8.3.2 Documents Intranet : accès réservé.

Documents avec accès réservé, par exemple : rapport de pré-informatisation, rapport du programmiste pour l'extension, le réaménagement.

Mise en place : fin 2000.

8.4 Informations nationales : accès libre.

8.4.1. Les périodiques.

Sous forme de liens : BBF, Le Développement culturel, le BO de l'Éducation Nationale.

8.4.2 Les Associations professionnelles

Sous forme de liens : ADBS, ABDP, ABF, etc.

8.4.3. Les organismes de formation

Sous forme de liens : l'Enssib, les IUT, etc.

Mise en place : fin 1999.

8.5 Boîte à outils : accès réservé.

8.5.1 Recherches bibliographiques : accès libre.

Liens avec les sites des librairies en ligne, liens avec des bases de données commerciales sur l'audiovisuel (ex. : Novalis), lien avec les catalogues de bibliothèques dont celui de la BNF. Ces liens ont déjà été construits pour le public ; un lien avec cette page sera donc effectué.

Mise en place : septembre 1999.

8.5.2. Documents techniques : accès réservé.

Lien avec la BDP du Val d'Oise (comment cataloguer un document électronique).

Procédure et informations diverses sur l'indexation, le catalogage, guide d'usage des nouvelles versions du logiciel, de la future station de numérisation, etc.

Mise en place : fin 2000.

Intranet professionnel	Sept. 1999	Sept. 2000	Maintenance
Réunions		4 h	20 h
Formations		6 h	12 h
Études		9 h	44 h
Informations nationales		2 h	6 h
Boîte à outils	Lien 6.3	6 h	8 h
Total	0	27 h	90 h

III. DOCUMENTS COMPLÉMENTAIRES.

1. Mesures d'accompagnement.

Les résultats de l'enquête menée indiquent que 60 % des personnes sondées ne connaissaient pas l'existence du site. Une attention toute particulière devra donc être portée à la promotion du site déterminant une politique active de publicité et de formation spécialisée à l'utilisation des ressources électroniques.

Articles de presse, affichage, utilisation des futures bornes web, mention de l'adresse web et rapide présentation des services sur tous les documents du SCD, démonstration aux réunions de rentrée des étudiants ou lors de séances de visites de la bibliothèque sont des exemples de mesures qui peuvent être mises en place.

Lorsque le SCD aura bridé Internet, il sera opportun d'améliorer la signalétique interne pour que l'emplacement des postes Internet soit connu par les lecteurs.

2. Indicateurs de performance.

L'enrichissement et la réorganisation des pages web du SCD doivent s'accompagner de la mise au point d'indicateurs de performance, destinés à :

- fournir des outils qui permettront d'encadrer la maintenance et de mesurer la qualité du site.
- proposer des données chiffrées permettant de comparer entre elles les statistiques de consultation du site et, ainsi, de prévoir ses futurs aménagements.
- cerner au mieux les attentes du public de l'Université.

Dans cette triple perspective, nous proposons de mettre en place les indicateurs suivants :

- un indicateur quantitatif : nombre de visiteurs du site par mois. On s'attachera plus particulièrement à mesurer l'impact sur la consultation :

☐ des opérations de promotion du site (augmentation du nombre de visiteurs dans le mois suivant).

☐ des opérations de formations des utilisateurs à l'usage d'Internet (augmentation du nombre de visiteurs dans les deux mois suivant).

☐ de l'introduction de nouvelles rubriques, ou de modifications substantielles de leur contenu⁹ (augmentation du nombre de visiteurs dans les trois mois suivant).

Cet indicateur devra être élaboré en collaboration étroite avec le CRITER.

- un indicateur qualitatif : nombre de consultations de chaque page par mois. Cet indicateur permettra :

☐ de mesurer l'équilibre interne du site, et d'envisager différentes mesures pour les rubriques pas ou peu consultées (ex. : amélioration, refonte, suppression, etc.).

☐ de mesurer les préférences des visiteurs de manière systématique (en cela, il vient compléter l'indicateur suivant).

Cet indicateur devra être élaboré en collaboration étroite avec le CRITER.

- un indicateur de satisfaction : enquête en ligne déjà disponible sur le site. Cette enquête devra être modifiée après septembre 1999 compte tenu de l'offre de nouvelles rubriques. Elle permettra de déterminer l'adéquation plus ou moins grande des orientations du SCD aux souhaits des visiteurs.

- un indicateur de comparaison : formulaire d'analyse de sites. Ce formulaire, proposé en annexe, pourra être confié à d'autres professionnels des bibliothèques (dans le cadre d'une collaboration entre plusieurs SCD) qui l'utiliseront pour évaluer un échantillon de sites de BU, au nombre desquels celui de Saint-Étienne, afin de situer ce dernier par rapport à la qualité moyenne des pages analysées. Cette analyse devra être renouvelée tous les deux ans.

3. Planning de mise en œuvre.

Le calendrier propre au SCD, rappelé par M^{me} Achard au cours du comité de pilotage, a déterminé le choix de nos échéances :

⁹ Par exemple, la mise en ligne du catalogue et les nouveaux liens (avec les nouveautés, etc.) qu'elle permettra.

- une première phase doit s'achever en septembre 1999, date de l'inauguration du nouveau site de l'Université.

- une deuxième phase court d'octobre 1999 à septembre 2000.

- la troisième phase, d'octobre 2000 à septembre 2001, a été arrêtée en fonction des évolutions technologiques annoncées pour cette période (début de la numérisation, changement de système informatique).

- une quatrième phase (octobre 2001 à septembre 2002) a été déterminée en fonction du réaménagement des locaux du SCD.

Récapitulatif du calendrier et du temps de travail par rubriques.

Rubriques	Sept. 1999¹⁰	Sept. 2000	Sept. 2001	Sept. 2002	Maintenance
Accueil	16 h	7 h	17 h		4 h
Bibliothèques	4 h				4 h
Catalogue	4 h	32 h		24 h	44 h
Périodiques	50 h		50 h		25 h
Ressources électroniques	6 h	12 h	4 h	40 h	46 h ¹¹
Internet	12 h	10 h	10 h	20 h	432 h ¹²
PEB	1 h	8 h			1 h
Intranet professionnel		27 h			90 h ¹³
Total	93 h	96 h	81 h	84 h	646 h

¹⁰ La date indique le moment auquel la mise en place des services proposés doit être terminée.

¹¹ Le chiffre indiqué correspond à la numérisation de 100 pages par an.

¹² Le chiffre indiqué correspond à la pleine mise en œuvre du service, soit à la création de 4 rubriques disciplinaires par an ou au désherbage et à l'actualisation de 4 rubriques. Les chiffres indiqués de 1999 à 2002 ne concernent que le travail de sélection des portails : se reporter au paragraphe 6.3 « la délicate question des signets ».

¹³ On a considéré que le contenu de l'information de l'Intranet professionnel triplerait dans quelques années, du fait d'une utilisation plus systématique de l'outil.

IV. ANNEXES.

Annexe 1 : grille d'évaluation des sites web.

Cette grille est le résultat de la synthèse de deux grilles d'évaluation déjà existantes (voir le tableau 1).

Tableau 1 : Comparaison des barèmes des deux grilles disponibles.

Rubrique	grille A ¹⁴	grille B ¹⁵
Contenu	60 %	52 %
droits d'auteurs et sources	-	8 %
navigation	20 %	23 %
présentation visuelle et sonore	14 %	14 %
accessibilité	6 %	3 %
total	100 %	100 %

Cette comparaison permet de supposer qu'une des grilles a servi de modèle à la seconde : d'après les dates qui figurent sur ces documents, le modèle semble avoir été la grille A¹⁶. Toutefois, la grille B présente l'avantage de détailler de manière plus précise ses critères de notation.

Quoiqu'il en soit, la parenté de ces barèmes est manifeste et simplifie considérablement l'unification des deux grilles. La principale différence réside dans l'existence, pour la grille B, d'une rubrique spéciale « droits d'auteurs et sources » (8 % de la note), qui est incluse, pour la grille A, dans la rubrique « contenu » (5 % de la note). L'approche de la grille B paraît mieux correspondre aux critères — nécessairement élevés — d'exactitude et d'identification de l'information qui sont ceux du monde des bibliothèques.

Dans l'ensemble, la grille B a le double avantage de proposer des critères plus précis et une notation moins « extrême »¹⁷, qui offre sans doute la possibilité d'une évaluation plus fine et plus nuancée des sites. Cette même grille a également deux inconvénients : la fragmentation des rubriques ralentit le processus d'évaluation, et certains critères peuvent sembler peu pertinents et d'autres sous-évalués.

Le projet de grille qui suit s'inspire assez largement de la grille B. Les barèmes et les critères qui semblaient trop précis ou mal correspondre aux exigences de notre travail ont été modifiés, en particulier pour éviter un « handicap-temps » trop important.

¹⁴ Grille distribuée à l'Enssib par M^{me} Noël.

¹⁵ Grille disponible sur le web communiquée par M^{me} Noël.

¹⁶ Le copyright de cette grille est daté du mois de juin 1997 ; la seule date qui apparaît dans la grille B est « janvier 1999 ».

¹⁷ Pour la rubrique « contenu », les notes de la grille A progressent de 1 à 5 puis à 9, alors que celles de la grille B progressent de 1 à 5 puis 7, etc.

Grille d'évaluation

Site évalué le : Résultat de l'analyse¹⁸ : /100

Nom du site :

Adresse (URL) :

Commentaires :

Public(s) cible(s) :

Mode de présentation :

[texte ; texte et illustration ; multimédia]

Accès au site :

[libre ; tarifé ; limité]

Langue :

Option de langue (précisez) :

Types d'information ou de services :

services (précisez) :	oui non :
banques de textes et de documents :	oui non :
répertoire/liste (précisez) :	oui non :
banque de données (précisez) :	oui non :
banque d'images (précisez) :	oui non :

CONTENU (52 %).

	Faible (1 pt)	Bien (5 pts)	Excellent (7 pts)
- Information détaillée, abondante ; étendue du site. Pertinence des ressources offertes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Objectifs pédagogiques clairement identifié, pertinents. Clientèle bien identifiée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Logique de l'organisation de l'information et des activités.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Qualité de la langue/de la traduction. Lisibilité des textes pour la clientèle visée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Pertinence des liens vers l'extérieur (hyperliens).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Date de la dernière mise à jour (- de 3 mois = excellent).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Présence utile/pertinente des illustrations et animations.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Accès en ligne au texte complet des documents.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

total des colonnes /52

/52

¹⁸ >80% : Très bien ; 60%-79% : Bien ; 50%-60% : Moyen ; <50% : faible.

DROITS D'AUTEUR ET SOURCES (8 %).

	Faible (1 pt)	Excellent (3 pts)
- Les sources des documents sont indiquées (auteurs, année, maison d'édition s'il y a lieu).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Les auteurs ou les responsables du site web sont identifiés (nom, organisme, adresse, courrier).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Il est possible et facile de communiquer avec les responsables du site (bouton « écrivez-nous », etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (2 pts)
total des colonnes /8		/8

NAVIGATION (20 %).

	Faible (1pt)	Bien (2 pts)	Excellent (4 pts)
- Facilité de déplacement (aller-retour, retour page d'accueil, plan du site).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Compréhension aisée des boutons de navigation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Table des matières et structure cohérente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Rapidité de chargement du site et des différentes pages.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- On indique la taille des fichiers à télécharger. Divers formats sont offerts.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Il est proposé de charger certaines applications (si requis).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
total des colonnes /20			/20

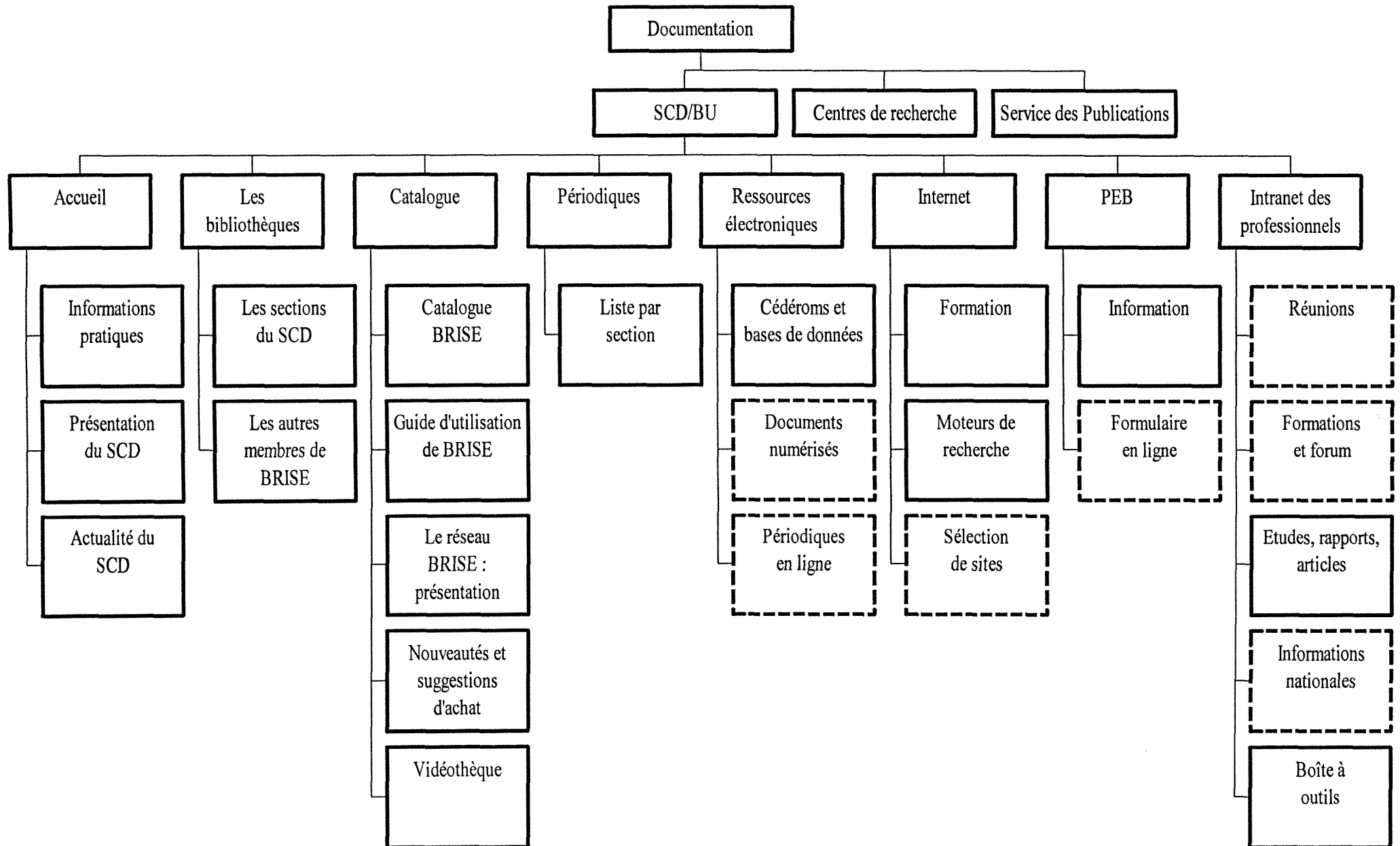
PRÉSENTATION VISUELLE (14 %).

	Faible (1 pt)	Bien (2 pts)	Excellent (4 pts)
- Conception/Design du site et couleurs utilisées (couleur de fond, des lettrages, des images, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Lisibilité du texte (taille et couleur des caractères, disposition, illustration).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Rapidité de chargement des illustrations, images, séquences sonores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Qualité des images (résolution, couleurs, taille) et du son (pertinence, qualité technique).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Graphisme des boutons de navigation (mnémonique, discret, élégant).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
total des colonnes /14			/14

ACCESSIBILITÉ (6 %).

	Faible (1 pt)	Bien (3 pts)
- Présence dans les principaux répertoires et outils de recherche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Adresse intuitive, simple, courte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
total des colonnes /6		/6
TOTAL DES RUBRIQUES :		/100

Annexe 2 : ouverture prévue pour septembre (au moins partielle : __) et à plus longue échéance (- -)



Compte-rendu du comité de pilotage n°3
mardi 29 juin 1999

Furent présents : M^{me} Achard, M^{me} Lenoir, M^{me} Causse, l'équipe projet.

Destination : M^{me} Achard, M^{me} André, l'équipe projet, archives du projet.

Ordre du jour : réception du scénario définitif.

Le troisième comité de pilotage du projet s'est tenu à Saint-Étienne, le mardi 29 juin, de 16h 30 à 17h 30, en l'absence de M^{me} Reymond et de M. Reynaud. M^{me} Achard, M^{me} Lenoir et M^{me} Causse ont donc assisté à cette réunion, ainsi que M^{me} André, notre tuteur.

Après avoir parcouru le scénario définitif et demandé quelques précisions de détail (en particulier sur l'estimation du temps de maintenance de la sélection de sites), les membres du comité de pilotage se sont montrés satisfaits de notre travail, tant du point de vue de son contenu, qui avait été défini lors de la réunion précédente, que du point de vue de son organisation. Ils ont en particulier apprécié l'organisation du calendrier de réalisation, claire et concrète, la présentation du détail du temps de réalisation (sous-rubrique par sous-rubrique, puis rubrique par rubrique et enfin dans un tableau de synthèse) et la lisibilité de l'arborescence proposée.

Dans un deuxième temps, M^{me} Achard nous a apporté quelques précisions sur les conditions pratiques de la refonte des pages web du SCD. Elle a apprécié que notre estimation du temps de réalisation de la première tranche (juillet-septembre 1999), soit 93 heures, coïncide presque exactement avec l'estimation effectuée en interne par le SCD (98 heures doivent être consacrées à l'amélioration du site pendant ces trois mois). Elle nous a appris que M^{me} Lenoir serait épaulée, pendant le mois de juillet, par un étudiant en BTS informatique, et que l'inauguration du nouveau site de l'Université avait été reportée au mois d'octobre en raison d'un retard dans la conception graphique de la page d'accueil. De plus, deux stages théoriques sur la méthodologie et la conception de pages web sont prévus pour le personnel du SCD au cours des mois prochains. Enfin, M^{me} Achard a constaté qu'une rubrique « Bibliothèque », et non « Documentation », était actuellement prévue sur la nouvelle page d'accueil du site, ce qui impliquerait de légères modifications dans l'arborescence proposée. Cependant, selon elle, ce choix n'est peut-être pas encore définitif.

M^{me} Achard a conclu le comité de pilotage en remarquant que notre groupe projet avait atteint les objectifs fixés par la lettre de mission ; elle a particulièrement apprécié la dimension pratique de notre démarche, qui permettra une mise en œuvre rapide des propositions contenues dans le scénario retenu.

Journal de bord.

Le site web du SCD de l'Université de Saint-Étienne : bilan et restructuration.

I. Première phase : définition du projet, mise en place du groupe et stratégie de travail.

A). Mise en place du projet (février 1999).

- Choix du projet et constitution du groupe.

Le forum de présentation des différents projets proposés à la promotion des élèves de l'Enssib s'est tenu le lundi 1^{er} février 1999. Au cours de cette rencontre, M^{me} Achard, directeur du SCD de l'Université Jean-Monnet de Saint-Étienne, a présenté son projet de restructuration des pages web du site de la bibliothèque universitaire dont elle a la charge, dont la substance est reprise dans la « lettre de mission¹⁹ ».

Le mercredi 3 février, les étudiants intéressés par cette proposition ont formé une « équipe projet », qui regroupait Cécile de Coccola, Karine Jay, Laurence Khamkham, Dominique Rouet et Mathieu Stoll, et dans laquelle les différentes filières de recrutement de l'Enssib (externes État, interne territorial, chartistes) étaient représentées : dès le début, l'équipe projet a pu profiter des compétences de chacun, à la fois diverses et complémentaires.

Dès la constitution du groupe, une première rencontre avec le commanditaire, M^{me} Achard, a eu lieu à Saint-Étienne, afin de préciser le contenu et les objectifs du projet²⁰. Étaient présentes également lors de cette première réunion M^{mes} Lenoir et Reymond, respectivement conservateur des sections Sciences et Médecine du SCD, toutes deux

¹⁹ . Voir la lettre de mission jointe au mémoire.

²⁰ . Saint-Étienne, jeudi 4 février à 14h 30

impliquées dans la mise en place et la maintenance des pages du site et devant également faire partie du comité de pilotage du projet.

L'étape suivante nous a amenés à préciser la répartition des rôles et des tâches au sein du groupe afin de coordonner et de préparer notre travail²¹. Cette répartition s'est faite naturellement en fonction des goûts et des prédispositions de chacun et a abouti à l'organisation suivante :

- Chef de projet : Cécile de Coccola qui assurera la liaison avec le commanditaire, l'Enssib et le groupe, coordonnera le bon déroulement du projet.
- Chargé de la communication interne : Mathieu Stoll qui préparera les ordres du jour et les comptes-rendus et assurera leur diffusion.
- Chargée de la communication externe : Karine Jay qui assurera de la diffusion du travail du groupe auprès des personnes extérieures et prendra contact avec elles.
- Documentation, archives et budget : Dominique Rouet qui centralisera les documents produits par le groupe, assurera classement et conservation, rédigera le journal de bord.
- Chargée de la planification : Laurence Khamkham qui veillera au respect du calendrier et des échéances, à l'organisation des stages.

Le journal de bord du projet est tenu à partir de cette date par Dominique Rouet et mis à jour au fur et à mesure du déroulement des travaux afin de rendre compte de la démarche méthodologique suivie par le groupe et de ses réalisations.

- Préparation du premier stage .

Les premières réunions hebdomadaires, une fois le groupe constitué, ont consisté en la préparation du premier stage. Le groupe a commencé par établir une liste de personnes qu'il serait important de contacter ; cette liste est transmise à M^{me} Achard qui ensuite se charge de prendre contact avec une série de personnes concernées ou susceptibles de nous être utiles dans l'élaboration du projet.

La démarche envisagée par le groupe est la suivante : tous les membres du groupe participeront aux entretiens importants (avec les responsables de section par exemple) ; durant les autres entretiens, seuls deux ou trois membres seront présents, de façon à réserver des périodes d'« observation » durant lesquelles nous pourrions approfondir l'analyse du site web

²¹ . Jeudi 11 février

du SCD, observer dans les salles de lecture les habitudes des lecteurs, notamment près des postes de consultations Internet. À cet égard, un premier sondage informel auprès d'étudiants sur le thème de leur utilisation d'Internet et du site du SCD est prévu.

Parallèlement, décision est prise de mettre en place une grille d'évaluation de sites web à partir de deux exemples existants²³ ; les sites visés sont ceux des bibliothèques universitaires comparables à celle de Saint-Étienne. Un premier contact avec le site du SCD de Saint-Étienne et une première évaluation est assurée par les membres du groupe afin de mesurer l'existant. Cette analyse met en évidence le relatif faible nombre de services proposés et de liens sur le site ainsi que la dispersion des indications concernant la « Documentation » sur les pages du site de l'Université. Ce stage devra également être l'occasion d'obtenir la composition exacte du comité de pilotage qui n'est pas encore établie, ainsi que les statistiques de fréquentation du serveur web du SCD.

B). Stage d'analyse de l'existant²⁴.

- Méthodologie.

Le groupe organise son travail durant le stage suivant plusieurs axes ; chaque entretien est suivi par deux ou trois membres pendant que les autres se consacrent aux tâches précisées ci-dessus. Chaque jour, le groupe se réunit pour mettre en commun les informations collectées durant les entretiens.

Les personnes rencontrées durant le stage sont :

- M. Yves Reynaud, responsable du site web de l'Université, membre du comité de pilotage chargé de la restructuration du site de l'Université et membre du comité de pilotage de notre projet.

- M^{me} Monique Lenoir, conservateur, responsable de la section Sciences, chargée de la mise à jour des pages du site web.

- M^{me} Valérie Reymond, conservateur, responsable de la section Médecine, chargée de la mise à jour des pages du site web.

- M. D. Collet, objecteur de conscience chargé de la recherche documentaire et de l'assistance aux étudiants utilisateurs des ressources électroniques.

²³ Semaine du 11 février au 18 février.

²⁴ Saint-Étienne, première semaine de mars.

- M^{me} Froissart, directrice des nouvelles technologies éducatives, responsable de la licence de communication et du projet de bornes interactives de l'Université.

- M^{lle} M. Civet, conservateur, responsable de la section Lettres et M. S. Mousin.

- M^{me} F. Vial-Bonacci, responsable des bibliothèques des centres de recherche.

- M. Yon, responsable des publications de l'Université.

- Visite avec M^{me} Achard de l'annexe de Roanne.

- Le stage²⁵.

Planning :

Lundi 1 ^{er} mars	11 h. M ^{me} Achard, directrice du SCD. 14 h M. Reynaud, documentaliste, responsable du site web.	<u>BU Droit-Lettres</u> <u>34 rue Francis Baulier, 6^{ème} étage</u>
Mardi 2 mars	9 h.15 M ^{elle} Peyron, responsable de l'atelier typographique M. Yon, responsable du service des publications 14 h. M ^{me} Causse, documentaliste au CREUSET.	<u>MRASH, Atrium</u> <u>5 rue Tréfilerie, bâtiment D, 3^{ème} étage</u>
Mercredi 3 mars	10 h. M ^{me} Froissart, vice-présidente chargée des NTEC et des bornes web 4 h. M ^{elle} M. Civet, conservateur de la section Lettres	<u>rue Tréfilerie, bâtiment D, 2^{ème} étage</u> <u>BU Droit-Lettres</u>
Jeudi 4 mars	10 h M ^{me} V. Reymond, conservateur de la section Médecine	<u>BU Médecine, 15, rue Ambroise Paré</u>

²⁵ Saint-Étienne, 1^{er} au 5 mars 1999.

	14 h. M. D Collet , objecteur chargé de la salle de consultation des cédéroms et d'Internet	<u>BU Droit-Lettres</u>
Vendredi 5 mars	10 h. M. Valeille, ingénieur au CRITeR, responsable technique du web. 14 h. M ^{me} Lenoir, conservateur de la section Sciences, responsable des pages web de la bibliothèque.	<u>RITeR, 21, rue du Dr Paul</u> <u>Michelon</u> <u>BU Sciences, 21, rue du Dr Paul</u> <u>Michelon.</u>

Lors d'une réunion d'ouverture, M^{me} Achard nous expose le planning du stage, les différents entretiens prévus ainsi que les dernières modifications apportées à la charte graphique du site web de l'Université Jean Monnet. Un déplacement à Roanne est convenu pour visiter l'« annexe » de la BU.

M. Yves Reynaud, responsable du site web de l'Université (« webmestre »), nous expose le fonctionnement et la nouvelle présentation du site Internet de l'Université et les points forts à faire figurer dans les pages de la bibliothèque :

- nécessité d'utiliser des termes cohérents et lisibles afin de faciliter l'accès aux pages de la B. U. ; éviter la multiplication de termes divers pour désigner la même chose, notamment pour la désignation du SCD. ✓
- indiquer les responsables de chaque page (signature), la date de modification ; ne pas hésiter à indiquer une rubrique du type « écrivez-nous ».
- prévoir un lien avec le service des Publications de l'Université, mettre en valeur la nouveauté.

Rencontre avec M^{lle} Peyron²⁶, responsable de l'atelier typographique et du service des publications, avec M. Yon, professeur, chargé de mission et responsable des publications de l'Université. Tous les deux sont :

²⁶ Mardi 2 mars

- favorables à un lien avec la présentation des différentes publications.
- favorables à des liens à établir entre les pages web du SCD et du service des Publications : nouveautés, catalogue, possibilité de commande, renvoi à la rubrique « Recherche ». La dernière actualisation des pages web concernant ce service date de 1997.
- il serait intéressant d'établir des liens avec les différents centres de recherche, notamment pour valoriser les fonds remarquables dont certains d'entre-eux disposent.
- indication des points forts ou spécialités des bibliothèques des centres de recherche (par ex. la bibliothèque Jules Romain).
- les Publications gardent un lien fort avec la « Recherche ».

Rencontre avec M^{me} Fabienne Vial, bibliothécaire chargée des bibliothèques des centres de recherche en Sciences humaines (MRASH : Maison Rhône-Alpes des Sciences de l'Homme) qui nous éclaire sur les pôles d'excellence et les spécificités des fonds de ces bibliothèques associées à la BU, qu'il serait très utile de mieux faire connaître, notamment en explicitant leur contenu qualitatif (CERCOR, fonds des cartulaires, fonds ancien...). Il semble à ce stade des rencontres que nous avons eues qu'il est nécessaire de rencontrer plusieurs responsables des Centres de recherche.

M^{me} Lise Causse, documentaliste au Creuset (Centre de recherche économique), nous rappelle qu'il revient à chaque centre d'élaborer ses pages web — certains n'en ont pas encore.

- les pages SCD/Documentation n'ont à mettre en exergue que ce qui relève de la documentation et doivent se limiter à un renvoi aux pages spécifiques du centre.
- il sera nécessaire d'intégrer au site du SCD la plaquette exposant les différentes composantes du réseau BRISE.
- numérisation engagée des sommaires des collections anciennes de journaux économiques non conservés à Saint-Étienne.
- il sera intéressant de reprendre ses signets pour les intégrer aux pages du SCD en ce qui concerne la section économie ; la même démarche pourra être reproduite pour les autres sections ; on pourra également faire figurer les dernières publications.

Rencontre avec M^{me} Froissart²⁷, vice-présidente chargée des nouvelles technologies éducatives, directrice du Centre Informatique Tréfilerie (CIT). Elle nous expose le projet de centre multimédia à l'étude, le projet des « bornes web » devant être installées dans les lieux

²⁷ Mercredi 3 mars.

de passage de l'Université (financement régional pour dix bornes). Nous convenons de la nécessité de faire figurer des plans d'accès sur les pages du SCD. La possibilité de rencontrer des professeurs motivés par le projet est évoquée (notamment afin de recueillir des exemples de liens avec des sites concernant leur matière).

- faire figurer un renvoi vers la vidéothèque.
- lien avec sites intéressant les différents domaines de recherche.
- les professeurs semblent peu connaître et utiliser le site, les étudiants en lettres et communication non plus. Quelques professeurs motivés cependant.
- réflexions nécessaires sur les libellés des rubriques.

Rencontre avec M. Mackenna, directeur du centre de recherche sur la Renaissance et l'âge classique. Ce centre de recherche ne possède pas de pages web.

- très favorable à un lien qui pourrait être établi dans le site du SCD, notamment pour mettre en valeur les projets mis en place à l'échelle européenne : le dictionnaire de Port-Royal ; la base de données partagée entre divers établissements de recherche européens intitulée « Communication manuscrite à l'époque moderne », édition des correspondances huguenotes, franc-maçonnnes, religieuses, clandestines.

- prévoir des liens avec les sites étrangers.
- présenter les fonds de la bibliothèque, les publications, les projets, les mémoires en cours.

Rencontre avec M^{lle} Civet et M^{me} Mousin, section Droit-Lettres.

- le site devrait plutôt s'adresser aux étudiants.
- réticence devant la proposition de nouveaux services qui pourraient entraîner un surcroît de travail.
- le conservateur ne voit guère l'intérêt de faire paraître la liste des périodiques (elle est dans BRISE, réseau accessible aux étudiants), ni une liste des nouvelles acquisitions ou une sélection d'entre-elles.

Rencontre avec M^{me} Reymond²⁸, conservateur de la section Médecine. Visite des lieux, fonctionnement ; souligne le manque de personnel titulaire, de place, le coût prohibitif de certains périodiques électroniques, notamment. Suggestions : le signalement des signets

²⁸ Jeudi 4 mars.

« favoris » proposés par la BNF ; penser à accompagner ces renvois de descriptifs critiques des sites ; lien à prévoir avec le serveur de numérisation des thèses, colloques, fonds locaux. Interrogation concernant le type de public visé par le site du SCD : étudiants, professeurs, chercheurs locaux ou monde extérieur ? Cette question induit plusieurs développements différents de l'arborescence, avec diverses priorités.

Rencontre avec M. D. Collet, objecteur de conscience, chargé d'orienter les utilisateurs des cédéroms. Peu d'utilisateurs du site parmi les étudiants rencontrés, peu connaissent le site ; beaucoup d'habitues qui ont leurs propres adresses ; utilité d'indiquer les moteurs de recherche et renvoi à des sites proposant des aides, pour s'adresser aux débutants ; peu ou pas de publicité faite par l'Université en faveur du site.

Parallèlement, deux membres du groupe accompagnent M^{me} Achard à l'annexe de la BU située à Roanne : cette annexe met à disposition des lecteurs deux postes d'interrogation d'Internet qui sont d'ailleurs très fréquentés.

Dans le même temps, un membre du groupe se livre à une première enquête informelle auprès des utilisateurs. L'objectif est de percevoir si une enquête des usagers du SCD est souhaitable, de repérer quelques unes de leurs attentes, et de réfléchir aux meilleures formulations le cas échéant. Le test est concluant. La majorité des personnes interrogées ne connaissaient pas le site, et très peu d'entre eux l'avaient visité (étudiants et un professeur).

Rencontre avec M. Jean-François Valeille²⁹, ingénieur au CRITER (Centre de recherche informatique), responsable technique du site web de l'Université. Exposé du fonctionnement technique du site ; le groupe lui soumet la proposition d'installer sur le site un questionnaire d'enquête en ligne pour mieux connaître les utilisateurs du site. M. Valeille est favorable à cette idée, il nous suggère de mettre en place ce questionnaire avec l'aide d'un professeur de l'Enssib — si possible — et de le lui faire parvenir pour qu'il l'installe sur le site. Il nous expose les statistiques de fréquentation du site et des pages du SCD.

Déplacement à la section Sciences du SCD pour rencontrer M^{me} Lenoir, responsable des pages web de la bibliothèque. M^{me} Lenoir souligne le manque de personnel qui pourrait

²⁹ Vendredi 5 mars.

empêcher la mise en œuvre à court terme de propositions ambitieuses du groupe projet mais nous encourage à les mentionner dans les scénarios.

- elle ne peut consacrer que quelques heures tous les six mois à la maintenance du site, en l'état actuel des choses.

- introduire des plans de situation.

- le site doit être conçu pour les utilisateurs de l'Université.

- la promotion du site n'est pas faite.

- nous obtenons les statistiques de fréquentation du site durant la seconde moitié de l'année 1998 (elles ne fonctionnent que depuis la rentrée universitaire 1996) ; ces chiffres de 1998 semblent représentatifs. Les premières constatations s'imposent : le tiercé de tête des pages consultées sur le site du SCD est constitué par les sites de médecine, le catalogue BRISE, les catalogues des bibliothèques de la région Rhône-Alpes. En première position vient la consultation du site SCD sans précision (peut-être la page d'accueil seulement).

II. Bilan du stage et stratégie de travail.

A). Bilan du stage, établissement du FFOM.

À l'issue du stage, qui a constitué une première phase d'observation de l'existant, il a été possible de dresser un état des forces, faiblesses, contraintes et opportunités du projet, grâce aux entretiens et sondages réalisés.

Forces

- Nature du projet bien définie et émanant de la direction du SCD, particulièrement motivée.

- Intégration du projet dans celui de la restructuration du site web de l'Université.

- Existence d'une charte graphique établie par le comité éditorial : cadre précis de présentation et de contenu du site web.

- Existence dans chaque section de l'Université d'une personne motivée, disponible ou susceptible de l'être pour la maintenance des pages web.

- Volonté affirmée des centres de recherche et des publications de collaborer à la création du pôle de Documentation du site de l'Université.

- Intérêt particulier de certains fonds des centres de recherche et de leurs activités (publications, centres de recherche et projets à l'échelle européenne...).

- Fédération des ressources documentaires de Saint-Étienne au sein du réseau BRISE.

- Existence d'un équipement pour la numérisation dans le service des publications.

Faiblesses

- Limites du système informatique actuel, notamment l'obligation de passer par Telnet pour accéder au catalogue BRISE.

- Manque de promotion interne du site : signalétique absente ou défectueuse ; faible nombre des postes de consultation d'Internet ; méconnaissance du site de la part du public, notamment des étudiants.

- Manque de promotion externe du site ; communication défectueuse.

- Retard dans la rétroconversion des fonds du SCD, et dans le catalogage des fonds de certains centres de recherche.

- Retard de la conception des pages web de certains centres de recherche.

- Poids de la mise à jour des pages trop important par rapport au personnel existant (nombre de personnels titulaires inférieur au nombre de personnels vacataires) ; réticence de certaines personnes devant la perspective d'une maintenance des pages du site (travail supplémentaire).

- Lisibilité du terme « SCD » assez floue aux yeux du public ; désignation de la Bibliothèque universitaire non normalisée dans les pages du site de l'Université.

Opportunités

- Changement du système informatique à l'horizon 2001.

- Volonté du président de l'Université de développer les ressources web.

- Création à court terme de bornes web, afin de permettre aux étudiants de se repérer fonctionnellement et géographiquement dans l'Université, financée en partie par la région Rhône-Alpes.

- Projet de numérisation des fonds locaux, des sommaires de mémoires, thèses et colloques, financé par la région Rhône-Alpes.

- Renfort de personnel prévu (deux personnes).

Contraintes.

- Réticence du comité éditorial du site de l'Université à faire figurer une rubrique « Documentation » sur la première page du site web de l'Université.

- Absence d'uniformité des perspectives d'évolution et de renouvellement des ressources informatiques des différentes composantes du réseau BRISE qui constitue un frein au renouvellement du système informatique de la Bibliothèque universitaire.

- Absence de coordination entre les différents projets électroniques envisagés par les sections et centres de recherche de l'Université (numérisation, pages web, etc.).

- Problème non réglé de la responsabilité éditoriale de chaque page web.

- Faible débit du réseau informatique de l'Université (problème de saturation) qui doit être résolu sous peu.

- Problème non résolu des droits des cédéroms et produits numérisés mis éventuellement en réseau.

- Contraintes techniques et financières de la numérisation.

- Absence d'identification précise du public visé par les pages web du SCD ; débat au sein du personnel (étudiants, professeurs, chercheurs de l'Université ou utilisateurs externes).

B). Élaboration du contenu de la prestation.

- Les enquêtes.

Au retour du stage et après le bilan, s'engage une réflexion sur les actions à mener durant le prochain stage et sur le contenu de la prestation du groupe projet dont les modalités seront détaillées dans un premier cahier des charges. Une discussion s'établit à propos de la finalité des enquêtes à réaliser durant le prochain stage et sur les contraintes techniques et matérielles inhérentes à leur mise en place. Le calendrier du projet étant assez « serré », il est nécessaire de s'y prendre assez rapidement pour mettre en place les enquêtes prévues.

- **enquête en ligne** destinée à identifier les utilisateurs distants du site, leurs souhaits et la façon dont le site est consulté (ce second élément s'inscrit dans la démarche de l'enquête sur place).

- **enquête sur place** qui cible le public de l'Université (étudiants, professeurs, chercheurs) afin de mieux cerner la perception du site par ce public, et mettre en évidence ses attentes.

- **entretiens avec le personnel** visant à mieux connaître les personnels pouvant s'occuper, dans chaque service, de la maintenance des pages et combien de temps ils peuvent y consacrer.

Les thèmes abordés dans les questionnaires concernent le statut de l'utilisateur, son origine, le mode de consultation du site, sa fréquence, l'accès au site du SCD, les services consultés et les suggestions de services à mettre en place, comme des sélections de sites intéressants complémentaires, des suggestions d'achat, des informations concernant le PEB, comment se servir du web, des moteurs de recherche, la présence de documents en texte intégral, etc.³⁰.

La mise en place de l'enquête en ligne nécessite la réalisation et l'élaboration d'un formulaire et sa transcription en langage html. M^{me} Lavandier, responsable du service informatique de l'Enssib, nous conseille sur le projet de mise en place du questionnaire en ligne ; il faudra prévoir une formation concernant le langage html avec M. Michel-Dutheil. M. Genthon, du service informatique de l'Enssib, transmettra le questionnaire conçu, mis en forme et saisi par les membres du groupe projet à M. Valeille, responsable technique du site web de l'Université de Saint-Étienne qui prendra contact avec M^{me} Lavandier pour connaître les points techniques préalables à la programmation de l'enquête. Ainsi, il pourra lui transmettre toutes les informations qui lui seront nécessaires à la mise en place pratique. Le calendrier à respecter aboutit à la mise en ligne effective de l'enquête début mai, de façon à permettre ensuite le traitement des résultats.

Nous soumettons à M. Lafouge notre projet d'enquête et les modalités d'une formation au traitement des résultats par le logiciel Sphinx.

- Les évaluations de sites web.

Un autre aspect du travail du groupe projet a consisté en l'analyse de sites d'autres Bibliothèques universitaires. Plutôt qu'une enquête « notée » réalisée à partir d'une grille d'évaluation, nous avons préféré une analyse qualitative des services généralement proposés, de l'ergonomie, de la facilité d'accès aux pages des SCD. Cette approche nous permettait d'appréhender les possibilités d'enrichissement futur du site.

Cette première grille ne doit pas être trop précise et se focalise autour de quatre thèmes : richesse du site, place des pages du SCD dans le site de l'Université, navigation, maintenance

³⁰ Les questionnaires sont joints en annexe I de ce mémoire.

des pages. Les sites destinés à être analysés sont au nombre de cinquante, chiffre revu ensuite à la baisse en raison du temps imparti par le projet.

C. Le comité de pilotage et le cahier des charges de la prestation des étudiants.

- Le cahier des charges de la prestation des étudiants³¹.

Après rédaction définitive, le cahier des charges est envoyé au commanditaire et aux membres du comité de pilotage dont la composition, établie par M^{me} Achard, comprend M^{me} Lenoir, conservateur dans la section Sciences, M^{me} Reymond, conservateur de la section Médecine, M. Reynaud, responsable du site de l'Université, et M^{me} Causse, documentaliste au CREUSET.

Le comité de pilotage du projet s'est réuni le mardi 6 avril ; avant notre arrivée, M^{me} Achard et les membres du comité ont pris connaissance du cahier des charges qui leur avait été transmis la semaine précédente. Ils ont pu ainsi, une fois le groupe projet présent, nous demander quelques précisions. M^{me} Achard a approuvé sans réserve le titre du cahier des charges « SCD Jean-Monnet-Saint-Étienne / Enssib. Restructurer et enrichir le site web de la documentation » ; elle a souligné en revanche le caractère utopique de la proposition de faire figurer dans notre projet de page web la présence d'une liste des nouveautés, ce type de service requérant une surcharge de travail que le SCD pourrait difficilement assumer et correspondant plus à une conception « lecture publique » du site ; le groupe en a pris bonne note et a supprimé cette allusion dans le cahier. La présence d'un ordinateur portable d'un des membres du groupe nous a permis d'enregistrer aussitôt les modifications à apporter au document.

Une autre modification apportée au cahier des charges a consisté à changer la formulation d'une des « contraintes » du projet : plutôt que de « perspectives d'évolution et de renouvellement des ressources informatiques » du SCD « assez floues », il a été préférable de parler de « délais encore incertains ».

Le comité de pilotage a été très intéressé par notre projet d'enquête en ligne ; nous avons eu ici l'occasion d'expliquer oralement notre démarche et les contingences techniques inhérentes au projet ; M. Reynaud, webmestre du site de l'Université, et M^{me} Achard se sont

³¹ Saint-Étienne, mardi 6 avril.

montrés très favorables à la mise en place de ce projet. Le groupe et le comité de pilotage ont convenu de la place que devrait prendre l'enquête, en début des pages web du SCD, et de la nécessité de faire apparaître des renvois vers cette enquête à chacune d'entre-elles. Cette enquête devrait figurer au moins trois semaines du le site du SCD.

L'enquête qui sera menée sur place a également fait l'objet d'un exposé de la part du groupe, précisant la démarche et l'échantillonnage des personnes qui seront concernées. Les différents membres du comité sont prêts à nous communiquer les coordonnées de professeurs représentatifs des différentes sections, susceptibles de pouvoir répondre à nos questionnaires.

Concernant les entretiens avec les webmestres extérieurs à Grenoble, le comité de pilotage nous a conseillé de consulter également le webmestre du site du SCD de Lyon III. Le budget a été également accepté après que le groupe a apporté quelques explications concernant notamment le coût de la mise en ligne de l'enquête devant figurer sur les pages web du SCD. A l'issue du comité de pilotage, le cahier des charges a été signé par M^{me} Achard et par Cécile de Coccola, chef de projet.

III. Analyses et enquêtes.

A). Préparation du second stage : mise en place des enquêtes et prises de contacts.

Début avril, le groupe anticipe sur la suite du déroulement du projet car la mise en place des enquêtes doit se faire rapidement. M. Lafouge nous présente le logiciel Sphinx³² ; une formation au langage html et à l'utilisation du logiciel « PageMill » est dispensée au groupe par M. Michel-Dutheil³³. Cette séance de travail de quatre heures nous permet de réaliser le questionnaire en ligne destiné à figurer à partir de début mai sur les pages du SCD de Saint-Étienne. Le questionnaire réalisé est transmis durant cette semaine à M. Genton, informaticien de l'Enssib qui se charge de mettre en place le script avant qu'il soit transmis à M. Valeille, à Saint-Étienne, qui l'intégrera aux pages du SCD où il doit rester en place au moins trois semaines.

Une séance de travail a été l'occasion de rédiger le premier article de la gazette-projet ³⁴ de *La lettre de l'Enssib* ; cet article présente à partir d'un exposé rapide de la situation du site

³² Jeudi 1^{er} avril.

³³ Lundi 19 avril.

³⁴ Jeudi 8 avril..

web du SCD de Saint-Étienne, les objectifs de notre travail et les moyens mis en œuvre pour les atteindre.

Parallèlement la préparation du prochain stage, début mai, occupe notre attention : prise de contact avec le webmestre du REDOC à Grenoble et celui de la B. U. de Lyon III ; prise de contact avec des professeurs et des membres du personnel du SCD pour des enquêtes et des entretiens complémentaires. M^{me} Achard accepte de nous indiquer une série de noms de membres du personnel qui seraient intéressés par notre projet et dont les compétences pourraient s'accorder avec la maintenance future des pages web du SCD. Ces entretiens avec des membres du SCD doivent nous aider à mieux cerner les attentes du personnel et leur utilisation actuelle du site.

Les rendez-vous prévus pendant le prochain stage à Saint-Étienne sont pris et répartis entre les différents membres du groupe ; étant donné le nombre relativement important de rendez-vous, il est convenu qu'un seul membre du groupe y assistera. Le questionnaire en ligne a été transmis pour approbation à M^{me} Achard mais les impératifs de temps auxquels nous sommes tenus nous obligent à choisir nous-mêmes la version à retenir et à transmettre à M. Genthon. Les questions budgétaires, en particulier le problème du remboursement des sommes prises en charges par le SCD sont abordées : les déplacements à Grenoble et à Saint-Étienne pour la présentation du projet seront pris en charge par des ordres de mission refacturés au SCD.

Il est aussi temps de rédiger le second questionnaire d'enquête, celle qui sera mise en place sur place, durant le second stage à Saint-Étienne. Le questionnaire d'enquête pour les étudiants est terminé de même que les grilles d'entretien pour les webmestres, les professeurs et les membres du personnel ; ces grilles sont destinées à poser les bonnes questions et permettre une meilleure exploitation des réponses obtenues.

Première mise en commun des résultats de la sélection des sites web de SCD. Des points forts, des points faibles apparaissent d'emblée ; plusieurs sites déclarés « dignes d'intérêt » se dessinent, ils donneront lieu à une analyse plus approfondie.

B). Le stage et ses résultats : mieux connaître le public et ses attentes

- *Stage.*

- *Planning :*

Lundi 3 mai	10 h. Francis Dubois (Médecine) 14 h. Georges Grekos (prof. Mathématiques). 15 h. François Gramain (prof. Mathématiques). 16 h. Frédéric Lucht (Médecine).	Enquête Sciences Enquête Médecine
Mardi 4 mai	8 h 30 Denis Guyotat (prof. Médecine). 10 h. J. P. Meunier (prof. Sciences). 10 h. 30 Mme Jourget (pers. Sciences).	Enquête Sciences. Enquête Médecine. Enquête Droit-Lettres.
Mercredi 5 mai	12 h. F. Regard (prof. Anglais).	Enquête Droit-Lettres.
Jeudi 6 mai	9 h 30 T. Samain (webmestre Lyon III). 13 h. N. Furnon (PEB Droit-Lettres) 16 h. M ^{me} Gahigi (Recherche).	Traitement enquête
Vendredi 7 mai	9 h. F. Lardellier (webmestre Grenoble I). 14 h. 30 N. Léon-Serrano (webmestre REDOC Grenoble).	Traitement enquête

- Les enquêtes menées sur place.

Objectif de l'enquête : mieux cerner le public susceptible d'utiliser le site web de la bibliothèque et connaître ses attentes. Pour ce faire, plusieurs biais ont été mis en œuvre pour toucher un maximum d'étudiants. Pour une rentabilité optimale, le groupe a décidé de se scinder en binômes sur chacun des sites de la Bibliothèque universitaire (Tréfilerie-Droit-Lettres ; Métare-Sciences ; Bellevue-Médecine). L'enquête a été également diffusée à Roanne, dans l'annexe de la bibliothèque, par le personnel de la bibliothèque. Les questionnaires ont

été distribués à des étudiants présents dans les différentes bibliothèques, l'enquêteur restant présent, pour poser les questions oralement, près des personnes interrogées qui en général ont réservé un bon accueil à cette initiative. La collaboration de plusieurs professeurs a permis également de toucher d'autres étudiants, les questionnaires étant distribués au sein même de certains cours.

L'échantillon des personnes interrogées est constitué de 120 étudiants, choisis de façon aléatoire, mais répondant à la répartition suivante : 40 étudiants interrogés sur le site Droit-Lettres, 40 sur le site Médecine, 40 sur le site Sciences, 5 à Roanne (il était prévu d'en rencontrer une vingtaine, ce qui n'a pas été possible). A ceux-là s'ajoutent les étudiants interrogés en cours grâce à la collaboration de plusieurs professeurs, en maîtrise de communication et en troisième cycle. Finalement, 159 questionnaires ont pu être remplis et ensuite exploités grâce au logiciel Sphinx présenté par M. Lafouge³⁵.

Parallèlement, l'enquête en ligne a été mise en place avec un peu de retard et les premiers résultats sont difficilement exploitables en raison du faible nombre des réponses, de plus, tous les champs de l'enquête ne sont pas systématiquement complétés.

- Entretiens avec personnel et professeurs.

Une grille d'entretien pour les professeurs a été rédigée pour uniformiser les rencontres avec les différentes personnes. Les thèmes abordés ont été la consultation d'Internet, où et combien de temps, les sites consultés dans le cadre des recherches, les services qui pourraient être utiles, selon eux, aux étudiants et pour eux ; la consultation du site du SCD, quels services pourraient être proposés ; leur implication éventuelle dans le développement des pages des centres de recherche.

Ce deuxième stage à la BU de Saint-Étienne a été l'occasion d'affiner certains points de réflexion, en particulier concernant les professeurs ; plusieurs d'entre-eux (trois en Médecine, trois en Sciences et un en Lettres) nous ont fait part de leur expérience de l'utilisation du site et leurs attentes en ce domaine.

Trois webmasters ont pu être rencontrés et nous ont éclairé sur leur travail, le temps nécessaire à la maintenance d'un site, les compétences nécessaires à ce travail et les solutions pouvant être mises en œuvre pour pallier le manque de personnel ou de temps (exemples de

³⁵ Les résultats des enquêtes sont joints en annexe I du mémoire.

Lyon III, Grenoble I et le REDOC de Grenoble) auxquels peut être ajouté un entretien avec le responsable des pages « Recherche » de l'Université de Saint-Étienne, M^{me} Gahigi.

Enfin un troisième volet d'entretiens a concerné certains membres du personnel que nous a indiqués M^{me} Achard ; ces derniers (deux en Droit-Lettres, un en Sciences, un en Médecine) visaient à cerner leurs motivations et leurs compétences en vue de prendre part à la maintenance du site Internet rénové.

- Les analyses de sites web.

Une première approche de quarante-cinq sites de Bibliothèques universitaires a permis de dégager une liste de sites particulièrement intéressants au point de vue de leur contenu riche, de leur accès facile, de leur clarté de navigation³⁶. Ces derniers, auxquels on a ajouté cinq autres sites « extérieurs », c'est-à-dire des sites documentaires mais non universitaires, font l'objet d'une étude plus approfondie destinée à nourrir le contenu des scénarios qui seront présentés au commanditaire. Ces sites sont : Angers, Arras, Bordeaux I, Grenoble I, Lille III, Nantes, Paris V, Paris X, Paris XII, Toulouse I, Amazon, Bibliothèque du Congrès, Université de Laval, École Polytechnique, BDP du Val d'Oise. Un panorama des services les plus communément présents et de liens utiles glanés au cours de ces « explorations » serviront à nourrir les scénarios.

III. L'élaboration des scénarios.

A). Élaboration des scénarios³⁷.

- Le nombre des scénarios.

L'élaboration des scénarios s'est appuyée directement sur les résultats de l'analyse du site web de la BU de Saint-Étienne existant, sur les analyses de quarante-cinq sites comparables, et bien évidemment s'est nourrie des résultats des enquêtes, l'une menée sur le terrain, l'autre installée en ligne sur les pages du site du SCD. Les entretiens et rencontres avec des membres du personnel, des professeurs et des webmestres sont venus apporter un

³⁶ Les résultats de cette étude sont joints en annexe II de ce mémoire.

éclairage précis sur les modalités de mise en place d'un projet tel que le nôtre, sur les partenariats envisageables avec le SCD et sur les moyens matériels dont dispose le SCD pour mener à bien la refonte et l'enrichissement du site actuel.

Ces données prises en compte, la question a été de savoir combien de scénarios le groupe devait proposer. Trois scénarios ont été d'abord prévus, puis la réflexion progressant, deux scénarios se sont réellement individualisés, le troisième n'étant qu'un approfondissement du deuxième. Le premier intitulé « Formation et information », scénario minimaliste, se voulait d'abord un simple reflet de l'existant et regroupement dans les pages de la bibliothèque de la « documentation » éparpillée dans les pages du site de l'Université. L'autre scénario devait être orienté vers l'aspect « recherche et documentation électronique » et proposer en outre pour objectif de mettre en avant l'aspect producteur d'information et de documentation du SCD.

- Les deux scénarios.

Avec l'appui fort du président de l'Université, le SCD obtient de figurer sur la page d'accueil du site de l'Université sous une rubrique « Documentation » ce qui oriente notre réflexion. Deux scénarios sont prévus : « Information et formation des usagers du SCD » et « Centre de documentation électronique ».

Sur la base des indications recueillies auprès des webmestres consultés, l'évaluation du temps de travail nécessaire à la mise en œuvre des scénarios peut être mieux cernée ; dans l'éventualité où le projet serait confié à une société prestataire, nous consultons la société *Cyberline* qui doit nous fournir un ordre de grandeur du coût des scénarios ; malheureusement, la réponse renvoyée n'est pas lisible pour des raisons techniques et malgré les nouvelles sollicitations, cette société ne paraît pas disposée à nous répondre de nouveau.

Pas de réponse non plus de la part de M^{me} Barral, conservateur du SCD de l'UTT de Troyes, quant à d'autres questions techniques qui lui ont été posées.

³⁷ Du 13 mai au 17 juin.

B). Choix du scénario : le second comité de pilotage.

Comité de pilotage³⁸.

Réuni le 17 juin au matin en présence de M^{me} André, notre tuteur, ce comité a consisté en une présentation des deux scénarios par les membres du groupe mettant en évidence leurs forces et leurs contraintes ; la discussion qui s'est ensuite engagée avec les membres du comité a été l'occasion de préciser certaines orientations prises par les scénarios et de détailler les résultats de l'enquête menée sur le terrain. Il a été décidé que le second scénario « SCD centre de documentation électronique » serait retenu en aménageant sa mise en œuvre suivant un calendrier progressif tenant compte des réalités matérielles et humaines du SCD et des projets de réinformatisation et d'agrandissement des locaux. La première étape, à court terme, de sa réalisation est fixée par M^{me} Achard au mois de septembre 1999, date prévue de l'inauguration du nouveau site de l'Université, dans lequel le site du SCD apparaîtra sur la page d'accueil sous la rubrique « Documentation ».

Le prochain comité de pilotage sera l'occasion de présenter la version achevée du scénario comprenant l'arborescence détaillée, le cahier des charges de réalisation, qui tiendra compte des remarques formulées lors du comité du 17 juin et qui présentera un calendrier des différentes étapes de mise en œuvre des pages.

C). Le cahier des charges de réalisation.

Le cahier des charges de réalisation du projet est présenté au dernier comité de pilotage le mardi 29 juin. Il précise le contenu du scénario choisi par le commanditaire en l'approfondissant et propose les différentes phases de mise en œuvre tenant compte des observations faites lors du choix de ce scénario.

Lors de ce comité de pilotage, M^{mes} Achard et Lenoir nous informent des dernières avancées du projet de restructuration du site Internet de l'Université : l'inauguration du site n'aura pas lieu avant octobre 1999, ce qui donnera plus de temps au SCD pour mettre en œuvre la première phase du projet qui sera en outre facilitée, durant le mois de juillet par la présence, pendant trois semaines, d'un étudiant chargé de seconder M^{me} Lenoir. De plus, le

³⁸ Voir le compte-rendu précédent (Comité de pilotage du jeudi 17 juin).

SCD figurera bien sur la page d'accueil, mais sous le titre « Bibliothèque » et non plus « Documentation ».

IV. Rédaction du rapport.

La rédaction du rapport de projet est l'occasion de rassembler la documentation et les documents produits par le projet au long de son déroulement ainsi que d'opérer une sélection parmi les plus significatifs. On a pris soin également de rendre compte du travail accompli « en coulisse », des enquêtes notamment et les analyses de sites qui ont fondé l'élaboration des scénarios.

ANNEXES

Annexe I

Approche des publics

I. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE SUR SITE.

En préalable à cette enquête menée sur site lors de notre second stage, nous avons procédé lors du premier stage à un sondage informel auprès de 20 personnes interrogées dans la salle des cédéroms de la BU Tréfilerie. Ce sondage devait nous permettre d'avoir un premier aperçu des types de comportements des usagers, et d'aiguiller notre réflexion avant les résultats de l'enquête définitive. Il nous a aussi donné des idées supplémentaires pour affiner le questionnaire final. Le test envisageait les points suivants : profil, connaissance du site web de la BU et consultation d'Internet, souhaits de services sur le web de la BU.

I. L'échantillonnage

Nous avons décidé initialement d'interroger 40 personnes prises au hasard dans chacune des trois BU de Saint-Étienne : Droit-Lettres à Tréfilerie, Médecine à Bellevue et Sciences à Métare. Cela devait faire 120 personnes — échantillon sur lequel on peut s'appuyer pour obtenir des résultats intéressants — auxquelles pouvaient éventuellement s'ajouter quelques questionnaires remplis à la BU de Roanne et tributaires des possibilités des bibliothécaires sur place, car notre emploi du temps ne nous permettait pas de nous y rendre. Nous avons souhaité mettre l'accent sur la recherche (de la maîtrise à la thèse) pour améliorer sa représentativité et déceler si possible un comportement de recherche documentaire et des attentes particulières. M^{me} C. Froissart, professeur de communication, et M. F. Gramain, professeur de mathématiques, ont accepté de diffuser des questionnaires auprès de leurs élèves de maîtrise. Les 3^{ème} cycle sont plus difficiles à toucher et donc moins représentés.

L'enquête a été menée du 3 au 5 mai. Nous avons finalement obtenu 159 questionnaires qui se décomposent de la façon suivante :

- 55 personnes inscrites en Droit-Lettres
- 54 personnes inscrites en Sciences
- 38 personnes inscrites en Médecine
- 5 personnes inscrites en IUT à Roanne
- 7 enseignants dont 2 professeurs et 5 thésards.

Les étudiants se répartissent ainsi dans les différents cycles :

- 69 étudiants en 1^{er} cycle
- 78 étudiants en 2^{ème} cycle
- 10 étudiants en 3^{ème} cycle

Nous avons interrogé 86 femmes et 73 hommes.

Les croisements de variables retenus pour le traitement sont ceux pour lesquels le test du Chi² s'est avéré significatif ou très significatif. Pour les tableaux croisés, nous avons indiqué les effectifs concernés en plus des pourcentages à titre de précaution, pour permettre de garder

à l'esprit que les conclusions s'appuient parfois sur une population assez réduite. Aucune interprétation ne saurait avoir un caractère absolu.

II. Les résultats de l'enquête

Il ressort de cette enquête un certain nombre d'enseignements sur les pratiques des utilisateurs des bibliothèques universitaires dans le domaine des nouvelles technologies de l'information et notamment sur leur appréhension d'Internet et du site web du SCD de l'université.

II.1. Les étudiants, les professeurs et la BU

De façon générale, on peut tout d'abord constater que la BU occupe une place importante dans la vie de ses utilisateurs. En effet, 93,7% des personnes interrogées y sont inscrites, ce qui laisse supposer un large recours au prêt (cf. tableau n°5). De plus, la BU est fréquentée assidûment : 67,9% des étudiants-enseignants interrogés déclarent s'y rendre plusieurs fois par semaine ; si l'on ajoute les 13,2% qui viennent une fois par semaine, on arrive à un total de 81,1% de visiteurs fréquents et réguliers (cf. tableau n°6).

Le réseau BRISE est connu par la majorité des gens qui fréquentent l'université (53,5%, cf. tableau n°7), mais un effort en matière de présentation des objectifs et des composantes de ce réseau ne semblerait pas superflu.

II.2. La place de l'ordinateur

L'ordinateur semble être un instrument familier pour la plupart des utilisateurs de la bibliothèque universitaire, puisqu'une majorité significative (57,9%) des personnes interrogées en possède un (cf. tableau n°8).

Pourtant, il n'est pas l'outil préféré des usagers de la bibliothèque pour la recherche de leurs documents. Spontanément, les étudiants ont l'habitude de se diriger directement vers les rayonnages où ils sont susceptibles de trouver les livres qui les intéressent ; ils sont 55,6% à le faire. Le recours au catalogue informatisé n'est une habitude que pour un peu plus d'un tiers d'entre eux (34,1%, cf. tableau n°9). Pour expliquer ce chiffre, on peut peut-être invoquer pour hypothèse la taille assez réduite d'au moins deux des trois principales BU (BU Sciences et BU Médecine). La quantité de documents proposés n'étant pas énorme, les étudiants peuvent se repérer facilement dans les rayons et localiser rapidement les documents dont ils ont besoin. Le recours au catalogue informatisé n'est donc peut-être pas jugé nécessaire par le plus grand nombre, même s'il se prive de ce fait de possibilités de recherche plus riches.

Cette hypothèse semble validée lorsque l'on effectue le croisement des variables "discipline" (qui renvoie aux différents sites) et "façon de rechercher les documents" (cf. tableau n°10). Tandis que 64,4% des étudiants consultent l'OPAC en Droit-Lettres, ils sont seulement 21,9% en Sciences et 2,7% en Médecine à l'utiliser. Inversement, la proportion d'usagers qui ont recours à une recherche directe des documents sur les rayons est nettement inférieure en Droit-Lettres (20,2%), alors qu'elle est de 29,4% en Médecine et surtout de 49,2% en Sciences. Mais on peut ajouter que ces pratiques ne s'excluent pas entre elles. Chez les professeurs, on repère une répartition à peu près équivalente entre les deux comportements. On remarque aussi le recours non négligeable au personnel pour trouver un document. Il concerne 28,6% des étudiants en Droit-Lettres et en médecine, et 42,9% de ceux qui sont en sciences. Les professeurs semblent être totalement autonomes dans leurs recherches puisque aucun d'entre eux ne déclare s'adresser au personnel.

II.3. L'utilisation des cédéroms

Elle est assez marginale. Une grande majorité des usagers de la bibliothèque ne perçoit pas les cédéroms comme une ressource documentaire importante puisque seuls 18,2% d'entre eux déclarent les utiliser (cf. tableau n°11). Cependant, on peut constater dans leur utilisation une nette évolution liée au cycle d'études des étudiants. En effet, plus les étudiants progressent dans leur cursus, plus ils ont tendance à consulter les cédéroms. Alors qu'ils sont 5,8% à le faire en 1^{er} cycle, ils sont 26,9% en 2^{ème} cycle et 40,0% en 3^{ème} cycle (cf. tableau n°12). Cela témoigne probablement du caractère plus précis des études des cycles supérieurs et de la nécessité de mener une recherche d'informations affinée, ainsi que d'une plus grande familiarité avec les outils documentaires proposés par la bibliothèque.

Quant à la facilité d'accès des cédéroms, le taux élevé de non-réponses (78%) s'explique aisément par le grand nombre de non-utilisateurs qui ne se sentent donc pas concernés par la question. (à noter : la somme des citations pour les réponses possibles "oui" et "non" ne recouvre pas le nombre d'utilisateurs déclarés de cédéroms et lui est supérieure). Les cédéroms sont jugés globalement faciles d'accès par tous ceux qui répondent à cette question : 15,1% de "oui" contre 6,9% de "non", donc par la majorité des utilisateurs (cf. tableau n°13). On obtient un résultat plus éloquent si l'on considère la facilité d'accès aux cédéroms en fonction du cycle (cf. tableau n°14). L'observation des chiffres permet d'appuyer une des constatations précédentes selon laquelle les cycles supérieurs ont plus recours aux cédéroms. Les étudiants jugent les cédéroms faciles d'accès de plus en plus à mesure qu'ils avancent dans leurs études : ils sont 5,8% en 1^{er} cycle, 19,2% en 2^{ème} cycle et enfin 40,0% en 3^{ème} cycle.

Sur le type d'aide souhaitée, un peu plus d'étudiants que le strict nombre d'utilisateurs ont un avis à donner. Cela peut-être traduire le sentiment de ceux qui se sentent attirés mais démunis et qui n'osent pas se lancer seuls. Aucun des procédés ne se démarque vraiment puisque les explications en ligne sur le web de la BU recueillent 20,1% des citations, et que le manuel d'explication papier les suit de près avec 18,2% des suffrages (cf. tableau n°15). Aucune de ces deux méthodes ne saurait vraisemblablement être envisagée de façon exclusive.

II.4. La consultation d'Internet

- *en général*

L'utilisation d'Internet semble être entrée dans les mœurs des membres de l'université. En effet, une majorité notable — presque 60% — déclare consulter le web *souvent* (à 33,3%) ou de *temps en temps* (à 26,4%) (cf. tableau n°16). Un cinquième tout de même de la population universitaire reste imperméable à ce nouveau média (20,1%). Selon un scénario identique à celui déjà observé pour l'utilisation des cédéroms, la pratique d'Internet peut être corrélée au cycle d'études des étudiants. Les assidus d'Internet se recrutent surtout chez les 2^{ème} et les 3^{ème} cycle, avec respectivement 41,0% et 60,0% pour l'occurrence *souvent*, tandis que les réfractaires qui ne fréquentent *jamais* Internet se trouvent davantage en 1^{er} cycle, à 26,1% (cf. tableau n°17).

Les réponses obtenues à la question « D'où consultez-vous Internet ? » montrent l'importance de l'offre de la structure universitaire pour la consultation d'Internet. C'est à l'université qu'Internet est le plus consulté, avec 58,5% des citations. La BU a aussi un rôle non négligeable à jouer dans ce domaine puisqu'elle arrive en deuxième position avec 22,6% des citations. Enfin, si la majorité des personnes interrogées consulte Internet et possède un ordinateur, peu d'entre elles franchissent encore le cap de l'abonnement personnel ; elles sont en effet seulement 15,1% à consulter Internet à domicile (cf. tableau n°18).

Pour les types de sites consultés, on relève l'importance d'une navigation large concernant la culture et les loisirs (44,0% de citations). La recherche d'informations sur la discipline étudiée est la deuxième motivation déclarée : 39,6% de citations (cf. tableau n°19).

- à la BU

Les chiffres de la consultation d'Internet à la BU viennent modérer ceux de la pratique d'Internet en général. A presque 70% des réponses, Internet est *rarement* ou n'est *jamais* consulté à la BU. Internet ne semble pas être perçu comme une ressource documentaire évidente par les étudiants (cf. tableau n°20).

Cependant, on peut déceler un changement entre les sites consultés habituellement et les sites consultés à la BU. Pour ceux qui ont recours à Internet à la BU, l'aspect documentaire prévaut sur l'aspect ludique ou de détente. C'est la recherche d'informations directement liées à la discipline qui arrive en tête des citations (18,9% cf. tableau n°21).

II.5. Le site web de la BU

Un nombre encourageant de personnes interrogées connaissent le site web de la BU (40,9%) mais le "non" est majoritaire avec 59,1% des réponses (cf. tableau n°22). Le bouche à oreille s'avère être le moyen de promotion le plus efficace. 20,1% l'ont appris grâce à d'autres étudiants, et 12,6% grâce à un enseignant - leur rôle pourrait peut-être d'ailleurs être accru dans ce domaine. Les lacunes du SCD en matière de promotion de son site web sont manifestes (cf. tableau n°23).

Presque les trois quarts (73%) de la population universitaire ne consultent jamais le site web de la BU, et parmi ceux qui le consultent, très peu sont des utilisateurs réguliers (1,9%, cf. tableau n°24). Le croisement des variables "connaissance du site web de la BU" et "consultation du site web de la BU" montre que 56,9% des personnes qui connaissent le site ne le fréquentent *jamais*, et 23,1% le font *rarement* (cf. tableau n°25). Est-ce la conséquence d'une absence de besoin, d'une ignorance, d'une mauvaise promotion ? Les souhaits émis pour les services qu'il est possible d'offrir sur le web de la BU traduisent des attentes, mais il paraît important de démontrer l'utilité que peut avoir ce site pour les recherches des étudiants et des enseignants et de le promouvoir de façon plus visible.

Ces derniers semblent presque exclusivement consulter le site web de la BU depuis un ordinateur de l'université (18,2%, cf. tableau n°26). Ils jugent aisé à 11,9% l'accès aux pages de la BU à partir de la page d'accueil de l'université, mais cette réponse est biaisée du fait que les écrans des différentes BU affichent directement la page d'accueil du site du SCD, ce qui ne rend pas nécessaire le passage par la page d'accueil de l'université (cf. tableau n°27).

Les services principalement utilisés sur le site web de la BU sont la suggestion de sites Internet (8,6% de citations) et le catalogue BRISE (5,7% de citations). Ensuite viennent de façon à peu près équivalente le catalogue des bibliothèques Rhône-Alpes (3,4%), la liste des périodiques (3,4%) et la liste des cédéroms (2,9%, cf. tableau n°28). Parmi les services souhaités, on retrouve en première position la sélection de sites Internet, avec une majorité de citations (26,0%). L'accès aux moteurs de recherche avec aide en ligne (20,5%) et la proposition de documents en texte intégral (19,9%) se suivent de près. Un deuxième ensemble de services sélectionnés recueille moins de suffrages : ce sont les informations sur l'utilisation d'Internet (11,3%), les informations sur le PEB (8,6%) et les suggestions d'achat (5,8%, cf. tableau n°29). Le croisement des variables "cycle" et "services souhaités" fait apparaître chez les 1^{er} cycle un plus fort besoin de l'accès aux moteurs de recherche avec aide en ligne (24,6%) et d'information sur l'utilisation d'Internet (18,7%). La formation des 1^{er} cycle est donc un aspect à ne pas négliger (cf. tableau n°30).

Un peu plus d'un quart des personnes interrogées participeraient à l'enrichissement du site web de la BU (27,0%, cf. tableau n°31), sous la forme de commentaires critiques sur le site ou en proposant des sites thématiques (11,3% ex-aequo, cf. tableau n°32).

Chez ceux qui ont visité le site, on trouve une grande majorité de satisfaits : 16,4% contre seulement 1,3% de mécontents (cf. tableau n°33). Les satisfaits admettent trouver ce qu'ils cherchent sur le site.

III. Conclusion

Cette enquête montre que les nouvelles technologies sont pratiquées de façon courante par la population universitaire. En revanche, c'est leur intégration à un comportement documentaire qui ne semble pas évident, surtout pour les 1^{er} cycle. On constate un apprentissage progressif tout au long des études universitaires, apprentissage qui semble requérir une grande part d'autonomie tant les formations dans ce domaine ne semblent pas profiter à l'ensemble des utilisateurs potentiels.

Les souhaits de ces utilisateurs potentiels peuvent permettre d'orienter le développement des pages web de la BU. Mais un enrichissement du site ne saurait être envisagé sans d'efficaces mesures d'accompagnement, en termes de promotion et aussi vraisemblablement de formation, pour que le site puisse être exploité pleinement par tous les publics qu'il a vocation à servir.

IV. Les tableaux

Tableau n°1 : Sexe

Sexe	nb de citations	pourcentages
H	73	45,9%
F	86	54,1%
nb total d'observations	159	100%

Tableau n°2 : Etudiants

Etudiants	nb de citations	pourcentages
non-réponses	1	0,6%
oui	156	98,1%
non	2	1,3%
nb total d'observations	159	100%

Tableau n°3 : Enseignants

Enseignants	nb de citations	pourcentages
non-réponses	2	1,3%
oui	7	4,4%
non	150	94,3%
nb total d'observations	159	100%

Tableau n°4 : Cycle d'études poursuivi

Cycle	nb de citations	pourcentages
non-réponses	2	1,3%
1 ^{er} cycle	69	43,4%
2 ^{ème} cycle	78	49,1%
3 ^{ème} cycle	10	6,3%
nb total d'observations	159	100%

Tableau n°5 : Inscription à la BU

Inscription	nb de citations	pourcentages
oui	149	93,7%
non	10	6,3%
nb total d'observations	159	100%

Tableau n°6 : Fréquence des visites à la BU

Fréquence visite BU	nb de citations	pourcentages
plusieurs fois par semaine	108	67,9%
une fois par semaine	21	13,2%
une à trois fois par mois	22	13,8%
une à trois fois par an	8	5,0%
nb total d'observations	159	100%

Tableau n°7 : Connaissance du réseau BRISE

Connaissance du réseau BRISE	nb de citations	pourcentages
non-réponses	1	0,6%
oui	85	53,5%
non	73	45,9%
nb total d'observations	159	100%

Tableau n°8 : Ordinateur personnel

Ordinateur personnel	Nb de citations	pourcentages
Oui	92	57,9%
Non	67	42,1%
nb total d'observations	159	100%

Tableau n°9 : Façon dont les étudiants recherchent habituellement leurs documents

Recherche des documents	nb de citations	pourcentages
non-réponses	1	0,5%
par le catalogue informatisé	73	34,1%
directement sur les rayonnages	119	55,6%
en s'adressant au personnel	21	9,8%
nb total de citations	214	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (2 au maximum).
Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

Tableau n°10 : Façon de rechercher les documents en fonction des grandes familles de disciplines (+ enseignants)

Disciplines/recherche des doc.	non-réponses	par le catalogue informatisé	directement sur les rayonnages	en s'adressant au personnel	TOTAL
droit-lettres	0,0% (0)	64,4% (47)	20,2% (24)	28,6% (6)	36% (77)
médecine	100% (1)	2,7% (2)	29,4% (35)	28,6% (6)	20,6% (44)
sciences	0,0% (0)	21,9% (16)	42,0% (50)	42,9% (9)	35,0% (75)
IUT technologie	0,0% (0)	5,5% (4)	3,4% (4)	0,0% (0)	3,7% (8)
enseignants	0,0% (0)	5,5% (4)	5,0% (6)	0,0% (0)	4,7% (10)
TOTAL	100% (1)	100% (73)	100% (119)	100% (21)	100% (214)

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en colonne établis sur 214 citations.

Tableau n°11 : Consultation des cédéroms à la BU

Consultation des cédéroms	nb de citations	pourcentages
non-réponses	1	0,6%
oui	29	18,2%
non	129	81,1%
nb total d'observations	159	100%

Tableau n°12 : La consultation des cédéroms en fonction du cycle

Consultation cédéroms/cycle	non-réponses	oui	non	TOTAL
non-réponses	0,0% (0)	0,0% (0)	100,0% (2)	100,0% (2)
1 ^{er} cycle	0,0% (0)	5,8% (4)	94,2% (65)	100,0% (69)
2 ^{ème} cycle	1,3% (1)	26,9% (21)	71,8% (56)	100,0% (78)
3 ^{ème} cycle	0,0% (0)	40,0% (4)	60,0% (6)	100,0% (10)
TOTAL	0,6% (1)	18,2% (29)	81,1% (129)	100,0% (159)

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 159 observations.

Tableau n°13 : Accès facile aux cédéroms de la BU

Facilité accès cédéroms	nb de citations	pourcentages
non-réponses	124	78,0%
oui	24	15,1%
non	11	6,9%
nb total d'observations	159	100%

Tableau n°14 : Cédéroms jugés faciles d'accès ou non en fonction du cycle

Cycle/facilité accès cédéroms	non-réponses	oui	non	TOTAL
non-réponses	0,0% (0)	50,0% (1)	50,0% (1)	100% (2)
1 ^{er} cycle	92,8% (64)	5,8% (4)	1,4% (1)	100% (69)
2 ^{ème} cycle	69,2% (54)	19,2% (15)	11,5% (9)	100% (78)
3 ^{ème} cycle	60,0% (6)	40,0% (4)	0,0% (0)	100% (10)
TOTAL	78,0% (124)	15,1% (24)	6,9% (11)	100% (159)

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 159 observations.

Tableau n°15 : Type d'aide souhaitée pour les cédéroms

Type d'aide cédéroms	nb de citations	pourcentages
non-réponses	103	60,9%
manuel d'explication papier	29	17,2%
explications en ligne sur le site web de la BU	32	18,9%
autre	5	3,0%
nb total de citations	169	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (2 au maximum). Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

Tableau n°16 : Consultation d'Internet

Consultation d'Internet	nb de citations	pourcentages
souvent	53	33,3%
de temps en temps	42	26,4%
rarement	32	20,1%
jamais	32	20,1%
nb total d'observations	159	100%

Tableau n°17 : Consultation Internet en fonction du cycle

cycle/consultation Internet	souvent	de temps en temps	rarement	jamais	TOTAL
non-réponses	50,0% (1)	50,0% (1)	0,0% (0)	0,0% (0)	100% (2)
1 ^{er} cycle	20,3% (14)	36,2% (25)	17,4% (12)	26,1% (18)	100% (69)
2 ^{ème} cycle	41,0% (32)	19,2% (15)	24,4% (19)	15,4% (12)	100% (78)
3 ^{ème} cycle	60,0% (6)	10,0% (1)	10,0% (1)	20,0% (2)	100% (10)
TOTAL	33,3% (53)	26,4% (42)	20,1% (32)	20,1% (32)	100% (159)

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en colonne établis sur 159 observations.

Tableau n°18 : Lieu de consultation d'Internet

Lieu de consultation d'Internet	nb de citations	pourcentages
non-réponses	32	16,4%
au domicile	24	12,3%
à l'Université	93	47,7%
à la BU	36	18,5%
dans un cybercafé	7	3,6%
autre	3	1,5%
nb total de citations	195	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (3 au maximum).
Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

Tableau n°19 : Les types de sites consultés habituellement

Types de sites consultés	nb de citations	pourcentages
non-réponses	36	16,3%
actualités	44	19,9%
informations sur la discipline étudiée	63	28,5%
culture-loisirs	70	31,7%
autre	8	3,6%
nb total de citations	221	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (2 au maximum).
Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

Tableau n°20 : Consultation d'Internet à la bibliothèque

Fréquence consultation Internet à la BU	nb de citations	pourcentages
non-réponses	16	10,1%
souvent	12	7,5%
de temps en temps	21	13,2%
rarement	16	10,1%
jamais	94	59,1%
nb total d'observations	159	100%

Tableau n° 21 : Types de sites consultés à la bibliothèque

Types de sites consultés à la BU	nb de citations	pourcentages
non-réponses	110	61,1%
actualités	11	6,1%
informations sur la discipline étudiée	34	18,9%
autres BU ou centres documentaires	1	0,6%
culture-loisirs	22	12,2%
autre	2	1,1%
nb total de citations	180	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (5 au maximum).
Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

Tableau n°22 : Connaissance du site web de la bibliothèque universitaire

Connaissance du site de la BU	nb de citations	pourcentages
oui	65	40,9%
non	94	59,1%
nb total d'observations	159	100%

Tableau n°23 : Façon dont le site a été connu

Façon de connaître le site	nb de citations	pourcentages
non-réponses	94	59,1%
par un enseignant	20	12,6%
par un document d'information	4	2,5%
grâce à d'autres étudiants	32	20,1%
autre précisez	9	5,7%
nb total d'observations	159	100%

Tableau n°24 : Fréquence de consultation du site web de la BU

Fréquence consultation site BU	nb de citations	pourcentages
non-réponses	15	9,4%
souvent	3	1,9%
de temps en temps	10	6,3%
rarement	15	9,4%
jamais	116	73,0%
TOTAL	159	100%

Tableau n°25 : Fréquence de consultation du site web de la BU en fonction de son degré de connaissance

Connaissance site BU/fréq consult site BU	non-réponses	souvent	de temps en temps	rarement	jamais	TOTAL
oui	0,0% (0)	4,6% (3)	15,4% (10)	23,1% (15)	56,9% (37)	100% (65)
non	16,0% (15)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	84,0% (79)	100% (94)
TOTAL	9,4% (15)	1,9% (3)	6,3% (10)	9,4% (15)	73,0% (116)	100% (159)

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 159 observations.

Tableau n°26 : Moyen de consultation du site web de la BU

Moyen consultation site BU	nb de citations	pourcentages
non-réponses	130	81,8%
un ordinateur de l'université de St-Etienne	29	18,2%
un ordinateur personnel	0	0,0%
autre précisez	0	0,0%
nb total de citations	159	100%

Le nombre de citations pouvait être supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (2 au maximum).

Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

Tableau n°27 : facilité accès aux pages du site web de la BU

Facilité accès site web BU	nb de citations	pourcentages
non-réponses	130	81,8%
aisé	19	11,9%
difficile	10	6,3%
nb total d'observations	159	100%

Tableau n°28 : Les services utilisés sur le site web de la BU

Services utilisés	nb de citations	pourcentages
non-réponses	132	75,9%
catalogue BRISE	10	5,7%
catalogue des bibliothèques Rhône-Alpes	6	3,4%
liste de périodiques	6	3,4%
liste de cédéroms	5	2,9%
suggestion de sites Internet	15	8,6%
nb total de citations	174	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (5 au maximum).
Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

Tableau n°29 : Services souhaités sur les pages web de la BU

Services souhaités	nb de citations	pourcentages
non-réponses	18	5,5%
documents en texte intégral	65	19,9%
accès aux moteurs de recherche (AltaVista, Yahoo...) avec aide en ligne	67	20,5%
sélection de sites thématiques	85	26,0%
informations sur l'utilisation d'Internet	37	11,3%
suggestions d'achat	19	5,8%
informations sur le PEB	28	8,6%
autre	8	2,4%
nb total de citations	327	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (4 au maximum).
Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

Tableau n°30 : Services souhaités sur le site web de la BU en fonction du cycle

Cycle/serv. souhaités	non-réponses	documents texte intégral	accès moteurs de recherche avec aide en ligne	sélection sites thémat.	info. sur utilis. Internet	suggest. d'achat	info. sur le PEB	autre	TOTAL
non-réponses	0,0% (0)	20,0% (1)	20,0% (1)	0,0% (0)	0,0% (0)	20,0% (1)	20,0% (1)	20,0% (1)	100% (5)
1 ^{er} cycle	3,7% (5)	16,4% (22)	24,6% (33)	25,4% (34)	18,7% (25)	4,5% (6)	5,2% (7)	1,5% (2)	100% (134)
2 ^{ème} cycle	7,6% (13)	22,2% (38)	17,5% (30)	26,9% (46)	6,4% (11)	5,8% (10)	11,1% (19)	2,3% (4)	100% (171)
3 ^{ème} cycle	0,0% (0)	23,5% (4)	17,6% (3)	29,4% (5)	5,9% (1)	11,8% (2)	5,9% (1)	5,9% (1)	100% (17)
TOTAL	5,5% (18)	19,9% (65)	20,5% (67)	26,0% (85)	11,3% (37)	5,8% (19)	8,6% (28)	2,4% (8)	100% (327)

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 327 citations.

Tableau n°31 : Participation à l'enrichissement des pages web de la BU

Participation enrichissement	nb de citations	pourcentages
non-réponses	14	8,8%
oui	43	27,0%
non	102	64,2%
nb total d'observations	159	100%

Tableau n°32 : Modalités d'enrichissement du site web de la BU

Modalités enrichissement	nb de citations	pourcentages
non-réponses	118	74,2%
commentaires critiques sur le site	18	11,3%
proposition de sites thématiques	18	11,3%
suggestion d'achat de documents	14	8,8%
autre	1	0,6%
nb total de citations	159	

Tableau n° 33 : Satisfaction visite sur les pages web de la BU

Satisfaction visite site BU	nb de citations	pourcentages
non-réponses	131	82,4%
oui	26	16,4%
non	2	1,3%
nb total d'observations	159	100%

LA BU RENOVE SON SITE WEB : VOTRE AVIS L'INTERESSE !

La BU restructure les pages de son site web. Elle a lancé une enquête auprès des étudiants de l'Université Jean-Monnet qui a pour but de connaître vos besoins pour mieux les satisfaire.

Nous vous remercions de bien vouloir remplir ce questionnaire.

1. Vous êtes :

H F

2. Vous êtes étudiant :

oui non

3. Quel cycle d'étude suivez-vous actuellement ?

1er cycle (1ère - 2ème année de DEUG) 2ème cycle (licence - maîtrise) 3ème cycle (DEA - DESS - thèse)

4. Dans quelle discipline ?

5. Vous êtes enseignant :

oui non

6. Dans quelle discipline ?

7. Si vous n'êtes ni étudiant ni enseignant, êtes-vous inscrit à l'une des bibliothèques de St-Etienne ?

oui non

8. Laquelle ?

9. Disposez-vous d'un ordinateur personnel ?

oui non

10. Connaissez-vous le réseau BRISE ?

oui non

11. Savez-vous ce qu'est le SCD ?

12. Etes-vous inscrit à la BU ?

oui non

13. Venez-vous à la BU :

- plusieurs fois par semaine une fois par semaine 1 à 3 fois par mois 1 à 3 fois par an

14. Comment recherchez-vous habituellement vos documents ?

- par le catalogue informatisé directement sur les rayonnages en vous adressant au personnel

Vous pouvez cocher plusieurs cases (= au maximum)

15. Consultez-vous les CD-rom de la BU ?

- oui non

16. Lesquels ?

17. Les trouvez-vous faciles d'accès ?

- oui non

18. Quel type d'aide souhaiteriez-vous avoir ?

- manuel d'explication papier explications en ligne sur le site web de la BU autre précisez

Vous pouvez cocher plusieurs cases (= au maximum)

19. Consultez-vous Internet ?

- souvent de temps en temps rarement jamais

20. Où consultez-vous Internet ?

- chez vous à l'université à la BU dans un cybercafé autre précisez

Vous pouvez cocher plusieurs cases (= au maximum)

21. Quels types de sites consultez-vous habituellement ?

- actualités informations sur la discipline que vous étudiez culture-loisirs autre précisez

Vous pouvez cocher plusieurs cases (= au maximum)

22. Quand vous êtes à la BU, vous arrive-t-il de consulter Internet :

- souvent de temps en temps rarement jamais

23. Quand vous êtes à la BU, quels types de sites consultez-vous ?

- actualités informations sur la discipline que vous étudiez autres BIJ ou centres documentaires
 culture-loisirs autre précisez

Vous pouvez cocher plusieurs cases

24. Connaissez-vous l'existence du site web de la BU ?

- oui non

25. Comment avez-vous connu ce site ?

- par un enseignant par un document d'information grâce à d'autres étudiants autre précisez

26. Consultez-vous le site web de la BU :

- souvent de temps en temps rarement jamais

27. Consultez-vous le site web de la BU grâce à :

- un ordinateur de l'université de St-Etienne un ordinateur personnel autre précisez

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum)

28. A partir de la page d'accueil du site de l'Université, trouvez-vous que l'accès aux pages de la BU est :

- aisé difficile

29. Pourquoi ?

30. Quels services proposés sur les pages de la BU avez-vous déjà utilisés ?

- catalogue BRISE catalogue des bibliothèques Rhône-Alpes liste de périodiques
 liste de CD-rom suggestion de sites Internet

Vous pouvez cocher plusieurs cases

31. Parmi les services suivants, lesquels utiliseriez-vous sur les pages web de la BU ?

- documents en texte intégral accès aux moteurs de recherche (Altavista, Yahoo...) avec aide en ligne
 sélection de sites thématiques informations sur l'utilisation d'Internet
 suggestions d'achat informations sur le PEB (Prêt entre Bibliothèques)
 autre précisez

Vous pouvez cocher plusieurs cases (4 au maximum)

32. Souhaiteriez-vous participer à l'enrichissement des pages web de la BU ?

- oui non

33. Sous quelle forme ?

- commentaires critiques sur le site de la BU propositions de sites thématiques suggestions d'achat de documents
 autre précisez

Vous pouvez cocher plusieurs cases (3 au maximum)

34. Etes-vous satisfait de vos visites sur les pages web de la BU ?

- oui non

35. Pourquoi ?

II. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE EN LIGNE.

Au jour du 7 juin, 7 réponses à l'enquête en ligne mise en place le 10 mai sur le site web du SCD nous sont parvenues, dont 5 seulement sont totalement exploitables, et une partiellement. Il ressort tout de même de cette enquête plusieurs éléments.

A- Le public

C'est un public varié mais néanmoins ciblé qui consulte le site. Il est composé probablement d'étudiants en majorité (3 formulaires), ainsi que de professionnels liés à l'université : un enseignant et une documentaliste qui sont venus sur le site à partir d'un poste de l'université de Saint-Étienne. Un médecin anesthésiste a également répondu grâce à un poste du service hospitalier de la ville.

B- Le lieu de consultation

L'impact géographique du site web du SCD est plutôt restreint. Il apparaît assez nettement local, limité à la ville de Saint-Étienne (4 citations) et aux environs proches (1 citation pour Saint-Priest), avec, apparemment, une faible extension régionale (Lyon : 1 citation).

Le site web est essentiellement consulté à partir d'ordinateurs de l'université à Saint-Étienne (sauf dans le cas du médecin anesthésiste), à partir d'ordinateurs personnels en dehors.

C- Fréquence de consultation

La plupart des visiteurs qui ont répondu consultent le site de temps en temps (4 réponses). L'enseignant reconnaît venir souvent sur le site ; le médecin anesthésiste venait pour la première fois.

D- Accès au site

Quatre personnes ont accédé au site du SCD par la page d'accueil du site de l'université. Cet accès est jugé facile par trois d'entre elles, difficile par la quatrième (l'enseignant).

Deux personnes ont accédé au site du SCD en utilisant un moteur de recherche. Le médecin anesthésiste cite comme mot-clef de sa recherche : "medline medecine biblio". L'étudiante a trouvé l'accès au site difficile.

E- Les services utilisés

	enseignant	documentaliste	étudiant	étudiant	étudiant
liste de périodiques	X	X	X	X	X
catalogue BRISE		X	X	X	X
liste de cédéroms	X	X	X	X	
suggestion de sites		X	X		X
catalogue bibl. Rh.-A		X	X		

Toutes les personnes qui ont répondu ont déjà utilisé la liste de périodiques. Le catalogue BRISE et la liste de cédéroms viennent juste ensuite. Les suggestions de sites arrivent en 3^{ème} position. Le catalogue des bibliothèques Rhône-Alpes n'est cité que deux fois.

F- Les services souhaités

	enseignant	documentaliste	étudiant	étudiant	étudiant
documents texte intégral	2	2	1	1	2
sites thématiques	1	3		2	1
suggestions d'achat	3	1	2	3	
PEB			3		3

Sur les 6 propositions qui étaient faites, 2 n'ont jamais été sélectionnées : l'information sur l'utilisation d'Internet et les moteurs de recherche. On peut penser que les utilisateurs du site du SCD sont déjà des familiers d'Internet et n'éprouvent pas le besoin d'être guidés davantage car ils maîtrisent les bases.

Le service qui recueille tous les suffrages (2 fois en 1^{er} vœu, 3 fois en 2^{ème} vœu) est l'offre de texte intégral. Pour les personnes qui font la démarche de venir sur le site web du SCD, l'absence de contenu informatif consistant semble être une lacune majeure à combler.

Deux services sont plébiscités par quatre personnes sur cinq. Il s'agit tout d'abord de la sélection de sites thématiques (2 fois en 1^{ère} position, 1 fois en 2^{ème} et 2 fois en 3^{ème}). Pour les visiteurs, une ouverture sur le web grâce à des sites sélectionnés et organisés serait appréciée et faciliterait certainement leurs démarches de recherche. Ensuite vient la possibilité de faire des suggestions d'achat (1 fois en 1^{ère} position, 1 fois en 2^{ème} et 2 fois en 3^{ème}), ce qui témoigne du désir d'une "interactivité" plus grande et simplifiée avec la bibliothèque. Enfin, deux des trois étudiants aimeraient pouvoir avoir accès au PEB en ligne.

Il aurait été intéressant de mettre ces résultats en perspective avec ceux de l'enquête sur sites. Mais en raison du faible échantillonnage recueilli pour l'enquête en ligne, cela ne serait pas pertinent.

Date: Thu, 8 Jul 1999 13:34:32 +0200 (MET DST)
from: WWW.Saint-Etienne@guizay.univ-st-etienne.fr
subject: Enquete BU Saint Etienne

Champs du formulaire BU delivrés par l'interface cgi-bin "envoyer-BU.pl"
("envoyer-BU.pl" a été créé en avril 99)
Les champs remplis dans le formulaire sont les suivants

QUI ETES VOUS

Sexe : Homme
Age:
Etudiant:
Niveau etude: bac
Discipline etudiee:
Enseignant:
Discipline enseignee:
Autre profession:
Precisez:

COMMENT CONSULTEZ VOUS LE SITE ?

Ville:
Pays:
Ordinateur de l'universite:
Ordinateur personnel:
Ordinateur autre:
Precisez:
Fréquentation de consultation:
Accès de la page BU:
Mot clé:
Facilité d'accès:
Services déjà utilisés: , , , ,

VOS SOUHAITS

Documents en texte intégral:
Sites thématiques:
Utilisation d'internet:
Moteurs de recherche:
Suggestion d'achat:
PEB:
Autres services:
Je suis satisfait:
Pourquoi:
Je ne suis pas satisfait:
Pourquoi:

III. ENTRETIENS AVEC LES PROFESSEURS.

Les entretiens avec des professeurs de l'Université de Saint-Étienne ont été menés durant le second stage effectué sur place. Nous avons essayé de rencontrer un échantillon d'enseignants dans différentes disciplines, Droit, Lettres, Médecine, Sciences. Certains nous ont également aidés dans la diffusion des enquêtes auprès de leurs étudiants.

Dans l'ensemble, les professeurs interrogés connaissent le site du SCD et l'utilisent, notamment pour la préparation de leurs cours. Néanmoins ils sont demandeurs de nouveaux services.

Voici les comptes-rendus d'entretiens avec M. Regard, professeur d'Anglais, M. Gramain, professeur de Mathématiques, M. Meunier, professeur de Physique, M. Dubois, professeur de Médecine.

A. Entretien avec M. Regard (5 mai 1999).

M. Regard : professeur d'anglais. Membre du CELEC (Centre d'Études en Littératures Étrangères Comparées). Normalien, il a enseigné en lycée puis à l' Université.

- M. Regard consulte Internet depuis plusieurs années (pas de date précise), à la fois depuis son domicile (il possède depuis peu un i-mac) et depuis son centre de recherche. Sans qu'il puisse quantifier son temps d'utilisation, il est un grand consommateur d'Internet. Il l'utilise à la fois pour effectuer ses recherches personnelles et préparer ses cours, les deux étant très liés. Professeur d'Anglais, il consulte principalement, à partir de ses propres bookmarks, les sites anglo-saxons (USA, Angleterre, Écosse) de vente de livres par le web (Amazon, IBS, Smith, etc.) pour effectuer ses propres acquisitions, et les sites d'autres bibliothèques, tant étrangères (Library of Congress, British Library, Oxford, etc.) que françaises (souvent par Telnet, il le déplore un peu : catalogues des BU, BNF, etc.) dans le cadre de recherches bibliographiques.

- Il est convaincu de l'utilité de proposer aux étudiants, à partir de la maîtrise, des liens vers les sites commerciaux de livres, de préférence sous forme d'icônes : cela leur permettrait de compléter et de vérifier leurs bibliographies.

- Il utilise les pages du SCD, mais presque exclusivement pour accéder au réseau BRISE.

- Outre la demande insistante de création de liens vers les sites mentionnés plus haut, il est particulièrement favorable à :

- une présentation des fonds anciens et/ou spécialisés.
- une liste de périodiques, au moins avec sommaires, l'idéal restant le texte intégral.
- Cédéroms, PEB et suggestions d'achat en ligne.
- des informations sur l'utilisation et les coûts de la RDI.
- une rubrique actualité qui indiquerait les colloques, journées d'étude, etc.
- la liste des thèses soutenues et les publications des professeurs (mais sur les pages « recherche »).

En revanche, il ne voit pas l'intérêt d'une liste de nouvelles acquisitions ou de cours en ligne.

- Il est très favorable à la création d'une rubrique « documentation » sur la page d'accueil du site de la BU : regrouper le SCD, le service des Publications et les centres de recherche et créer de nombreux liens entre eux lui semble logique.

- À sa connaissance, le CELEC ne dispose pas de ses propres pages web. Il est convaincu de leur utilité, et souhaite qu'elles décrivent les fonds et les activités du centre, qu'elles contiennent la liste des chercheurs affiliés au centre (avec leur adresse électronique ou, au moins, leur numéro de téléphone) et celle des publications. Cependant, il ne s'estime pas assez disponible pour participer à leur création ou à leur mise à jour. De manière générale, il déplore le manque de personnel spécialisé et permanent, ce qui, à son avis, rend impossible la réalisation de ces pages en l'état actuel des choses.

B. Entretien avec M. Gramain (3 mai 1999).

M. Gramain : professeur de Mathématiques. Responsable de l'équipe de théorie des nombres transcendants. Ancien professeur à Paris VI.

- M. Gramain ne consulte Internet que depuis son centre de recherche ou au CRITER, à raison d'environ une demi-heure par semaine. Il ne dispose pas d'un ordinateur à son domicile. Il utilise surtout la liste de bookmarks qu'il s'est constituée : Pour la science, Le Monde, Series of numbers, Zentralblatt (résumés d'articles), sites des ministères, BO, JO... Il n'utilise pas le web pour préparer ses cours, et très rarement pour ses recherches personnelles : travaillant dans un domaine très spécialisé, il correspond activement avec ses pairs par le biais de la messagerie électronique (plusieurs heures par semaine : échange d'articles, de préprints, etc.).

- Selon lui, le web n'est pas vraiment utile aux étudiants de DEUG. La véritable transition s'effectue au niveau de la maîtrise avec la rédaction d'un mémoire personnel.

- Il utilise le site de la BU surtout pour l'accès à BRISE (« autant que possible » car il déplore les pannes fréquentes et la difficulté d'utilisation du catalogue). Il se sert également des liens vers la BNF et les bibliothèques Rhône-Alpes, ainsi que des bases de données en ligne (Pascal et Compact math).

- Il est particulièrement favorable à :

- une liste des périodiques avec état des collections, texte intégral ou sommaire avec liens vers les sites des revues.

- une sélection de sites bien organisée.

- des CD-Rom en ligne avec code

- la liste des thèses soutenues avec les membres du jury, et l'annonce des soutenances de thèse.

- le PEB en ligne.

- des bibliographies commentées avec des liens vers le catalogue (problème du temps de saisie).

En revanche, il se montre sceptique sur l'intérêt de cours en ligne (toujours problème du temps de saisie) et de la RDI (trop cher...).

- Il approuve sans réserves la création d'un pôle « documentation ».

- L'équipe de théorie des nombres ne dispose pas de pages web sur le site de l'Université ; il espère qu'un maître de conférence qu'il veut recruter en juin pourra s'atteler à leur création. Lui-même et son équipe n'en ont actuellement pas le temps.

En conclusion, M. Gramain se permet de nous conseiller de ne pas nous "perdre" dans nos scénarii. Il rappelle qu'une offre accrue de services doit absolument être accompagnée

d'un effort au moins équivalent dans l'organisation de l'information : le visiteur doit toujours être « bien orienté ». Il a accepté de diffuser le questionnaire auprès de ses étudiants de maîtrise : 11 personnes ont répondu.

C. Entretien avec M. Meunier (4 mai 1999).

M. Meunier : professeur de Physique. Membre du laboratoire du traitement du signal (images, optique, laser), associé au CNRS dans le cadre d'une Unité mixte de recherche.

- M. Meunier ne consulte Internet que depuis son centre de recherche ; il ne dispose pas, chez lui, d'un ordinateur. Il y consacre environ 2h par semaine, auxquelles il faut ajouter de très nombreuses heures dévolues à la messagerie, qui est son principal moyen de rester en contact avec ses pairs et la recherche. Il utilise peu le web pour effectuer des recherches bibliographiques, car il ne le considère pas comme adapté à cet usage (pas d'exhaustivité, question de la pertinence des réponses) ; il consulte des sites de revues ou de dictionnaires, ainsi que *Books in prints* pour s'informer des nouveautés et trouver les ouvrages dont ne dispose pas la BU ; il se sert de la messagerie pour envoyer et recevoir des préprints.

- Selon lui, le web peut être utile aux étudiants à partir de la maîtrise ou de la thèse, et aux élèves des écoles d'ingénieurs.

- Il consulte les pages du SCD pour avoir accès à BRISE. Il déplore la vétusté du système informatique actuel, et évoque les difficultés de connexion et de navigation dans le catalogue. Selon lui, le SCD n'est pas assez bien signalé ni sur la page d'accueil actuelle, ni sur la future page créée par M. Reynaud.

- Il est particulièrement favorable à :

- une liste des périodiques tant vivants que morts, avec les dates extrêmes.
- des liens avec des bases de données gratuites (ex. : Uncover).
- des conseils méthodologiques pour les étudiants dans le domaine de la recherche documentaire ; des conseils sur les normes bibliographiques.
- un accès en ligne aux cédéroms avec mot de passe ; mettre l'accent sur les dictionnaires en ligne.
- aux nouvelles acquisitions, tant de périodiques que d'ouvrages.
- aux suggestions d'achat et au PEB en ligne.
- à un développement des liens, en particulier vers les autres bibliothèques nationales.

En revanche, il est mitigé sur les cours en ligne.

- Il est très favorable à la création d'un pôle « documentation » ; il tient cependant à ce que les pages « recherche » demeurent autonomes.

- Le laboratoire du traitement du signal dispose à la fois de pages web sur le site de l'Université et sur celui du CNRS. Elles sont actuellement en cours de réfection. Il estime ne pas avoir suffisamment de temps pour participer à cette entreprise.

D. Entretien avec M. Dubois (3 mai 1999).

Professeur Dubois : Service de médecine nucléaire, hôpital Bellevue (matières enseignées : Biophysique, Biostatistiques d'informatique médicale, Traitement de l'image). Responsable du 1^{er} cycle (1^{ère}-2^{ème} années).
site de la fac de médecine : www.univ-st-etienne.fr/facmed

Consultation Internet.

Consulte depuis 4 ans. Se définit comme un grand utilisateur : 1h/jour, 7h/semaine, en incluant la mise à jour de son site qui est lourd à gérer. Consulte depuis l'hôpital, la fac, son domicile. Travaille sur PC. Intéressé par la mise en valeur de l'aspect pédagogique du web.

Recherche sur Internet.

pour lui : travail autour de son site personnel et recherche bibliographique (essentiellement sur Medline) dans le cadre de son travail.

pour ses étudiants : ~ grosse utilisation pour préparation de cours. Aspect documentation pour cours particuliers : recours aux moteurs de recherche, à Copernic (logiciel qui permet d'interroger tous les moteurs de recherche).

~ cours en ligne : très intéressé par l'utilisation des nouvelles technologies ; aimerait un développement plus significatif avec une suppression des cours magistraux pour, à la place, utiliser la documentation sur le site web. Le temps d'enseignement serait transformé en temps d'encadrement. (Uniquement pour les 2^{ème} années, pas possible pour les 1^{ère} années car le concours à la fin de l'année entraîne un bachotage).

~ les questions sur les cours obtiendraient des réponses par messagerie des étudiants. A peu près deux questions par jour actuellement (surtout des 1^{ère} années). C'est plus pratique et plus efficace que le téléphone.

Consultation site SCD.

Oui, pour la partie médecine. Intéressant : ce qui concerne les périodiques. Les liens proposés sont encore très pauvres, il faudrait développer les organiser et proposer des commentaires critiques. Souhaite des sites de sociétés savantes, un moteur de recherche pour les liens importants.

Pour étudiants : souhaite des cours en ligne d'autres universités (liens avec cours 2^{ème} cycle de Grenoble, par exemple). Il serait souhaitable d'arriver à des liens et une coordination interuniversitaires (cf. Rennes).

Création d'une rubrique « documentation » : oui.

Action par rapport aux centres de recherche : a son propre site, pilote.
(www.univ-st-etienne.fr/lbti).

Souhaits par rapport aux services

~ cours en ligne, avec récupération de texte possible, en fonction de l'inscription. Pour cela il faut régler les problèmes de droits.

~ suggestions d'achat.

~ sélection de sites, avec classement et commentaires.

~ moteur de recherche : important. Il faudrait pouvoir écrire ce que l'on recherche. Quand le site gère beaucoup d'informations, les menus ne conviennent plus. Pourquoi pas un moteur de recherche universitaire ? Actuellement, beaucoup de bouche à oreille dans le repérage de sites : paradoxe !

~ groupes de discussion, chat.

Souhaits plus généraux :

~ « nouveautés » sur page d'accueil de l'Université.

~ visioconférence (télé-médecine). Lourd pour enseignement. Mais les médecins sont demandeurs.)

Remarques générales

Projet d'université virtuelle : vrais cours avec son et animation, schémas animés (la physique est une matière qui s'y prête). Déjà une expérience sur son site pour un test de faisabilité. Objectif : transformation du programme en 300 questions. 10 sont tirées au sort le jour de l'examen. Un groupe d'étudiants fait un travail approfondi sur une question pour alimenter le site.

Équipement informatique dans le cadre de l'Université. Ca fait partie du projet « Nouvelles Technologies Éducatives ». Salle informatique utilisable à la fac, avec ambiguïté sur l'utilisation pour l'instant, entre le libre-service et l'enseignement. Projet d'une 2^{ème} salle pour répartition des fonctions.

Formation des étudiants (Word et Excel, Windows 95) dans le cadre de l'enseignement de Biostatistiques d'informatique médicale. Exemple de travail : enquête sur l'alcool dans la vie étudiante. Recherche par Internet pour les étudiants : deux disciplines l'abordent. La recherche documentaire se fait dans le cadre de l'enseignement, avec un but précis. Il est impensable qu'un étudiant en médecine ne connaisse et n'utilise pas Internet.

Médecine : milieu où il y a des réticences. Le mieux pour convaincre les gens : montrer ce qui marche. Utilisation des moyens universitaires. Écho favorable du doyen de médecine.

Pour le personnel, sessions de formation à l'hôpital toujours pleines. Internet installé depuis récemment dans tous les services hospitaliers. Intranet : les informations indispensables au fonctionnement de l'hôpital. Annuaire, éléments pour les dosages... Intranet : pont vers Internet, Internet : extension d'Intranet. Les médecins hospitaliers sont très demandeurs.

Annexe II

Environnement web et analyse de sites

Si notre démarche de travail a toujours été de tendre vers une adéquation maximale de nos propositions aux besoins des usagers, démarche qui justifie les enquêtes que nous avons menées auprès des différents publics du site, nous n'avons pu pour autant ignorer les questions techniques inhérentes à la création et à la maintenance de pages web. Afin de nourrir notre réflexion, nous avons donc procédé à l'analyse de 45 sites de bibliothèques universitaires (repérés à partir de la liste disponible sur le serveur de l'Enssib), et sollicité les webmestres des sites de Lyon III, Grenoble I et du REDOC.

I. ANALYSE DE SITES WEB.

Dans un premier temps, 45 sites web ont été analysés selon le formulaire présenté ci-dessous (A. Formulaire de sélection de sites). Ces analyses nous ont permis de rassembler des données statistiques (C. Synthèse des statistiques d'analyses des sites de bibliothèques universitaires) dont nous nous sommes inspirés pour élaborer nos scénarios, proposer de nouveaux services et mettre au point les arborescences.

Dans un second temps, il nous a paru utile d'analyser de manière plus détaillée les 10 sites de BU les plus intéressants, ainsi que 6 autres sites web d'institutions qui n'étaient pas des BU, afin d'étudier en détail leur organisation, leurs modalités de mise à jour, etc.

Enfin, nous avons mis au point une grille d'évaluation de sites web qui permettra au SCD de mieux maîtriser l'évolution et la mise à jour de ses pages web.

A. Formulaire de sélection de sites.

Site analysé par _____ le _____
Adresse du site : _____

1. Accès et navigation.

a. place du SCD dans l'Université :

- sous quelle(s) rubrique(s) :
- nombre de clics pour y avoir accès :
- termes employés pour désigner le SCD :
- présence des bibliothèques associées dans le site du SCD : oui non

b. navigation :

facile moyenne difficile

c. liens :

- vers d'autres rubriques du site de l'Université : beaucoup peu
- vers l'extérieur : non oui : beaucoup peu

2. Richesse du site.

a. nombre de rubriques sur la page d'accueil :

b. nombre de services proposés, dont :

- services « traditionnels » (catalogue en ligne, PEB, informations pratiques, etc.) :
- services « nouveaux » (documents numérisés, accès distant aux cédéroms, réservations, aide à la recherche, formation à Internet; etc.) :

3. Présentation visuelle.

a. esthétique :	agréable	moyenne	mauvaise
b. lisibilité :	bonne	moyenne	mauvaise

4. Maintenance.

a. mise à jour :	bonne (- de 3 mois)	mauvaise	
b. mention des responsables :		oui	non
c. possibilité de communication avec les responsables :	oui		non

5. Synthèse.

a. idées à retenir :

b. défauts à ne pas reproduire :

B. Liste des sites analysés et sélectionnés.

1. Sites analysés.

Aix-Marseille I : www.newsup.univ-mrs.fr

Aix-Marseille II : www.mediterranee.univ-mrs.fr

Aix-Marseille III : www.univ.u-3mrs.fr

Amiens : www.u-picardie.fr

Angers : www.univ-angers.fr

Arras : www.univ-artois.fr

Avignon : www.univ-avignon.fr

Besançon : www.univ-fcomte.fr

Bordeaux I : www.cribx1.u-bordeaux.fr/default.html

Bordeaux II : www.u-bordeaux2.fr

Bordeaux III : www.montaigne.u-bordeaux.fr

Brest : www.univ-brest.fr

Caen : www.unicaen.fr

Cergy-Pontoise : www.u-cergy.fr/index-1.html

Compiègne : www.utc.fr

Dijon : www.u-bourgogne.fr

Evry : www.univ-evry.fr/index.html

Grenoble I : www.ujf-grenoble.fr

Grenoble II : www.upmf-grenoble.fr/upmf

Grenoble III : www.u-grenoble3.fr/stendhal

La Réunion : www.univ-reunion.fr
La Rochelle : www.univ-lr.fr
Le Havre : www.univ-lehavre.fr
Le Mans : www.univ-lemans.fr
Lille I : www.univ-lille1.fr
Lille II : www.univ-lille2.fr
Lille III : www.univ-lille3.fr
Montpellier II : www.univ-montp2.fr
Mulhouse : www.bu.univ-mulhouse.fr
Nancy (médecine) : www.scd-med.u-nancy.fr
Nancy (sciences) : www.Sciences.bu.u-nancy.fr/index.htm
Nantes : www.bu.univ-nantes.fr
Nice Sophia-Antipolis : www.unice.fr/BU/index.html
Nîmes : www.cnusc.fr:8100/textes/biu_nimes.html
Paris I : <http://panoramix.univ-paris1.fr/BUPI>
Paris II : <http://bib.u-paris2.fr>
Paris III : www.univ-paris3.fr
Paris IV : www.parisis.sorbonne.fr/html/biblio/index.htm
Paris VIII : www.bu.univ-paris8.fr/Pub
Paris V : www.bu.univ-paris5.fr
Paris X : <http://parisx.u-paris10.fr/bu>
Paris XI : www.scd.u-psud.fr
Paris XII : <http://lancelot.univ-paris12.fr>
Strasbourg III : www.urs.u-strasb.fr
Toulouse I : www.biu-toulouse.fr/uss/index.html
Troyes : www.univ-troyes.fr/scd/index.htm

2. Sites sélectionnés.

Ont été retenus pour une analyse plus approfondie les sites suivants : Arras, Angers, Bordeaux I, Grenoble I, Lille II, Nantes, Toulouse I, Paris V, Paris X, Paris XII.

Les sites suivants ont également été sélectionnés³⁹ :

Amazon : www.amazon.com
Bdp du Val d'Oise : www.cg95.fr/biblio/bdus
Bpi : www.bpi.fr
BM de Grenoble : www.bm-grenoble.fr
Polytechnique : www.polytechnique.fr/bibliotheque
Université Laval : www.bibli.ulaval.ca

³⁹ Étant en réfection au moment de notre enquête, le site de la Bibliothèque du Congrès n'a pu être analysé comme prévu.

3. Exemples d'analyses de sites.

a. Analyse du site du SCD de Bordeaux I.

•• Accès et navigation.

Pour avoir accès aux pages de la BU, trois chemins aussi rapides les uns que les autres sont proposés à partir de la page d'accueil : cliquer sur « Recherche », « Filières d'enseignement » ou « Index des laboratoires, services et composantes ». Dans tous les cas, on arrive immédiatement sur la page d'accueil du « SCD (Bibliothèque universitaire sciences) ».

La navigation sur les pages du SCD est aisée. Le menu déroulant tient exactement sur l'écran.

•• Richesse du site.

• Rubriques présentes sur la page d'accueil du site :

- Accueil ;
- Généralités ;
- Bibliothèques de l'université ;
- Catalogues et bases ;
- Bibliothèques de Bordeaux ;
- Moteurs de recherche ;
- Liens.

• Services et données intéressants :

□ Accès aux moteurs de recherche, etc. :

- 1/ aux guides francophones (Yahoo France, Infoseek France, Nomade, Francité, Voilà, Qui quoi où) et anglophones (Yahoo, Infoseek, Galaxy, Magellan, Webcrawler).
- 2/ aux moteurs francophones (Lokace, Ecila, Altavista France, Excite France, Lycos) et anglophones (Altavista, Excite, Hotbot).
- 3/ aux multimoteurs (Metacrawler, Ask Jeeves !, Savvy Search, All 4 one).
- 4/ aux moteurs spécialisés (Fermivista : index des articles et préprints dans le domaine des mathématiques, de l'informatique et de la physique théorique).

Une bibliographie sur Internet et des informations sur chaque moteur sont également disponibles.

□ Liste des périodiques avec de très nombreux liens vers les sites web des revues : sommaires et texte intégral accessibles sans mot de passe.

□ Liens vers les autres BU de Bordeaux avec informations pratiques.

□ Plan du campus avec mention des accès (automobile et bus) ; plan des collections de la Bibliothèque des Sciences et Techniques présentées par étage, avec également la localisation des différents services offerts par la BU (consultation de cédéroms, accueil, PEB, etc.).

□ Présentation de la CDU avec possibilité de faire des recherches par mot matière.

□ Rubrique « outils » : possibilité de télécharger Telnet à partir du site de Biobase au Danemark ; astuces pour changer les propriétés de l'affichage ; possibilité de télécharger les dernières versions de Netscape et d'Explorer pour éviter les incompatibilités.

• Arborescence (abrégée) des pages du SCD :

Arrivée sur la page « Accueil ». Menu déroulant à gauche. Les termes soulignés proposent des liens.

• Accueil

- ☐ Base de données INSPEC en ligne
- ☐ Liste des mises à jour
- ☐ Webmaster
- ☐ Outils

• Généralités

- ☐ Le mot du directeur du SCD
- ☐ Le plan du campus
- ☐ Le sommaire du site

• Bibliothèques de l'université

- ☐ La bibliothèque des Sciences et techniques

• Le site

- Fonctionnement
- Plan
- Annuaire
- Salle d'auto-formation
- Bibliothèque de loisirs
- PEB
- Consultation de cédéroms
- Périodiques
- RDI

• Le sommaire détaillé du site de la bibliothèque des Sciences

- UFR de Physique
- UFR de Mathématiques et Informatique
- UFR de Chimie
- UFR de Biologie
- UFR des Sciences de la Terre
- Autres organismes rattachés

• Catalogues

- ☐ Catalogue GRACE via Telnet
- ☐ GRACE-Web via BABORD
- ☐ Bibliothèque de Maths-info

• Bibliothèques de Bordeaux

- ☐ Droit et sciences économiques
- ☐ Lettres et sciences humaines
- ☐ Santé
- ☐ Socio-Psycho-Odontologie
- ☐ Faculté des sciences du sport et de l'éducation physique
- ☐ Pluridisciplinaire



- **Moteurs de recherche**
 - ☐ Les Guides
 - ☐ Les Moteurs
 - ☐ Bibliographie sur les moteurs de recherche
- **Liens**
 - ☐ Université de Bordeaux I
 - ☐ Bibliothèques
 - ☐ Cours en ligne

b. Analyse du site du SCD de Toulouse I.

- **Accès et navigation**

Il suffit d'un seul clic pour arriver sur le site du SCD et le libellé de la rubrique est explicite : « Service documentation ».

Termes utilisés pour désigner le SCD :

- sur le site de l'Université : service documentation
- sur le site du SCD : Service commun de la documentation (bibliothèque universitaire, bibliothèque d'UFR et centres de recherche)

La navigation est aisée à l'intérieur du site.

- **Richesse du site**

- Pas d'indication de mise à jour. Possibilité de contact avec les responsables.
- Beaucoup de liens vers l'extérieur mais pas vraiment présentés sous forme de sélection de sites.
- 15 rubriques sur la page d'accueil : accueil, présentation, bibliothèques, offre documentaire, formation documentaire, annuaire, actualité, autres sites, index.

Auxquelles il faut ajouter : réseau des bibliothèques de Toulouse, Université de Toulouse I, Intranet, et a un 3^{ème} menu qui propose encore 3 choix : catalogue, SICD, SCD Toulouse.

- **À retenir** : présentation d'Internet et formation en ligne (par adresses de sites ou autre) consistantes (mais paradoxalement, pas de sélection de sites affirmée). Documents en ligne (mémoires d'étudiants), index.

- **La présentation** se fait avec un écran compartimenté en 3 fenêtres, dont 2 avec dérouleur. Cela permet une abondance de choix (cf. page d'accueil), mais cette abondance nuit aussi à la lisibilité et fait surcharge.

C. Synthèse des statistiques d'analyses des sites de bibliothèques universitaires.

- La première partie de notre analyse concernait les services proposés par les bibliothèques universitaires. Les services les plus fréquemment rencontrés ont été répartis en plusieurs grands thèmes : « Informations pratiques », « Contenus des collections », « Catalogue », « Ressources électroniques », « Autres services », « Services intéressants mais

encore peu représentés ». Les pourcentages indiqués représentent la proportion des sites proposant le service en question.

a. Informations pratiques

- Informations pratiques : 87%
- Plan d'accès : 22%
- Annuaire des personnels SCD : 31%
- Livre d'or du visiteur / contact avec le personnel : 40%
- Actualité de la bibliothèque : 18%

b. Contenu des collections

- Présentation des collections : 18%
- Organisation des collections : 20%
- Présentation des nouvelles acquisitions : 29%
- Suggestions d'achat : 11%

c. Catalogue

- Accès par telnet : 38%
- Accès par le web : 58%
- Liste des périodiques : 29%
- Sommaires en ligne : 18%

d. Ressources électroniques

- Bases de données (simple liste) : 13%
- Bases de données (accès avec code) : 22%
- Bases de données (accès sans code) : 13%
- Cédéroms (simple liste) : 51%
- Accès aux cédéroms en ligne avec code : 7%
- Accès à des périodiques en texte intégral (sans code) : 20%
- Sélection de sites Internet : 62%
- Accès moteurs de recherche : 20%
- Présentation d'Internet : 22%

e. Autres services

- PEB (simple information) : 22%
- Demandes en ligne : 9%
- RDI (simple présentation) : 47%

f. Services intéressants mais encore peu représentés

- Plan des salles et des collections : 9%
- Présentation de la classification suivie : 9%
- Catalogue de cassettes vidéos : 7%
- Informations professionnelles sur la documentation : 9%

• L'autre volet de l'analyse de ces 45 sites portait sur l'intégration des pages des BU dans les sites des universités, leur accessibilité, et les termes employés pour désigner le SCD, tant sur sa propre page d'accueil que sur la page d'accueil de l'Université. Les pourcentages ne portent pas toujours sur l'ensemble des sites analysés ; en effet, certains présentaient des particularités dont il a fallu tenir compte lors de la synthèse.

a. Présence la BU sur la page d'accueil de l'Université (sur 45)

Oui : 64%

Non : 36%

b. Rubriques par lesquelles on accède au SCD sur la page d'accueil du site de l'Université (sur 38)

Bibliothèque (ou bibliothèques) : 32%

Bibliothèque universitaire (ou Bibliothèques universitaires) : 24%

Service commun de la documentation : 8%

Les services communs (ou services généraux communs) : 8%

Documentation : 5%

Coin étudiant/bibliothèque : 5%

Service documentation : 3%

Les ressources documentaires : 3%

Index des laboratoires, services et composantes : 3%

Recherche : 3%

Ressources d'information : 3%

Documentation et centres de ressources : 3%

Autres serveurs : 11%

c. Termes utilisés pour désigner la bibliothèque sur la page d'accueil du SCD (sur 41)

Bibliothèque universitaire : 31%

Service commun de la documentation : 24%

Service commun de la documentation (BU) : 16%

Bibliothèque (ou bibliothèques) : 7%

Bibliothèque universitaire-SCD : 7%

Bibliothèque-service commun de la documentation : 2%

Service de la documentation : 2%

Réseau documentaire de l'Université : 2%

Service commun de la documentation / bibliothèque de médecine : 2%

Soit, de façon plus synthétique :

Bibliothèque universitaire ou équivalent : 41%

SCD seul : 29%

Bibliothèque + SCD : 29%

d. Nombre de clics pour accéder aux pages du SCD (chemin le plus direct) (sur 43)

0 : 1⁴⁰ non connu : 1
1 : 37% 2 : 42% 3 : 21% 4 : 0

e. Liens vers l'extérieur (sur 44)

Non : 25%
Oui : 75%, dont :
 Beaucoup : 48%
 Peu : 27%

D. Grille d'évaluation de sites web (présentée en annexe du scénario définitif).

Cette grille est le résultat de la synthèse de deux grilles d'évaluation déjà existantes (voir le tableau 1).

Tableau 1 : Comparaison des barèmes des deux grilles disponibles.

Rubrique	grille A ⁴¹	grille B ⁴²
Contenu	60 %	52 %
Droits d'auteurs et sources	-	8 %
Navigation	20 %	23 %
Présentation visuelle et sonore	14 %	14 %
Accessibilité	6 %	3 %
Total	100 %	100 %

Cette comparaison permet de supposer qu'une des grilles a servi de modèle à la seconde : d'après les dates qui figurent sur ces documents, le modèle semble avoir été la grille A⁴³. Toutefois, la grille B présente l'avantage de détailler de manière plus précise ses critères de notation.

Quoiqu'il en soit, la parenté de ces barèmes est manifeste et simplifie considérablement l'unification des deux grilles. La principale différence réside dans l'existence, pour la grille B, d'une rubrique spéciale « droits d'auteurs et sources » (8 % de la note), qui est incluse, pour la grille A, dans la rubrique « contenu » (5 % de la note). L'approche de la grille B paraît mieux correspondre aux critères — nécessairement élevés — d'exactitude et d'identification de l'information qui sont ceux du monde des bibliothèques.

Dans l'ensemble, la grille B a le double avantage de proposer des critères plus précis et une notation moins « extrême »⁴⁴, qui offre sans doute la possibilité d'une évaluation plus fine et plus nuancée des sites. Cette même grille a également deux inconvénients : la

⁴⁰ Le « zéro clic » et le chemin non connu ne sont pas pris en compte dans le calcul du pourcentage.

⁴¹ Grille distribuée à l'Enssib par M^{me} Noël.

⁴² Grille disponible sur le web communiquée par M^{me} Noël.

⁴³ Le copyright de cette grille est daté du mois de juin 1997 ; la seule date qui apparaît dans la grille B est « janvier 1999 ».

⁴⁴ Pour la rubrique « contenu », les notes de la grille A progressent de 1 à 5 puis à 9, alors que celles de la grille B progressent de 1 à 5 puis 7, etc.

fragmentation des rubriques ralentit le processus d'évaluation, et certains critères peuvent sembler peu pertinents et d'autres sous-évalués.

Le projet de grille qui suit s'inspire assez largement de la grille B. Les barèmes et les critères qui semblaient trop précis ou mal correspondre aux exigences de notre travail ont été modifiés, en particulier pour éviter un « handicap-temps » trop important.

Grille d'évaluation

Site évalué le : Résultat de l'analyse⁴⁵ : /100

Nom du site : Commentaires :
 Adresse (URL) :
 Public(s) cible(s) :
 Mode de présentation :
 [texte ; texte et illustration ; multimédia]
 Accès au site :
 [libre ; tarifé ; limité]
 Langue : Option de langue (précisez) :

Types d'information ou de services :

Services (précisez) : oui non :
 Banques de textes et de documents : oui non :
 Répertoire/liste (précisez) : oui non :
 Banque de données (précisez) : oui non :
 Banque d'images (précisez) : oui non :

CONTENU (52 %).

	Faible (1 pt)	Bien (5 pts)	Excellent (7 pts)
- Information détaillée, abondante ; étendue du site. Pertinence des ressources offertes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Objectifs pédagogiques clairement identifiés, pertinents. Clientèle bien identifiée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Logique de l'organisation de l'information et des activités.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Qualité de la langue/de la traduction. Lisibilité des textes pour la clientèle visée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Pertinence des liens vers l'extérieur (hyperliens).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Date de la dernière mise à jour (- de 3 mois = excellent).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Présence utile/pertinente des illustrations et animations.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Accès en ligne au texte complet des documents.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

total des colonnes /52

/52

⁴⁵ >80% : Très bien ; 60%-79% : Bien ; 50%-60% : Moyen ; <50% : faible.

DROITS D'AUTEUR ET SOURCES (8 %).

	Faible (1 pt)	Excellent (3 pts)
- Les sources des documents sont indiquées (auteurs, année, maison d'édition s'il y a lieu).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Les auteurs ou les responsables du site web sont identifiés (nom, organisme, adresse, courrier).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Il est possible et facile de communiquer avec les responsables du site (bouton « écrivez-nous », etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (2 pts)
total des colonnes /8		/8

NAVIGATION (20 %).

	Faible (1pt)	Bien (2 pts)	Excellent (4 pts)
- Facilité de déplacement (aller-retour, retour page d'accueil, plan du site).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Compréhension aisée des boutons de navigation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Table des matières et structure cohérente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Rapidité de chargement du site et des différentes pages.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- On indique la taille des fichiers à télécharger. Divers formats sont offerts.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Il est proposé de charger certaines applications (si requis).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
total des colonnes /20			/20

PRÉSENTATION VISUELLE (14 %).

	Faible (1 pt)	Bien (2 pts)	Excellent (4 pts)
- Conception/Design du site et couleurs utilisées (couleur de fond, des lettrages, des images, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Lisibilité du texte (taille et couleur des caractères, disposition, illustration).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Rapidité de chargement des illustrations, images, séquences sonores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Qualité des images (résolution, couleurs, taille) et du son (pertinence, qualité technique).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Graphisme des boutons de navigation (mnémonique, discret, élégant).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
total des colonnes /14			/14

ACCESSIBILITÉ (6 %).

	Faible (1 pt)	Bien (3 pts)
- Présence dans les principaux répertoires et outils de recherche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Adresse intuitive, simple, courte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
total des colonnes /6		/6

TOTAL DES RUBRIQUES : /100

II. ENTRETIENS AVEC DES WEBMESTRES.

A. Entretien avec M. T. Samain, webmestre du site du SCD de LYON III (06-05-99).

1. Historique et objectifs actuels du site.

- 1996-1997 : la réflexion

L'objectif initial du site web, qui s'est élargi par la suite, était de toucher les utilisateurs extérieurs hors SCD, et cela en particulier pour le catalogue enrichi. En interne, l'accès à la documentation électronique (catalogue, cédéroms, signets Internet sécurisés) est assuré par le système Siber.

- juin 1997 : 1^{ère} version du site

Trois accès principaux sont prévus pour la mise en place du site : « présentation », « catalogue », « dossier lecteur » qui donne certaines possibilités (par ex.^o: téléchargement d'une bibliographie conçue par le lecteur lui-même).

Les services se sont développés progressivement et ont été rangés sous la rubrique « présentation » du fait des contraintes de la charte graphique.

Les objectifs actuels s'orientent vers un Intranet (en direction du public de l'Université mais aussi du personnel) de plus en plus fourni et donnant accès grâce à une seule interface à toutes les ressources électroniques (bases de données sur cédérom ou en ligne, etc.). En parallèle, les services externes continuent d'être développés. Sont ciblés principalement les accès au catalogue, au dossier lecteur, et à des ressources du SCD en Internet (nouveautés, périodiques, cédéroms, etc.) ou en Extranet (signets, sommaires de périodiques, etc.). La phase Intranet avec accès aux cédéroms nécessitera des investissements importants.

2. Le public et la fréquentation.

Public visé par le site web : celui du SCD, de l'université (notamment les laboratoires de recherche et les bibliothèques associées). Un public extérieur à l'université est également visé. Les usages actuels des étudiants de 1^{er} cycle sur les postes Siber : 6/10 signets Internet, 3/10 cédéroms, 1/10 interrogation du catalogue.

Fréquentation du site : SCD 2/3, extérieur 1/3 (dont 1/8^e provient de l'Université hors SCD).

3. Les actions de promotion du site.

Le site a fait l'objet d'un signalement initial auprès de moteurs de recherche et a été répertorié dans les index spécialisés dans le monde des bibliothèques.

Autres actions : communication des services nouveaux auprès des organismes de diffusion internes (journal de l'Université) ou nationaux (articles dans le BBF, messages sur biblio-fr, etc.) ; affichettes à l'intérieur du SCD.

4. Les accès à l'extérieur du SCD.

Trente-huit postes sont proposés au public pour accéder au site du SCD sur place grâce à Siber. Tous les postes permettent l'accès intégré au catalogue, aux cédéroms en réseau et à Internet (accès sécurisé). Il n'y a pas de bornes interactives proposant des accès limités au site du SCD.

5. Les services et l'organisation du travail.

a. L'information sur le SCD.

Elle se fait essentiellement sous forme de texte, avec des photographies de chaque site. Une vidéo d'information (entretien avec la directrice du SCD, présentation des locaux) a été réalisée sous forme analogique par une étudiante puis numérisée par le service audiovisuel de l'Université. Sa durée est d'une à deux minutes ; elle peut être téléchargée à la demande de l'utilisateur. Les séquences ont été choisies par le SCD.

b. Les ressources Internet.

- *Catalogue web enrichi.*

Accès aux tables des matières numérisées (800). L'alimentation est régulière, au fil des acquisitions. Elle concerne les livres étrangers, les mélanges et la littérature grise.

- *Les textes intégraux en ligne.*

La numérisation est une opération lourde. Le format image pose des problèmes de stockage, il faut de préférence lancer ensuite un programme d'OCR et effectuer des corrections manuelles plus ou moins importantes selon les documents. T. Samain pense qu'il est préférable de récupérer des documents produits sur un support numérique. On peut par exemple demander aux thésards leur disquette avec l'autorisation de diffusion. La numérisation devrait rester occasionnelle et être liée à des animations et opérations de communication (ex.°: une thèse japonaise du 19^{ème} siècle a été numérisée dans le cadre d'une exposition qui présentait le document original et la version électronique).

- *La documentation professionnelle sur le SCD en ligne.*

Elle est constituée essentiellement d'articles publiés dans des revues et de rapports de stages. Elle facilite ainsi le travail des secrétaires qui étaient très souvent sollicitées par des demandes concernant ce type d'informations.

Évaluation du temps de travail pour la numérisation (sommaire + texte intégral) : 15 heures par semaine pour un vacataire.

- *Dossier lecteur.*

Présentations diverses (modifications lors de changements importants).

- *Liste enrichie de périodiques en cours.*

Le SCD propose des accès aux sommaires, résumé ou texte intégral pour plus de 500 revues.

La mise en place de service a nécessité un travail important :

- requête sous GEAC pour extraire la liste brute. Cette liste a été retravaillée manuellement car les centres de recherche ne bulletinent pas et il fallait vérifier si le périodique était mort ou pas.

- tri de la liste par l'éditeur GEAC.

- programmation de Macro sous Word pour travailler la présentation et générer les liens de manière automatique. Cela permet d'insérer l'ISSN qui fera le lien Internet entre la mention du périodique dans la liste et la notice du catalogue (état de la collection).

- transformations WORD-HTML.

- recherche des adresses Internet où l'on trouve gratuitement le dépouillement où le texte intégral des revues, et abonnement à la base SwetsNet pour les accès payants pour environ 200 périodiques (37 F par sommaire).

Le travail le plus long a été le travail de recherche des adresses Internet gratuites (300 environ ont été trouvées) mais cela a permis une économie d'environ 10 000 F. Ce travail a été effectué par une personne en juillet mais pas à temps plein : on peut l'estimer à 40 heures ou plus.

Le travail de mise à jour est assez rapide et régulier.

- *Nouveautés.*

Le travail d'extraction des nouveautés de la liste est similaire à celui décrit pour les périodiques. La liste est classée par thèmes disciplinaires accessibles par les liens générés par la macro.

Chaque mois, 2 personnes éditent et mettent en ligne la nouvelle liste.

- *Les ressources en Extranet : les signets.*

Environ 2000 signets ont été sélectionnés. Ils sont structurés dans une dizaine de rubriques aujourd'hui, divisées elles mêmes en sous rubriques. En général, le classement correspond à un classement disciplinaire de type Dewey (sauf une exception pour le droit où les signets sont classés d'abord par type de sources : institutionnelles, associatives...). C'est le responsable de section qui choisit le classement et valide l'adresse (intérêt scientifique).

La première page propose l'accès aux grandes rubriques. Les sous rubriques sont accessibles directement grâce à un menu déroulant.

Le travail est journalier et est assuré par le webmestre, les responsables d'acquisition, les correspondants et des apports extérieurs ponctuels (suggestions des étudiants) ou permanents (ex. : une rubrique est assurée par un professeur).

La mise en place d'une rubrique représente le travail le plus lourd. Elle nécessite le travail à plein temps de deux moniteurs-étudiants pendant une semaine, plus le temps de la validation du responsable de section, soit environ cent heures.

En ce qui concerne le travail de mise à jour, il est très difficile de l'estimer puisqu'il est réparti sur de multiples personnes, et bien que la majeure partie du travail soit assurée par les moniteurs-étudiants. Cependant, on peut l'évaluer à plus de quinze heures par semaine au total. Pour la rubrique « histoire », la mise à jour est effectuée par une personne qui consacre environ deux heures tous les quinze jours à cette tâche.

Le principe général est de supprimer le support papier et de travailler directement sur fichier électronique de façon à n'effectuer que des opérations de couper/coller, et cela dans

l'ensemble du circuit. Il est important que chaque personne effectuant ce travail ait accès à un poste personnel pourvu de Windows 95 et du navigateur.

Pour trouver les nouvelles adresses, tout type d'information est utilisé : dépouillement de la presse, conseils, recherche sur le web, etc.

6. La participation globale à la mise à jour du site et à la création de nouveaux services éventuels.

Personnes concernées : un webmestre (25% du temps) et plusieurs groupes de travail pour la réflexion sur le développement de certains services (en projet : numérisation et stockage des tables de matières en XML). Il faut y ajouter les contributions ponctuelles et non formalisées de nombreux membres du personnel

Difficulté rencontrée : intégrer de manière plus formalisée la participation au web au sein des tâches du personnel du SCD.

Il apparaît important aujourd'hui d'intégrer la recherche, l'acquisition et le catalogage des ressources électroniques au travail quotidien. Les responsables d'acquisitions pourraient par exemple sélectionner les signets les plus intéressants et les intégrer au catalogue en utilisant un champs 400 dans les notices.

7. Les questions techniques.

Une bonne connaissance technique des langages et outils nécessaires à la gestion d'un site web (système d'exploitation serveur, logiciels serveurs, outils d'édition et de conception) est nécessaire pour le webmestre. La mise à jour des pages qui devrait revenir à chaque section peut elle se faire sans formation lourde.

8. L'équipement actuel du site.

- système d'exploitation : Windows NT.
- type de serveur HTTP : IIS 4.
- SGBD :
 - serveur Z39.50 version 3 GEAC (sous UNIX) pour la base bibliographique.
 - serveur SQL pour le lien entre les notices et les éléments numérisés et les dossiers lecteurs.
- passerelle web-SGBD : développée par Archimed et ASP Microsoft.
- moteur d'indexation et outil de groupware : pour le site, Index Server (en attente), pas d'outil de groupware.
- architecture choisie : 1 serveur principal, 1 serveur pour éléments numérisés
- gestionnaire de site et autres outils : Frontpage 97 (il est peu efficace pour le signalement des liens brisés ; le SCD utilise donc un freeware « XENU » pour ce travail).

9. Mise en forme du site.

- *L'arborescence.*

Elle a été développée au départ par Archimed en fonction des 3 services initiaux prévus. Une nouvelle arborescence a été proposée par le groupe projet de l'année dernière (étudiants de l'Enssib). Une nouvelle version sur ces bases est presque prête mais une mise en forme graphique professionnelle est indispensable, d'où sa mise en attente.

- *Accessibilité du site.*

Site accessible à partir de Netscape 2 et Internet Explorer 3.

- *La charte graphique.*

Elle n'a jamais été formalisée et est susceptible de changer *rapidement*. Elle est très simple : la page d'accueil comprend un logo et trois entrées, le tout sur un fond discret.

Inconvénients : cette charte s'est révélée trop contraignante par la suite car ne permettant pas des évolutions de l'arborescence.

Avantages : simplicité, sobriété, pages légères qui se déchargent rapidement.

B. Entretien avec M. F. Lardellier, webmestre du site du SICD Grenoble I (07-05-99).

Le SICD. de l'Université de Grenoble I, spécialisée dans les Sciences, dispose de deux sites Internet : le premier, créé il y a trois ans, a été depuis spécialisé en Physique dans le cadre du statut particulier de la bibliothèque, devenue Cadist pour cette matière ; il s'adresse surtout aux chercheurs et se donne pour objectif d'être exhaustif dans sa matière et dans les services qu'il propose.

Un second site plus généraliste, qui recouvre l'ensemble de la BU de Sciences, s'est développé depuis deux ans et reste en construction. M. Lardellier est chargé de sa mise en place et de sa maintenance. Il est destiné essentiellement aux étudiants : c'est ce second site qui a retenu notre attention.

Les objectifs de ces pages web sont d'abord d'apporter le maximum de renseignements décrivant l'activité de la bibliothèque et les services qu'elle propose, de permettre une communication aisée entre les usagers et le personnel de la BU, enfin de mettre à la disposition des étudiants une sélection raisonnée de signets dans le domaine scientifique. Cette sélection regroupe les références de près de 2 000 sites Internet : il est parfois difficile pour un étudiant de s'y retrouver. La politique de développement actuellement envisagée consiste plus en une révision assortie d'une mise à jour et d'un désherbage de cette liste hiérarchisée plutôt qu'en un accroissement du nombre des sites signalés visant à une exhaustivité utopique. La mise en place d'une telle liste a nécessité le travail d'une personne à mi-temps pendant deux ans assistée d'un second membre du personnel.

À l'avenir, M. Lardellier désire favoriser une coopération au niveau du pôle grenoblois afin de mettre en place un site muni d'une véritable charte graphique au sein duquel un travail partagé permettrait la mise en œuvre d'un site miroir.

L'accès à ce site, à partir des postes disponibles dans les locaux de la BU, reste pour l'instant réduit, mais le programme, en cours, de réaménagement des locaux ouvre la perspective de créer un espace spécifique qui proposera une vingtaine de postes accessibles au public. Les postes actuellement utilisables sont limités à la consultation de quelques sites choisis et sont soumis au logiciel « Archimed Internet Explorer ». Malgré cela, ils sont souvent déparamétrés par certains utilisateurs ; la présence d'un membre du personnel près des postes a été décidée afin de pallier ce problème.

Le public visé par le site Internet de la BU est avant tout l'ensemble des étudiants du pôle grenoblois. Un dialogue entre les étudiants et le personnel est engagé par l'intermédiaire d'un cahier de suggestions, mais il doit se développer par l'intermédiaire de site, notamment par la proposition par les étudiants de sites qu'ils ont repérés.

Le site en lui-même est encore peu connu du fait d'un manque de communication et de publicité ; le webmestre s'est attaché au référencement du site avant tout. La priorité actuelle est de le faire connaître au public. En effet, les étudiants scientifiques sous-utilisent les ressources d'Internet.

Temps de travail nécessaire à la maintenance : 10 à 12 heures par semaine pour maintenir ce site généraliste. À l'avenir, l'association des membres du personnel est souhaitable (phase de sensibilisation), certaines rubriques pouvant être prises en compte par certains selon leurs compétences et leurs envies. Si la création de page nécessite la présence d'un spécialiste, la maintenance ne requiert qu'une formation minimale.

Services offerts : des liens vers des sites extérieurs qui proposent l'information ; pointer vers des sources de documents en texte intégral, car le SCD n'envisage pas d'en produire lui-même pour l'instant ; prise d'abonnements à des périodiques en ligne.

Plan du site web, au choix : arborescence pyramidale (information difficile d'accès si elle est au bout de l'arborescence) ; arborescence sous forme de toile (mais l'information n'est pas hiérarchisée).

Pas de charte graphique ni de comité de pilotage ; dans ce domaine, le SICD s'inspire de ce qui se fait ailleurs, notamment à la bibliothèque de Laval (Québec) et au SICD de Grenoble II.

Aspect Intranet : un réseau professionnel envisagé à long terme, mais ce projet doit être mené avec douceur pour ne pas trop heurter les habitudes de travail et ne pas braquer le personnel (mise en ligne des planning par exemple).

Outils de travail : éditeurs comme « Bloc-notes », « Frontpage » et « Netscape composer » ; ce dernier est le plus accessible.

C. Entretien avec M^{me} N. Léon-Serrano, responsable du site web du REDOC (07-05-99).

M^{me} Serrano dirige, anime et organise le travail de développement du REDOC, réseau de documentation abrité par le pôle européen de Grenoble, groupement d'intérêt public. Service à caractère informatif, il fédère 77 institutions depuis six ans et 40 catalogues.

La fonction de webmestre, non permanente, a jusqu'ici été assurée par des objecteurs de conscience ; elle le sera désormais par un emploi-jeune qui, après formation, professionnaliserà cette fonction. La maintenance du site nécessite environ une journée de travail par semaine d'un documentaliste et d'un assistant en informatique de l'Université.

Un repérage des sources documentaires de Grenoble et de sa proche région, sous forme d'un répertoire qui comprendra à terme une centaine de structures documentaires de statuts divers (bibliothèque de lecture publique, centres de documentation à « forte valeur ajoutée », car riches dans un domaine particulier) est actuellement en cours de réalisation.

Une bibliothèque électronique est également en chantier.

Annexe III

Le projet de pôle Documentation

I. PRÉSENTATION.

Si notre projet a consisté à améliorer les pages web du SCD, notre commanditaire, M^{me} Achard, a inscrit cet objectif dans une perspective particulière, la création d'un « pôle documentation », dont la lettre de mission se faisait l'écho. Cette dernière énonçait ainsi que le but du projet était de « restructurer et d'enrichir le site web de la *documentation* », que le SCD avait « pour mission de définir et d'organiser toutes les informations concernant la *documentation*, qu'elle soit interne ou externe à l'Université », et que notre travail porterait « sur la définition de l'arborescence et du contenu des différentes pages relevant de la *documentation* ».

Lors de notre première rencontre, M^{me} Achard a répété son attachement au terme « documentation ». Elle nous a demandé de concevoir une arborescence qui regrouperait, sous une rubrique « documentation », les pages web du SCD et des liens vers les principaux producteurs de documentation de l'Université, c'est-à-dire les centres de recherche et le service des Publications.

Cette exigence a conditionné une grande partie de notre travail. Elle nous a tout d'abord amenés à recenser l'ensemble de la documentation figurant sur le site de l'Université pour proposer des liens vers ces pages. De même, pendant nos deux stages, nous avons rencontré les responsables des centres de recherche et du service des Publications afin de connaître leurs sentiments envers la création de ce « pôle documentation ». Confortés dans cette idée par des réponses favorables, nous avons également sollicité — avec un égal succès — l'avis des professeurs de l'Université qui ont accepté de nous rencontrer. Enfin, l'existence de ce « pôle documentation » s'est trouvée matérialisée dans nos différentes propositions de scénarios et d'arborescences (liens, etc.), et en particulier dans celle qu'a finalement retenu le comité de pilotage.

Cependant, pour le SCD, la création de ce « pôle documentation » n'était pas seulement un enjeu intellectuel ; elle représentait également un enjeu politique par rapport à l'Université. En effet, lorsque nous avons reçu la lettre de mission, certains membres du comité de pilotage de l'Université, chargé de définir une charte graphique du site web, étaient hostiles à la présence du SCD sur la nouvelle page d'accueil de l'Université. Ainsi, la première mouture de cette page d'accueil plaçait-elle le SCD dans les rubriques « présentation », « recherche » et « étudiants ». Notre projet a donc également été l'occasion, pour le SCD, d'affirmer sa spécificité et son importance au sein de l'Université. Cette revendication a été finalement couronnée de succès au mois de juin, puisque la page d'accueil définitive propose un accès direct au SCD *via* une rubrique « bibliothèque ».

II. NOTES TECHNIQUES.

Afin de faciliter la mise en place de ce «pôle documentation », nous avons élaboré deux notes techniques sur les conditions de participation du service des Publications et des centres de recherche. Nous les reproduisons ici afin d'illustrer notre démarche et nos réalisations.

A. Participation du service des Publications à une rubrique « Documentation ».

Synthèse des données recueillies auprès de M^{me} Peyron (chargée de la fabrication et de la communication) et de M. Yon (responsable du service des Publications) le 2 avril 1999.

1. *Le service des Publications : une activité commerciale au service de la recherche.*

Le service des Publications a été créé en 1971. Son personnel comprend : M. Yon, 2 titulaires et 5 CES. Il a publié plus de 500 titres, à raison de 25 à 30 parutions par an. Le tirage se situe entre 300 et 500 exemplaires en moyenne. Les différentes collections correspondent aux différents centres de recherche (ex : congrégations et ordres religieux — CERCOR). Elles sont constituées pour une bonne part d'actes de colloques. Certains centres de recherche, toutefois, ne passent pas par le service des publications mais par le réseau commercial (par exemple le CREUSET).

Certains ouvrages sont vendus seulement à la BU, d'autres le sont en librairie. Le service des Publications dispose de quatre représentants en France qui placent leurs titres auprès des librairies. Il est également présent au Salon du Livre. La diffusion relève de la société Sodis, et la distribution, de la société AFPU.

Selon M. Yon, le service des Publications est une des pièces maîtresses du rayonnement de l'Université. Le côté purement éditorial ayant été délégué aux centres de recherche, l'aspect commercial de l'activité du service des Publications prend d'autant plus d'importance. Il semble donc nécessaire que l'on puisse connaître les publications, leurs conditions de vente, et savoir comment se les procurer.

Ce service valorise ainsi les travaux des centres de recherche, permet à ceux-ci de dépasser le simple cadre du Forez tout en se refusant de mettre trop en avant un côté « folklore régional ».

2. *Le service des publications et le site Internet de l'Université.*

Le service des Publications possède ses propres pages sur le site Internet de l'Université. La mise à jour de celles-ci date quelque peu puisqu'elle remonte à 1997. M. Reynaud est chargé de l'actualisation de ces pages. M^{me} Peyron évalue à une demi-journée par semaine ou une journée par mois le temps qu'il serait possible de consacrer à une mise à jour régulière. Par ailleurs, les Publications sont aussi accessibles par la rubrique

« recherche ».

Les éventuels projets de numérisation des mémoires ou des fonds locaux ne relèvent pas du service des Publications. M. Yon est néanmoins favorable à la numérisation, pour les ouvrages qui concernent la région de Saint-Étienne, du détail des sommaires (en particulier des colloques) et des 4^{ème} de couverture, et à la création de mots-clés pour faciliter la navigation.

Que mettre sur les pages web du service ? Tout le catalogue, une simple sélection ou uniquement les nouveautés (une rubrique « à paraître » serait intéressante) ? Faut-il numériser les tables des matières et les sommaires des actes de colloques, journées d'étude ? Le système de bon de commande en ligne doit être maintenu, même s'il est peu utilisé. Les pages devront notamment comprendre : un index, l'exposé des conditions de vente et une page « dernières parutions » qui renvoie au catalogue général des publications. Selon M^{me} Peyron, il faudrait aussi signaler tout ce qui « bouge » autour du livre : colloques des centres de recherche, fêtes du livre, braderies, etc.

Un pôle « Documentation » devrait regrouper tout ce que l'on peut trouver à l'Université en matière de documentation (SCD et fonds documentaires des centres de recherche) et de publications. Ce pôle impliquerait une multiplication des liens entre les Publications, le SCD et la recherche. Les pages des Publications devront permettre de pointer vers la recherche et vers le SCD.

B. Participation des centres de recherche à une rubrique « Documentation »

Synthèse des données recueillies auprès de M^{me} Gahigi (responsable des pages web des centres de recherche au sein du Comité éditorial de l'Université), M^{me} Causse (documentaliste du CREUSET), MM. Mackenna, Gramain, Meunier, Regard, Grekos, Dubois, Guyotat et Lucht, professeurs.

1. Les pages web des centres de recherche : projets et réalités.

L'organisation actuelle des pages web des centres de recherche sera complètement modifiée d'ici la fin juin. Ces transformations aboutiront à une offre double.

Tout d'abord, sous la direction de M^{me} Gahigi sera créée une page web standard pour chaque équipe de recherche. Après une présentation générale de la nouvelle rubrique Recherche (qui figure sur la nouvelle page d'accueil du site de l'Université) par le vice-président, cette page comprendra pour chaque centre un minimum d'informations, et jouera ainsi le rôle d'une vitrine officielle et normalisée : adresse, coordonnées, thèmes de recherche, publications, partenaires, DEA proposés... Ces informations ont déjà été vérifiées et approuvées par les directeurs des centres.

Cependant, les centres de recherche conserveront la possibilité de créer leurs propres pages web, et d'y faire figurer les informations qu'ils désirent avec une présentation personnalisée (pages de doctorants, etc.). Actuellement, l'offre varie en fonction de la motivation et/ou des compétences des membres des centres. Ainsi, le centre de recherche dirigé par M. Mackenna prépare-t-il dans ses pages un dictionnaire électronique européen sur Port-Royal. En médecine, le professeur Dubois a construit un site pilote en matière d'enseignement et a créé une université virtuelle en biophysique. De même, au CREUSET,

M^{me} Causse propose des sélections de sites, des *working papers* accessibles en texte intégral (depuis deux ans), des sommaires de revues économiques en ligne, et prépare la numérisation du texte intégral de ces revues. En revanche, les laboratoires de MM. Grekos ou Guyotat ne disposent d'aucune page web.

2. *La perspective d'un pôle « Documentation ».*

L'éventualité d'être associé aux pages web du SCD et des Publications sous une rubrique « Documentation » est en général bien acceptée. M^{me} Gahigi approuve la création de liens entre ses propres pages et celles du SCD (dont BRISE en particulier). Elle est notamment prête à vérifier que ces liens n'auront pas été rompus lors des réorganisations et enrichissements successifs. MM. Gramain et Regard se sont même montrés enthousiastes, MM. Mackenna, Grekos, Meunier, Dubois et Guyotat ont également approuvé le principe. Seul M. Lucht a déclaré ne pas éprouver le besoin de créer des liens entre les centres de recherche et cette rubrique.

Dans l'ensemble, les responsables et membres des centres de recherche se sont déclarés intéressés par cette nouvelle rubrique, motivés et prêts à collaborer avec le personnel du SCD et des Publications.

3. *Limites et contraintes.*

Limites et contraintes tiennent en deux mots : le temps et les compétences.

Les professeurs interrogés, s'ils sont presque unanimes à souligner l'intérêt de ce projet, font preuve de la même unanimité à se déclarer incapables, faute de temps, d'assurer la maintenance et la mise à jour de leurs propres pages web. Au regard de leurs fonctions d'enseignement, ce service, quoique utile, ne leur apparaît pas comme prioritaire. De son côté, M^{me} Gahigi ne sera chargée que de la mise à jour des pages « officielles ». Elle ne disposera d'aucune autorité pour exiger leur mise à jour, leur enrichissement, etc. Elle-même n'en aura d'ailleurs pas le temps.

En effet, à cette question de temps disponible vient s'ajouter celle des compétences des membres des centres de recherche : tous s'estiment incapable d'assurer eux-mêmes la maintenance, et encore moins la création, d'une ou plusieurs pages web, et réclament des personnels spécialisés dans ce domaine. Cependant, l'Université n'a pas l'intention de procéder à l'embauche de personnel de ce type. Elle se contentera d'utiliser les services de stagiaires : ainsi, les pages et les liens dont M^{me} Gahigi aura la responsabilité seront-ils créés par un stagiaire en 1^{ère} année de BTS informatique et gestion qui assurera également la rénovation des pages web du service des Publications. De même, il est déjà prévu qu'un nouveau stagiaire soit chargé, l'année prochaine, de créer les pages des écoles doctorales. Concernant les pages personnelles des centres de recherche, ces derniers devront donc en assumer seuls la création et la mise à jour, soit en faisant également appel à des stagiaires, soit en utilisant les compétences et la motivation de certains de leurs membres. Cette dernière solution fait toutefois peser une menace sur l'existence et la mise à jour des pages à moyen terme : la motivation peut s'éteindre ou la personne changer d'affectation.

La création d'un pôle « Documentation » semble donc rencontrer un accueil favorable auprès des personnels concernés. Si créer ce pôle paraît réalisable dans un délai assez bref, le véritable enjeu résidera dans la difficulté à créer une rubrique « Documentation » pertinente et qui survive une fois l'élan de la création émoussé. De ce point de vue, le SCD aura un rôle moteur à jouer, d'une part car il apporte une grande partie de la matière de cette rubrique, d'autre part car il est le seul à disposer d'un personnel stable et susceptible d'être formé au langage html et à la création de pages web. En résumé, la création de ce pôle dépendra en grande partie des efforts auxquels sera prêt à consentir le SCD du point de vue d'un rôle de « moteur », et du point de vue de la formation des personnels et de la mise à jour des pages et des liens, afin de servir d'exemple.

Annexe IV

Documents de travail

Le mode de fonctionnement de l'équipe projet — des réunions hebdomadaires ou bi-hebdomadaires entrecoupées par divers stages — a rendu nécessaire l'élaboration de plusieurs documents internes afin d'organiser notre travail : des ordres du jour et des comptes-rendus.

Au début de chaque réunion, le compte-rendu de la séance précédente était remis au groupe projet et soumis à son approbation. À la fin de chaque réunion, l'ordre du jour de la séance suivante était élaboré en commun. Sauf cas de force majeure, il était définitivement fixé dans ses grandes lignes au moins 48 heures avant la réunion suivante et diffusé alors à l'ensemble des membres du projet. Des copies de ces documents étaient adressées aux archives du projet et à notre tuteur. Notre commanditaire n'a pas souhaité avoir connaissance de ces comptes-rendus hebdomadaires ; en revanche, nous lui avons communiqué les comptes-rendus des trois comités de pilotage.

Présenter l'intégralité de ces comptes-rendus aurait été superflu, d'autant que le Journal de bord contenu dans le corps de ce rapport permet déjà de suivre l'évolution de nos démarches et de nos réalisations. Nous nous sommes donc contentés de sélectionner trois d'entre eux, qui nous ont semblés représentatifs de l'organisation et des méthodes de travail de notre groupe projet.

Nous avons également joint les références des ouvrages, articles et diverses sources de documentation auxquels nous avons eu recours.

I. COMPTES-RENDUS DE RÉUNIONS.

A. Compte-rendu des réunions du groupe projet, 18 et 29 mars 1999

Destinataires : C. André, C. de Coccola, K. Jay, L. Khamkham, D. Rouet, M. Stoll, archives du projet.

L'ensemble du groupe projet du site web du Service commun de la documentation (SCD) de l'Université de Saint-Étienne s'est réuni pour les sixième et septième fois à l'Enssib les jeudi 18 et lundi 29 mars 1999 de 14 à 18 heures.

Ces deux réunions ont été toutes entières consacrées à l'élaboration du cahier des charges de la prestation du groupe projet, destiné à être présenté au commanditaire lors du

comité de pilotage du 6 avril. À l'issue de la première de ces réunions, un état provisoire du cahier des charges (principalement les parties « Objectifs de notre prestation », « Détail des investigations et des travaux qui seront accomplis », « Calendrier » et « Coût ») préparé et rédigé en commun, a été remis pour examen à M^{me} André.

Lors de la seconde réunion, les membres du groupe projet ont mis en commun leurs propositions d'approfondissement du cahier des charges et rédigé les parties « Analyse de l'existant », « Procédures de contrôle » et « Acteurs ». Sur les conseils de M^{me} André, nous avons en particulier précisé les modalités de nos investigations et de la réalisation du projet, modifié certains titres, simplifié la présentation des coûts et intégré le calendrier dans le corps même du cahier des charges (et non plus en annexe).

Cinq exemplaires du cahier des charges définitif ont été envoyés au commanditaire le 30 mars, notre comité de pilotage comprenant : M^{me} Achard, M^{me} Lenoir, M^{me} Reymond, M^{me} Causse et M. Reynaud.

B. Compte-rendu de la réunion du groupe projet, 8 avril 1999.

Destinataires : C. André, C. de Coccola, K. Jay, L. Khamkham, D. Rouet, M. Stoll, archives du projet.

L'ensemble du groupe projet du site web du SCD de l'Université de Saint-Étienne s'est réuni pour la neuvième fois à l'Enssib le jeudi 8 avril 1999.

La première partie de la réunion a été consacrée à l'approbation du compte-rendu de la séance précédente et à la répartition des tâches entre les membres du groupe projet :

K. Jay et D. Rouet ont assuré la rédaction de l'article — à paraître dans la Lettre de l'Enssib — qui présente l'objectif de notre projet, notre démarche et les résultats qui en sont attendus en accord avec le commanditaire. Cet article de 301 mots a tout d'abord été soumis à l'approbation des autres membres du groupe projet, puis à celle de M^{me} André, qui a suggéré quelques modifications (coupures, remodelage de la conclusion) ; par la suite, il a été envoyé pour approbation à M^{me} Achard.

L. Khamkham a pris contact avec les webmestres des sites de Lyon III, Grenoble III et du REDOC, que nous avons souhaité rencontrer afin d'aborder avec eux les questions de conception et de maintenance d'un site web, afin d'obtenir de leur part un rendez-vous et de convenir avec eux d'un horaire pendant notre semaine de stage.

C. de Coccola a pris contact avec M^{me} Achard afin d'obtenir de sa part l'autorisation de rencontrer certains membres du personnel du SCD et d'aborder avec eux la question de leur utilisation du site web du SCD, de leurs compétences techniques et du temps de travail nécessaire à la maintenance du site. Avec M. Stoll, elle a arrêté la liste des 15 professeurs

(5 en sciences, 5 en droit-lettres, 5 en médecine) que nous souhaitons rencontrer afin d'aborder avec eux l'usage qu'ils font d'Internet dans leurs enseignements et pour leurs recherches personnelles. M. Stoll a pris contact avec les dix premiers d'entre eux (M^{me} Reymond ne nous a pas encore fait parvenir les noms des professeurs de médecine) afin d'obtenir de leur part un rendez-vous entre le 3 et le 7 mai.

Enfin, la réunion s'est terminée par l'élaboration de l'ordre du jour de la séance suivante.

C. Compte-rendu des réunions du groupe projet, 19-20 mai 1999.

Destinataires : C. André, C. de Coccola, K. Jay, L. Khamkham, D. Rouet, M. Stoll, archives du projet.

L'ensemble du groupe projet du site web du SCD de l'Université de Saint-Étienne s'est réuni pour les douzième et treizième fois à l'Enssib le mercredi 19 mai 1999 de 14 à 18 heures et le jeudi 20 mai de 14 à 18 heures.

Ces deux séances ont été consacrées à l'élaboration des scénarios qui seront proposés à M^{me} Achard (le comité de pilotage a été fixé au 17 juin dans la matinée). Après mise en commun des trois projets de scénarios préparés par les membres de l'équipe projet, il a été décidé à l'unanimité de réduire leur nombre à deux :

- le premier aura pour objectifs principaux de faciliter la recherche documentaire, de mener des opérations d'information et de formation des usagers et de développer l'information professionnelle, tout en enrichissant et en généralisant les services déjà en place. Toutefois, deux arborescences de ce scénario seront proposées à M^{me} Achard : une première avec accès par grands thèmes, une seconde avec accès par les sites du SCD⁴⁶.

- le second scénario aura pour objectif principal de mettre en avant la production documentaire du SCD, en particulier dans le domaine des ressources électroniques et d'Internet. Cette orientation se retrouvera dans l'organisation de l'arborescence, qui mettra en avant ces services. Pour autant, les besoins de formation et d'information des étudiants ne seront pas négligés.

Le groupe projet s'est donc appliqué à développer ces deux scénarios en s'appuyant sur les analyses de sites web, les entretiens des deux stages et sur les résultats de l'enquête menée auprès des étudiants, chercheurs et professeurs de l'Université de Saint-Étienne, dont C. de Coccola et K. Jay ont mené à bien le traitement. Des contacts ont également été pris avec M^{me} Barral, directeur du SCD de Troyes, par messagerie électronique après son intervention, dans le cadre des cours de l'Enssib, sur le site web de l'UTT de Troyes.

⁴⁶ Ce projet de seconde arborescence a été abandonné par la suite, ce qui explique qu'il n'en soit pas fait mention dans les scénarios présentés au commanditaire au cours du deuxième comité de pilotage.

Enfin, M^{me} Achard nous a informé que le principe d'une rubrique « Documentation » regroupant les pages web du SCD, des centres de recherche et du service des Publications et figurant sur la page d'accueil du SCD a été approuvé par le président de l'Université. De même, elle nous a signalé que le budget que le SCD consacrera à l'amélioration de son site web serait adapté aux exigences formulées dans nos scénarios.

La réunion s'est terminée par l'élaboration de l'ordre du jour de la séance suivante.

II. OUVRAGES UTILISÉS ET DOCUMENTATION DIVERSE.

Adresse du répertoire des sites des bibliothèques universitaires françaises /
<http://www.sup.adc.education.fr/bib/>

Adresse du site web de l'université de Saint-Étienne :
<http://www.univ-st-etienne.fr>

BASTIEN (Christian), LEULIER (Corinne), SCAPIN (Dominique). L'ergonomie des sites web, in *Créer et maintenir un service web*, cours à l'INRIA, 28 septembre-2 octobre 1998, ADBS, 1998, p. 111-174.

LE MOAL (Jean-Claude). Avant-propos, in *Créer et maintenir un service web*, cours à l'INRIA, 28 septembre-2 octobre 1998, ADBS, 1998, p.5-12.

MOLLINÉ (Frédérique), LERESCHE (Françoise). Politique documentaire au SCD Lyon 3, *BBF*, n° 44-2, 1999, p 20-26.

MUET (Florence). Positionnement marketing du site web documentaire, in *Créer et maintenir un service web*, cours à l'INRIA., 28 septembre-2 octobre 1998, ADBS, 1998, p. 13-41.

PREVOSTO (Laurent). Maintenir et exploiter un service WWW, in *Créer et maintenir un service web*, cours à l'INRIA, 28 septembre-2 octobre 1998, ADBS, 1998, p. 227-249.

TABLE DES MATIÈRES



Introduction	2
Lettre de mission	6
Cahier des charges de la prestation des étudiants : « restructurer et enrichir le site web de la documentation »	7
Compte-rendu du comité de pilotage n°1 (mardi 6 avril 1999)	16
Propositions de scénario :	18
n°1 : « information et formation du public du SCD »	18
n°2 : « centre de documentation électronique »	22
Compte-rendu du comité de pilotage n°2 (jeudi 17 juin 1999)	26
Cahier des charges du scénario retenu : « centre de documentation électronique »	28
Compte-rendu du comité de pilotage n°3 (mardi 29 juin 1999)	48
Journal de bord	49
Annexes	70
<u>Annexe I</u> : approche des publics	
I. Résultats de l'enquête sur site	71
II. Résultats de l'enquête en ligne	86
III. Entretiens avec les professeurs	89
<u>Annexe II</u> : environnement web et analyses de sites	
I. Analyse de sites web	94
II. Entretiens avec des webmestres	105
<u>Annexe III</u> : le projet de pôle Documentation	
I. Présentation	111
II. Notes techniques	112
<u>Annexe IV</u> : document de travail	
I. Comptes-rendus de réunions	116
II. Ouvrages utilisés et documentation diverse	119
Table des matières	120