

## **L'offre numérique : quels enjeux pour les bibliothèques ?**

**Eléonore DEBAR, Marie-Geneviève GUESDON, Stéphanie LAMY, Christine ORAIN, Martine YVON**

Sous la direction de Salah Dalhoumi  
Maître de conférences à l'ENSSIB

# Remerciements

A l'issue de cette étude, nous adressons nos remerciements à toutes les personnes qui nous ont aidées au cours de notre travail.

Nous remercions notre directeur de mémoire Salah Dalhoumi pour ses conseils.

Les personnes qui ont répondu à notre questionnaire nous ont apporté de précieux renseignements qui ont enrichi nos observations, nous les remercions particulièrement du temps qu'elles nous ont consacré.

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

# Sommaire

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>5</b>
<b>MÉTHODOLOGIE .....</b>	<b>9</b>
1. Précision du sens de l'offre numérique	9
2. Mode de sélection du corpus	10
3. Grille d'analyse	11
4. Enquête par messagerie électronique	16
<b>LA BIBLIOTHÈQUE NUMÉRIQUE, AU CARREFOUR DES MISSIONS DES BIBLIOTHÈQUES .....</b>	<b>18</b>
1. Mise à disposition des collections et diffusion des connaissances : entre ouverture et ciblage des publics	19
1.1. Numérisation des collections et expositions virtuelles : .....	19
1.2. Périodiques en ligne : .....	20
1.3. Dictionnaires et encyclopédies.....	21
1.4. Bases de données : .....	21
2. Vers une convergence des missions de publication et de recherche ?	21
2.1. Publications: .....	22
2.2. Bases de textes :.....	22
2.3. Bases d'images : .....	23
2.4. Travaux de recherche:.....	24
3. Mission pédagogique : vers l'affirmation d'une identité ?	25
3.1. Formation à la recherche documentaire : .....	25
3.2. Cours : .....	26
<b>UN SUPPORT DE COMMUNICATION TENDANT VERS UNE INTEROPÉRABILITÉ .....</b>	<b>27</b>
1. Communication de l'établissement vers les usagers	27
1.1. La présentation de l'établissement et de ses activités : des informations essentielles .....	27
1.1.1. Informations générales sur l'établissement .....	27
1.1.2. Présentation des activités courantes.....	29
1.2. Organisation et politique de l'établissement.....	30
2. Le bibliothécaire comme médiateur	32
2.1. Sélections de coups de cœur et élaboration de bibliographies.....	32
2.2. Une offre numérique classée .....	33
2.3. ... et identifiée .....	33

3.	Communication de l'utilisateur vers le bibliothécaire : une tendance à l'interactivité	35
3.1.	La commande de documents	35
3.2.	Instauration d'un dialogue virtuel	36
3.3.	Une interactivité poussée : l'utilisateur est acteur de l'offre numérique	38
3.4.	Vers une personnalisation de la communication ?	41
<b>UN NOUVEL ESPACE POUR UNE OFFRE RENOUVELÉE</b>		<b>43</b>
1.	Une offre purement numérique qui vient compléter l'espace physique de la bibliothèque	43
1.1.	Signets	44
1.2.	Visite virtuelle	44
1.3.	Expositions virtuelles	45
2.	Un nouvel espace qui permet une mise en commun des savoirs-faire	46
2.1.	Le forum comme nouvel espace de rencontre	46
2.2.	L'offre numérique comme nouvel espace d'échange pour les professionnels	46
2.3.	L'offre particulière des bibliothèques départementales de prêt	48
3.	Cet espace est-il approprié et maîtrisé par les bibliothécaires ?	49
3.1.	La page d'accueil et l'accès aux rubriques	50
3.2.	Les liens et la navigation entre les rubriques	51
3.3.	Le plan du site et le moteur de recherche	51
4.	Évaluation des usages relatifs à l'offre numérique	53
4.1.	Des outils existent	53
4.2.	...mais restent relativement peu utilisés	54
<b>CONCLUSION</b>		<b>55</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>		<b>58</b>
<b>TABLE DES ANNEXES</b>		<b>I</b>

# ***Introduction***

Dans un ouvrage regroupant une série de cours ayant eu lieu à l'INRIA à l'automne 2000<sup>1</sup>, Dominique Arot évoquait l'idée des futures bibliothèques numériques, qui « [embrasseraient] un champ aussi large que celles des bibliothèques physiques et [formerait] avec elles cette « hybrid library » ou cette « complex library » dont parlent nos collègues anglo-saxons, c'est-à-dire la bibliothèque de demain ».

Nous manquons sans doute encore de recul pour décrire précisément ce que serait cette « bibliothèque hybride ». Pourtant, celle-ci se précise au fil du temps dans l'espace singulier que constituent les sites Internet des bibliothèques. En France, il semble qu'un rattrapage se produise à ce niveau depuis quelques années, les bibliothèques de tous types passant de plus en plus d'un site sommaire et purement informatif à des constructions beaucoup plus élaborées et riches. Il ne s'agit plus à l'heure actuelle de manifester une simple présence sur la Toile, mais bien de développer toutes les possibilités offertes par ce moyen de communication lui-même « hybride » et complexe.

De fait, dès lors que l'on s'intéresse aux sites virtuels des bibliothèques, force est de constater un redoublement de cette complexité. Les problématiques propres à Internet, relatives à l'accès à l'information se superposent aux problématiques anciennes et nouvelles propres aux bibliothèques. Celles-ci sont évidemment concernées au premier plan par les questions d'accès à l'information, mais à cela s'ajoute la prise en compte de leurs fonctions traditionnelles : vérification de cette information, diffusion et conservation des savoirs entre autres.

Cette complexité est apparemment gommée dans l'expression « offre numérique », qui concentre sous un vocable unique la diversité des situations. Pourtant, il faut s'interroger sur ce que recouvre cette appellation, si l'on veut en tenter une approche. En effet, l'« offre » peut ici être entendue dans un double sens, à la fois comme fourniture de contenu documentaire et comme fourniture de services. Du coup, les notions de service et de document se retrouvent liées de façon quasi inextricable. Les

---

<sup>1</sup> **Dominique AROT**, *La bibliothèque numérique patrimoniale*, Bibliothèques numériques, Cours INRIA, 9-13 octobre 2000, La Bresse : éd. ADBS, 2000.

sites web des bibliothèques se retrouvent donc au carrefour d'un ensemble de problématiques qui mettent en jeu aussi bien des contenus documentaires que des pratiques de communication renouvelées par l'irruption des nouvelles technologies numériques.

L'intitulé de notre sujet de départ, « l'offre numérique des bibliothèques », laissait ouvert un large champ d'investigation, qu'il nous a fallu nécessairement restreindre. Nous avons tout d'abord consulté les travaux de nos collègues des DCB 10 et 11, afin de comprendre quel pouvait être notre positionnement. Ces travaux consistaient l'un et l'autre en une évaluation des sites web des bibliothèques françaises, débouchant sur une typologie d'établissements en fonction de la nature et de la richesse de la présence des établissements sur le web. Par rapport à cela, nous avons tenté de décrire les évolutions que nous avons repérées, en reprenant lorsque cela était pertinent les chiffres dégagés par nos collègues et en les confrontant à ceux que notre analyse nous a permis d'obtenir.

Cependant, la nature de notre enquête diffère en ce qu'il ne s'agit pas pour nous d'élaborer une évaluation des sites, mais bien d'analyser la nature de leur contenu. Notre travail tente donc entre autres une réflexion sur la ou les valeurs symbolique(s) sous-jacentes que leur présence sur un site Internet confère aux documents et aux services.

Dans ces conditions, si notre enquête constitue pour partie un prolongement des travaux de nos prédécesseurs dans la mesure où nous envisagerons les progressions de certains services, par exemple, ou l'apparition éventuelle d'autres, notre démarche n'en repose pas moins sur des fondements différents.

En effet, le cœur de notre recherche n'est plus une analyse des modalités de la présence des bibliothèques sur le web, mais bien le document numérique lui-même, et les services qui lui sont associés. Il s'agit de décrire plus précisément le ou les visages des bibliothèques dans le monde virtuel, et les enjeux de tous ordres qui transparaissent au travers de leur offre documentaire. Il nous a donc paru difficile d'élaborer une typologie d'établissements, dans la mesure où ceux-ci proposent souvent des documents et des services de plusieurs types confondus, qui ont rarement une fonction unique

clairement identifiable. Cependant, nous nous attacherons à décrire les convergences ou les divergences qui peuvent apparaître entre établissements, notamment au niveau des enjeux.

Nous avons tenté de dégager dans notre plan les grandes tendances de l'offre numérique des bibliothèques, certains documents et services pouvant relever le cas échéant de plusieurs domaines. Une exposition virtuelle, par exemple, est à la fois un document de communication, et une manifestation des missions de diffusion de la connaissance qui incombent traditionnellement aux bibliothèques.

C'est cette polysémie de l'offre numérique des bibliothèques que nous avons tenté de mettre en lumière dans notre travail, en nous appuyant toutefois sur deux axes principaux de réflexion :

- L'une des vocations premières des sites Internet des bibliothèques était, il y a quelques années, la mise en ligne du catalogue, et l'information sur ce qui était disponible sur place. Avec le développement des sites web, l'offre numérique est-elle maintenant toujours conçue comme un prolongement ou un simple reflet de la collection, ou comme un point de rupture, c'est-à-dire comme le moyen d'un renouvellement voire d'un élargissement des missions de la bibliothèque ?

- La mise en ligne de documents a pu, au début, se faire de façon quelque peu désordonnée, dans un but que l'on pourrait presque qualifier de « publicitaire », visant simplement à assurer une présence sur le web. Peut-on à présent distinguer des enjeux plus profonds, d'ordre à la fois culturel, social, voire politique ?

A l'issue du recoupement de ces deux axes, nous avons dégagé trois facettes de l'offre numérique. Celle-ci est d'abord l'occasion d'un « discours » sur les missions et les fonctions des établissements, discours plus ou moins explicite et plus ou moins intégré dans le site lui-même. Elle est ensuite l'instrument d'une communication renouvelée de l'établissement vers ses usagers, mais aussi d'une interaction qui voit s'instaurer à terme un véritable échange entre ces deux acteurs. Enfin, elle témoigne de l'appropriation progressive de l'espace que constitue Internet par les bibliothèques, d'un point de vue intellectuel et bibliothéconomique. A l'intérieur de ces trois ensembles,

nous essaierons de repérer les continuités et les ruptures en nous appuyant entre autres sur les travaux effectués par nos collègues des DCB 10 et 11.

Nous espérons ainsi pouvoir donner un aperçu des grandes tendances qui sous-tendent l'investissement progressif du nouvel espace d'expression que constitue Internet par les bibliothèques, et des modalités selon lesquelles s'élabore une expression particulière, dans laquelle se croisent pratiques anciennes et nouvelles.



# ***Méthodologie***

## **1. Précision du sens de l'offre numérique**

En nous penchant sur l'offre numérique des bibliothèques, nous nous interrogeons sur un ensemble complexe et actuellement en constante réadaptation.

Cette complexité trouve en partie son origine dans la définition même des notions de document et de services. Le but de notre travail n'est pas de parvenir à une telle définition ; il nous faut cependant préciser ce que nous entendons par « offre numérique », du point de vue des documents et des services proposés que les sites. On peut en effet distinguer plusieurs types de documents numériques, que nous prendrons tous en compte dans notre étude. Tout d'abord, le document numérique s'entend comme réplique numérique d'un document existant en version papier. Ensuite, comme document existant en version papier mais faisant l'objet d'une construction intellectuelle spécifique, présentant une valeur ajoutée liée aux fonctionnalités propres au web. Enfin, le document numérique peut également être une production (de texte ou multimédia) spécifiquement créée pour le Web (c'est le cas par exemple de certaines expositions virtuelles).

Quant à la notion de service, nous la retrouvons à trois niveaux. En premier lieu, le document individualisé comprend lui-même différents niveaux de services selon les fonctionnalités qu'il propose (déchargement, agrandissement, impression par exemple). Ensuite, la notion de service en ligne se différencie plus clairement de celle de document dans le cadre général de l'offre numérique. Cette dernière se compose, en effet, à la fois de documents numériques spécifiques (bases de données, expositions, productions de textes...), mais aussi de services identifiés comme tels dans les rubriques des sites (renseignement à distance, signets, PEB, gestion du compte lecteur...). Enfin, l'offre numérique est elle-même incluse dans une logique globale de services : le site Internet est lui-même conçu par les établissements comme un service aux usagers. En ce sens, il est révélateur de la politique menée par l'établissement.

## 2. Mode de sélection du corpus

Nous avons repris la liste des sites examinés dans le cadre du mémoire de recherche DCB 11 *Évaluation des sites web des bibliothèques : vers la construction d'une typologie des bibliothèques en France* par O. Delangle, O. Jacquot, L. Lefrançois, C. Rosenbaum, Groupe de recherche Enssib, 2002.

Cette liste avait l'avantage de réunir des bibliothèques de types différents (universitaires, publiques, grands établissements), disposant d'un site Internet. Mais ces sites ne proposaient pas tous une offre numérique conséquente.

Nous avons donc choisi de retirer de la liste un certain nombre de sites de bibliothèques, en les remplaçant par d'autres dont l'offre était relativement importante. Dans la mesure où notre étude porte sur le contenu des sites plus que sur leur existence, et comprend un aspect qualitatif plus que statistique, il ne nous a pas paru souhaitable de prendre en compte des informations sur des sites ne correspondant pas à l'objet de notre recherche : il était important de relever les réalisations les plus riches.

Le retrait de certains sites et l'ajout de ceux qui nous paraissaient intéressants auraient pu avoir l'inconvénient de nuire à la représentativité de notre échantillon. Nous avons donc essayé de conserver une représentation des différents types de bibliothèques, en proportions similaires à celles retenues deux ans auparavant par nos collègues. Nous avons cependant tenu compte des évolutions survenues depuis la rédaction de ce mémoire, concernant notamment deux types d'établissements : suite au développement des Bibliothèques Municipales à Vocation Régionale (BMVR), il nous a paru intéressant d'introduire dans notre corpus celles d'entre elles qui ont créé des sites web intéressants du point de vue de l'offre numérique. Nous avons de même remplacé le corpus des BDP dans sa totalité, pour nous intéresser à des établissements disposant d'un site complet. Les sites de bibliothèques universitaires et municipales restent cependant les plus représentés. Nous avons aussi éliminé les sites en travaux auxquels il nous était impossible d'accéder ou des sites nous informant du caractère provisoire de leur contenu. Nos remarques concernant les évolutions entre 2002 et 2004 sont à pondérer en fonction des changements opérés sur le corpus. De plus, il s'agit seulement d'un échantillon de 50 bibliothèques, nos résultats ne peuvent donc pas être généralisés à l'ensemble des établissements. Cette remarque est valable à plus forte raison pour les conclusions tirées de l'enquête, qui sont essentiellement illustratives.

Au bout du compte, notre observation a porté sur les sites web de<sup>2</sup> :

- 4 BDP
- 15 BM dont 3 BMVR
- 24 BU
- 7 bibliothèques de grands établissements / bibliothèques spécialisées.

### **3. Grille d'analyse**

Notre démarche s'appuie sur une observation<sup>3</sup> des sites eux-mêmes, étant entendu que nous ne nous intéresserons qu'à ce qui est accessible pour un usager non inscrit. Ceci élimine d'office l'étude des services disponibles par login, adresse IP ou numéro de carte de lecteur, ainsi que l'Intranet qui n'entre pas dans le champ de notre recherche. Nous aborderons toutefois la question des niveaux d'accès par type de services (tels que le PEB, la reproduction, l'accès aux bases de données ou aux périodiques électroniques), qui nous renseignent dans une certaine mesure sur le degré d'ouverture que les établissements souhaitent se donner, et sur leur volonté de différencier des publics cibles.

A l'issue d'une première observation sommaire des sites, nous avons retenu un certain nombre de critères d'analyse, portant tant sur le contenu que sur la forme. Nous avons d'abord dégagé plusieurs ensembles de contenu :

- les documents permettant l'identification de l'établissement et le repérage des informations sur le site ;
- les informations permanentes sur l'établissement ;
- les informations « d'actualité » ;
- les services en ligne ;
- la bibliothèque électronique ;
- expositions virtuelles ;
- les signets.

---

<sup>2</sup> La liste nominative des bibliothèques étudiées et de leur adresse électronique est disponible en annexe 1-1

<sup>3</sup> La grille d'observation des sites web se trouve en annexe 2-1

Nous nous sommes efforcées de traduire au travers de cette grille les trois angles d'approche de la notion d'offre numérique que nous avons énoncés dans la définition du sujet. Ainsi, pour chaque type de contenu repéré, nous avons élaboré des indicateurs communs permettant de rendre compte de divers niveaux de services en matière de fonctionnalité et de navigation. Les questions portant sur l'accès et la visibilité, qui renseignent sur la place réelle et symbolique qu'occupe le document, ainsi que sur la politique de mise à disposition des ressources documentaires, sont donc déclinées pour chaque rubrique. Cette approche constitue une première vue d'ensemble du « statut institutionnel » du document numérique au sein du site.

Dans le même temps, l'observation est détaillée pour chaque type de contenu, afin de cerner l'originalité des démarches.

#### **- Identification de l'établissement et repérage des informations :**

La relation du site web à la bibliothèque réelle est d'abord envisagée sous l'angle des stratégies de représentation des établissements dans le monde numérique, et des ambitions politiques sous-jacentes. L'hébergement (par la tutelle ou non) et le nombre de sites hébergés renseignent dans une certaine mesure sur le degré d'autonomie de l'établissement, qui a peut-être des répercussions sur l'offre numérique. La rubrique « repérage de l'information » ne va pas au-delà d'une brève description de la page d'accueil et des moyens mis à la disposition de l'utilisateur pour s'orienter dans le site, dans la mesure où une évaluation de l'ergonomie des sites a déjà été effectuée par nos collègues des DCB 10 et 11.

#### **- Présentation de l'établissement :**

La présentation de l'établissement sur son site recouvre des aspects plus diversifiés que la simple structure d'hébergement. Nous tentons d'en mesurer les manifestations par le biais des documents de communication et de l'offre de services donnant chacun lieu à une production de documents numériques. Le guide du lecteur (regroupant les plans, horaires, conditions d'emprunt...), la présentation des missions et de l'historique, le règlement de l'établissement considéré permettent en effet de recréer l'espace symbolique de la bibliothèque, et fournissent en filigrane la profession de foi du site. Par ailleurs, la présentation (envisagée en termes de volume des collections, leurs

domaines et leur organisation) et la mise en valeur des collections (via les sélections, commentaires, coups de cœur,...) sont autant d'indicateurs du degré d'engagement des bibliothécaires dans le site. La qualité de la construction de cette offre sera enfin déterminée par l'imbrication entre les éléments d'information et le document de la collection électronique lui-même (présence de liens entre catalogue et document par exemple).

#### **- Services à distance :**

Pour cette rubrique, les critères retenus prennent en compte la présence même du service et le niveau d'interopérabilité entre l'utilisateur et la bibliothèque (formulaire ou simple mél...). Nous essaierons de comprendre à l'aide des données recueillies les enjeux que ce type d'offre comporte, en terme d'élargissement des publics cibles mais aussi d'autonomie accrue de l'utilisateur sur le site. Nous tenterons ainsi de décrire les équilibres qui se font jour, entre la vocation et la portée « publiques » des sites et les services personnalisés ou témoignant d'une différenciation plus ou moins poussée des publics.

#### **- Bibliothèque électronique :**

Nous repérons à la fois des documents et les services qui leur sont liés sur Internet, et les associons dans une observation organisée suivant trois axes principaux : la visibilité et l'accès de chaque rubrique, son contenu "physique" et intellectuel, la présentation des documents et les fonctionnalités propres au web. Ces trois axes sont déclinés pour trois grands ensembles de documents dont nous avons auparavant repéré la présence sur les sites consultés au début de notre recherche :

- les collections en ligne : bases de textes, d'images, documents sonores et audiovisuels, périodiques électroniques ainsi que les travaux de recherche (mémoires et thèses) ;
- les documents de référence : dictionnaires et encyclopédies, bibliographies et bases de données ;
- les documents à valeur pédagogique : cours, didacticiels, documents pour la formation à la recherche documentaire.

Pour les périodiques et les bases de textes, nous précisons s'il s'agit d'un accès au texte intégral ou à des versions plus ou moins réduites (sommaires, titres seuls...), afin d'acquérir une vision plus précise des politiques d'accès aux documents. Par ailleurs, nous donnons, dans la mesure du possible, une estimation du volume de documents présents sur le site, ainsi qu'une évaluation de la part des documents patrimoniaux. Concernant la rubrique "bases de textes", nous précisons que celle-ci se rapporte uniquement aux documents numérisés en mode "texte" ; ceux ayant fait l'objet d'une numérisation en mode "image" sont compris dans la rubrique "bases d'images".

Dans tous les cas, nous avons porté une attention particulière à la question de l'organisation de l'offre, que nous posons pour la majorité des documents (cette question n'est pas posée pour les bibliographies spécialisées ou les documents de formation, ces deux types de documents étant rarement en nombre suffisant pour donner lieu à un classement). L'organisation constitue en effet à la fois une valeur ajoutée au document d'un point de vue fonctionnel, mais aussi un choix intellectuel et documentaire.

Enfin, concernant les aspects liés aux fonctionnalités du web, nous avons mis l'accent sur la présence de liens hypertexte, en nous interrogeant sur la possibilité de naviguer à l'intérieur du document ; pour les bases d'images, nous nous sommes plus particulièrement intéressées à la qualité de la numérisation et aux possibilités de manipulation du document (agrandissement).

La question de la présence ou non d'un moteur de recherche est posée pour la quasi-totalité des documents analysés, comme étant l'une des fonctions "phares" du web. Ces divers aspects, quoique plus techniques, n'en sont pas moins des éléments déterminants dans le processus d'appropriation de la bibliothèque virtuelle par l'utilisateur.

#### **- Expositions virtuelles :**

Nous avons distingué quatre types d'expositions virtuelles :

- *L'exposition résumée pour le web* consiste en un simple rappel ou résumé d'une exposition ayant réellement eu lieu. Il peut s'agir de quelques panneaux accompagnés d'un texte, généralement présentés sur une seule page du site ;

- *l'exposition « miroir »* est le reflet du déroulement linéaire d'une exposition organisée par ou dans la bibliothèque à une période précise. Il peut s'agir, par exemple, des photographies numérisées des panneaux de l'exposition, présentés de manière à reconstituer le déroulement d'une visite « sur place » ;
- *l'exposition complémentaire de la réalité* est le prolongement d'une exposition ayant été organisée par l'établissement, les concepteurs présentant sur le site des documents qui n'ont pas été proposés au public de l'exposition réelle pour des raisons de place ou de choix ;
- *l'exposition conçue spécifiquement pour le web* est une exposition virtuelle au sens propre, qui n'a jamais été présentée « physiquement » dans l'établissement ou ailleurs. C'est une manifestation entièrement conçue pour le site Internet, dans le but de présenter les collections de la bibliothèque, mais aussi de mettre en valeur tout sujet se rapportant à l'environnement de la bibliothèque (expositions concernant la région, la ville de l'établissement...).

**- Signets :**

La plupart des sites Web présentent des signets dans une liste plus ou moins repérable dans l'architecture du site ou plus ou moins élaborée. Elle va de la simple liste sans commentaires à une sitothèque très structurée et fournie. Ce véritable service occupe une place importante dans l'offre numérique des sites Web. Il est intéressant de noter si une date de mise à jour est présente pour cette liste afin d'évaluer la fraîcheur des informations. Dans certains sites, ces listes sont accompagnées de commentaires sur le contenu des signets, de moteurs de recherche spécifiques pour naviguer dans la rubrique et parfois d'une mise à jour automatique des adresses URL. Il nous a donc semblé important de distinguer si la liste des signets est une liste simple, alphabétique, thématique et si elle est commentée.

Une fois la collecte des données effectuée grâce au logiciel Sphinx, nous avons extrait une série de tableaux statistiques<sup>4</sup>, dont nous avons retenu ceux qui nous paraissaient les plus pertinents pour notre enquête.

Nous avons par ailleurs procédé à des croisements de tableaux sous Sphinx, notamment afin de déterminer des résultats par type d'établissement (BM, BU,...).

#### **4. Enquête par messagerie électronique**

Nous devions à l'origine compléter notre travail par des entretiens auprès des responsables d'un certain nombre de bibliothèques. Cette démarche s'inscrivait dans la construction d'une typologie, puisque nous devions retenir un ou deux établissements par type ; or, pour les raisons que nous avons développées dans la problématique, il nous a paru préférable de solliciter au contraire un nombre plus important d'établissements, toujours dans l'idée de dégager singularités et points communs. Dans ces conditions, nous avons envoyé notre enquête<sup>5</sup> par mél, ce qui nous permettait d'obtenir un maximum de réponses dans le temps qui nous était imparti pour notre recherche. Nous avons choisi de diffuser cette enquête, volontairement courte, directement au sein du message pour inciter les bibliothèques à répondre.

Les résultats obtenus devaient nous éclairer sur les politiques éventuelles des établissements vis-à-vis de leur offre numérique, sur leurs ambitions et leurs intentions, et surtout sur le degré de formulation dont celles-ci font l'objet dans le fonctionnement même de l'établissement. Ce questionnaire devait aussi être l'occasion de préciser le statut de l'offre, comme prolongement ou rupture par rapport à l'existant sur place, qu'il nous était impossible d'appréhender par la seule consultation des sites.

---

<sup>4</sup> Voir annexe 2-2

<sup>5</sup> Cette enquête adressée aux responsables d'établissement et webmasters se trouve en annexe 3-1



Notre questionnaire a été communiqué à quarante établissements du corpus ; nous avons arrêté la date limite de retour au 5 juin. Nous avons reçu 10 réponses dont deux provenant d'une même bibliothèque : il s'agit de 3 BM, 5 BU et 1 BDP<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Un rapport de cette enquête a été placé en annexe 3-2.

## ***La bibliothèque numérique, au carrefour des missions des bibliothèques***

Depuis les années 1990, le développement d'Internet comme outil de recherche et de fourniture d'information crée dans le public des réflexes qui n'incluent pas nécessairement le recours aux bibliothèques dans ce domaine. Pourtant, celles-ci disposent d'une tradition professionnelle et symbolique qui devrait logiquement les placer au premier plan dans le tableau hétérogène des fournisseurs d'information présents sur la Toile. En effet, les bibliothèques se reconnaissent un certain nombre de missions, liées généralement à la notion de service public. On peut alors supposer que ces missions trouvent leur traduction sur les sites, et particulièrement dans la « bibliothèque numérique », qui regroupe l'offre de documentation à proprement parler. D'ailleurs, une première indication du degré de prise en compte des missions sur les sites est donnée par la présence même d'une présentation formalisée de celles-ci. 54% des établissements en proposent ainsi un descriptif, ce qui constitue une forte augmentation depuis 2002 (19,6%). Faut-il en déduire que les bibliothèques intègrent de plus en plus Internet comme un outil leur permettant de véhiculer une identité propre, et de se positionner par rapport à d'autres fournisseurs d'information ?

Dominique Arot<sup>7</sup> définit ainsi un ensemble de missions propres à la bibliothèque numérique patrimoniale : diffusion de l'information et de la culture, publication et édition, ouverture intellectuelle et promotion de l'écrit, encyclopédisme, accessibilité, formation, mémoire et conservation, sociabilité, recherche. Nous avons retenu de cette liste ce qu'il nous était possible d'observer directement sur les sites, au travers des différents types de documents proposés.

---

<sup>7</sup> Op. cit.

## **1. Mise à disposition des collections et diffusion des connaissances : entre ouverture et ciblage des publics**

86% des établissements ont formalisé la présentation de leurs collections, ce qui confère à celles-ci une meilleure lisibilité. Concernant les ressources électroniques, il semble que celles-ci soient perçues comme des documents de type particulier : elles ne sont que rarement signalées dans le catalogue (24% des établissements) et font souvent l'objet d'un regroupement dans une ou plusieurs rubriques particulières, intitulées le cas échéant « bibliothèque électronique », « bibliothèque virtuelle », « ressources électroniques »...

Quelle que soit leur nature, ces documents ont en commun de participer à la mission de diffusion des connaissances.

### **1.1. Numérisation des collections et expositions virtuelles :**

La numérisation des collections remplit naturellement une mission de conservation. C'est parfois l'une de ses premières raisons d'être, comme c'est le cas à la BNU de Strasbourg, où les fonds numérisés sont essentiellement des documents incommunicables. Cependant, ces entreprises ne peuvent être réduites à de simples outils de conservation, dans la mesure où une mise en ligne relève d'un ensemble plus vaste d'enjeux, que nous étudierons plus en détail tout au long de notre travail.

Si l'on considère l'ensemble du corpus, la nature et le contenu des collections numérisées correspondent à la mission d'encyclopédisme mentionnée par Dominique Arot<sup>8</sup>. Les documents proposés sont en effet d'une grande diversité. Il s'agit, dans l'ordre décroissant, de :

- manuscrits (14 sites) ;
- livres imprimés (13) dont 3 sites proposant des incunables ;
- photographies (10) ;
- estampes (8) ;

---

<sup>8</sup> Op. cit.

-journaux (6) ;  
-dessins (5) ;  
-affiches (4) ;  
-on trouve encore des cartes (3), des archives (2), des cartes postales (2), des objets (2), de la littérature grise (1)...

Cette diversité se retrouve au niveau des expositions virtuelles, que nous étudierons plus en détail par la suite. Mais on peut d'ores et déjà noter un lien entre ces expositions et la mise en valeur des collections, dans la mesure où les sujets sont souvent liés aux fonds patrimoniaux des établissements (18 bibliothèques sur les 25 proposant des expositions).

Cette diversité a des limites puisque la présence des documents sonores et visuels reste marginale : une seule bibliothèque (la BIFI) les propose sur son site.

## **1.2. Périodiques en ligne :**

54% des bibliothèques proposent des périodiques en ligne, dont 20 BU, 3 BM et 4 BGE. On note une légère progression par rapport à 2002, où 45,1% des sites consultés offraient des périodiques.

Ce service est principalement proposé par les BU, plus rarement par les BM : cela s'explique par l'existence "ancienne" de consortium et par l'existence d'une communauté bien identifiée d'utilisateurs, critère exigé par les éditeurs de périodiques en ligne et de bases de données.

Du coup, les BU ont tendance à plus segmenter leurs publics entre des accès libres (36%), restreints par login (18%) ou par adresse IP (30%).

Les restrictions d'accès sont au total plus fréquentes qu'en 2002 (31,4%), sans doute en raison des changements de politique des éditeurs, comme le signale le site de la BU de Bretagne Sud.

L'offre de périodiques électroniques en BU est généralement en relation avec les disciplines de l'université de tutelle, le meilleur exemple en étant peut-être la bibliothèque de Cujas, qui propose des revues juridiques gratuites sur Internet. Cela peut à l'occasion se doubler d'une mise en valeur de ressources plus locales,

comme c'est le cas à l'université de Nouvelle-Calédonie, qui propose les sommaires de revues sur l'aire Pacifique dans une rubrique bien identifiée.

### **1.3. Dictionnaires et encyclopédies**

Ce type de documents est disponible sur 42% des sites, en majorité ceux de BU (68,2% du total) et de BGE (57,1%). Seules 2 BM en proposent. Il s'agit d'une offre assez peu intégrée dans les sites, tantôt incluse dans une rubrique « bibliothèque électronique », tantôt classée dans les liens Internet, tantôt bénéficiant d'une rubrique à part.

### **1.4. Bases de données :**

60% des sites observés proposent des bases de données en ligne. En 2002, ce taux était de 43,1% : ce type d'offre se répand donc, mais principalement dans les BU (21 sur 22) et dans les BGE (4 sur 7), ce qui se comprend dans la mesure où il s'agit surtout d'outils particulièrement utilisés par les chercheurs et étudiants. Seules 5 BM en proposent.

Néanmoins, même si les BU proposent des bases de données, ces dernières sont majoritairement protégées par un login (12 établissements) ou par la reconnaissance de l'adresse IP (9 établissements).

## **2. Vers une convergence des missions de publication et de recherche ?**

Pour la BU de Paris 5, l'un des objectifs principaux du site vise à offrir aux publics des contenus élaborés par et pour eux, unissant de fait projet scientifique et projet d'édition, afin de faire du site web de la bibliothèque un « réservoir où l'on va puiser une information originale ». On peut dans une certaine mesure distinguer ce projet dans un certain nombre de documents proposés en ligne.

## **2.1. Publications:**

Les publications à proprement parler sont a priori l'offre la plus évidente et la plus classique dans ce domaine. 25 bibliothèques mentionnent des publications sur leur site web, dont 9 BU, 9 BM et 3 BDP. Cette offre a connu un développement tout à fait significatif : de 27.5 % en 2002, elle est passée à 50 % aujourd'hui.

La majorité de ces établissements sont eux-mêmes les producteurs de ces publications (60 %), ce qui témoigne de leur implication dans le domaine purement éditorial.

On peut noter ici l'originalité de la rubrique « Publication » de la BM de Rennes, qui consiste en un lien vers des rubriques étoffées sur l'historique de la bibliothèque, sur les coups de cœur et les expositions virtuelles, ce qui établit un lien direct entre l'offre numérique de l'établissement et sa politique éditoriale, les deux se rejoignant au final. Toutefois, on peut se demander si le rôle éditorial des bibliothèques n'est pas rempli par une offre plus atypique.

## **2.2. Bases de textes :**

Cette éventuelle convergence entre publication et recherche trouve une illustration dans les bases de textes (mode texte), dont nous avons constaté que la majorité était avant tout constituée de textes à destination des chercheurs : il s'agit en effet surtout de thèses et d'articles, à part quasi égale avec les textes littéraires qui dénotent peut-être une ouverture vers un public plus large. Ces bases apparaissent toutefois peu sur les sites web : 30% des bibliothèques proposent des bases de texte, soit 15 établissements, dont 9 BU (cela ne représente encore que 40.9 % du total). En revanche, l'accès en est très généralement libre (12 établissements sur 15), et la présentation soignée et structurée : ce sont des ensembles riches, contenant plus de 100 textes dans les deux tiers des cas. A Vire, la mise en ligne de textes du fonds normand et virois donne même lieu à un intéressant travail de « copiste » numérique enrichi de commentaires des bibliothécaires.

On est donc loin d'une numérisation anecdotique destinée à « remplir » le site. De plus, les bases de texte témoignent d'une volonté éditoriale des établissements,

dans la mesure où l'on note une implication forte de la bibliothèque dans leur création : sur les 15 établissements concernés, 11 sont les créateurs ou ont participé à la création de la base. En même temps, il s'agit pour les établissements disposant d'un fonds original de diffuser des documents parfois peu accessibles au grand public : les bases de texte sont en relation avec les collections patrimoniales dans 7 cas sur 15. De ce fait, les bases de texte participent à la fois d'une mission éditoriale et de diffusion.

### **2.3. Bases d'images :**

Leur présence est presque aussi fréquente que celle des périodiques (58 % des établissements en proposent), mais la répartition est inversée : c'est dans les BM que l'on trouve le plus de bases d'images (73,3 %). Les BGE sont également très présentes : 71,4 %.

On constate une forte progression de ce type d'offre par rapport à 2002 (19,6% des sites proposaient alors une base d'images).

Les images proviennent de collections patrimoniales dans 26 cas sur 29. Ce type d'offre semble être fondamentalement liée à la mise en valeur de fonds patrimoniaux, ce qui explique la relative faiblesse de la représentation des BU dans ce domaine. Le choix du mode image peut alors s'expliquer par les fonctionnalités développées, plus adaptées à l'heure actuelle que la numérisation en mode texte à l'étude de documents qui présentent souvent un grand intérêt pictural ou typographique. Cependant, nous ne perdons pas de vue le fait que ce mode est encore le plus simple à mettre en œuvre, ce qui explique sûrement en grande partie sa prédominance dans les sites explorés.

Ces bases d'images peuvent encore être de type « vitrine », comme à la BNUS qui se contente d'une simple présentation de la collection de manuscrits, où encore à la BU de Bretagne Sud, qui propose quelques images de livres du fonds ancien, dans un esprit encore proche du « cabinet de curiosités ». Mais dans l'ensemble, le développement de ces bases tend à en faire de véritables outils de recherche, fournissant une description et de éléments de contextualisation du document, sous forme de légendes, de commentaires ou de lien vers une notice associée. Les établissements apportent dans

l'ensemble un soin particulier à la numérisation des images : elles sont souvent de bonne qualité (60 %) et peuvent être agrandies (60 %).

## **2.4. Travaux de recherche:**

La mise à disposition de travaux de recherche peut être envisagée à la fois sous un angle pédagogique, comme participant de la diffusion des connaissances, ou encore dans son aspect éditorial. Nous l'envisageons ici sous ce dernier angle, dans la mesure où ce type d'offre rejoint les projets d'open archive, qui constituent un moyen de publication libre et plus ou moins directe.

Les travaux de recherche sont encore peu fréquents sur les sites : 18 % des établissements en proposent, à savoir 5 BU, 2 BGE et 2 bibliothèques spécialisées. On note cependant une légère progression par rapport à 2002, où 11,8% des bibliothèques offraient ce type de documents.

Malgré le caractère encore marginal de ces expériences, on note que certaines bibliothèques s'investissent particulièrement dans la mise à disposition de ce type de ressources, comme la BIFI qui propose des travaux de tous types consacrés au cinéma.

Il semblerait donc que les bibliothèques prennent peu à peu leurs marques dans le domaine de l'open archive, qui constitue une offre hybride au sens où elle est à la fois destinée à un public de spécialistes et plus généraliste. L'importance de cette démarche est soulignée par Stevan Harnad qui, dans une conférence donnée en novembre 2001 au Centre Georges Pompidou<sup>9</sup>, définit des « distinctions post-gutenbergiennes », notamment entre littérature en accès libre et littérature payante.

Sans présumer des moyens dont disposent les bibliothèques dans ce domaine, on ne peut que remarquer qu'elles ont vocation, en raison même de leurs missions traditionnelles, à assumer un rôle dans ces distinctions.

---

<sup>9</sup> Stevan Harnad, Lecture et écriture scientifique « dans le ciel » : une anomalie post-gutenbergienne et comment la résoudre. *In Ecrans et réseaux, vers une transformation du rapport à l'écrit ?* [en ligne] Paris, novembre 2001. Disponible sur <http://www.text-e.org/conf>. (consulté le 16 juin). Accès libre.



### **3. Mission pédagogique : vers l’affirmation d’une identité ?**

Le rôle pédagogique des bibliothèques transparait en filigrane derrière l’ensemble de leur offre numérique. Cependant, certains types de documents véhiculent plus nettement ce rôle.

#### **3.1. Formation à la recherche documentaire :**

Ce domaine connaît une certaine stagnation voire un recul depuis 2002, où 52,9% des sites proposaient des documents de formation. Ils sont actuellement 42%, dont une majorité de BU. Aucune mesure par type d’établissement n’ayant été effectuée sur ce point particulier par le DCB 11, nous ne pouvons évaluer l’évolution de cette offre au sein des BU. Ces chiffres sont par ailleurs à nuancer compte tenu des quelques modifications que nous avons opérées dans le corpus initial. Il nous a été impossible de déterminer dans quelle mesure un développement de la formation aux usagers sur place aurait entraîné un certain retrait de ce type d’offre, dont on peut pointer les limites, concernant notamment la nécessité d’une démarche volontariste de la part de l’usager qu’elles supposent.

Malgré tout, cette offre, dans sa diversité, permet de fixer et d’amplifier le rôle « d’initiation, de médiation et de soutien à la formation continue et à l’autodidaxie » des bibliothèques, dont parle Dominique Arot<sup>10</sup>. En effet, les documents proposés balayent dans l’ensemble un large champ de l’aide à la recherche documentaire, allant d’un simple paragraphe expliquant la classification Dewey (université de Nouvelle-Calédonie), jusqu’à l’aide à la recherche d’emploi et à la rédaction de curriculum vitae, comme c’est le cas à la BNU de Strasbourg.

On constate par ailleurs que la formation à la recherche documentaire semble être plus intégrée par les BU que par les BM, qui s’intéressent plus à l’aide à la recherche d’emploi.

---

<sup>10</sup> Op. Cit.

### **3.2. Cours :**

Seules 9 bibliothèques, soit 18% du corpus, proposent des réserves de cours plus ou moins fournies. Cela constitue une légère progression par rapport à 2002, où le taux était de 11,8%. On pourrait envisager ce faible résultat comme une lacune ou une limite du rôle éditorial des bibliothèques, qui n'ont de fait pas de mission d'enseignement spécialisé à proprement parler. Cependant, on peut aussi avancer que cette pauvreté de l'offre de cours est significative, dans la mesure où elle témoigne précisément de la maîtrise que les bibliothèques ont de leur propre rôle et de leur capacité à se concentrer sur ce qui fait le cœur de leurs missions. En effet, les cours sont à la frontière du rôle des bibliothèques.

Les bibliographies sont quant à elles plus répandues (42%), et en progression par rapport à 2002 (15,7%). La comparaison avec les corpus de cours tend à confirmer l'idée d'une démarcation entre des offres à première vue similaires, en tant qu'elles ont toutes deux une portée pédagogique ; les bibliothèques se distinguent alors d'autres acteurs du monde de l'information en assumant un rôle pédagogique original dont les contours sur Internet se précisent peu à peu.

Au bout du compte, on peut se demander si leur site Internet n'est pas l'occasion, pour les bibliothèques, d'affirmer leur originalité dans le monde des fournisseurs d'information. Cette originalité se décline dans l'affirmation plus ou moins explicite de missions propres à ces établissements, au travers desquelles ils se donnent peu à peu un visage cohérent mais non uniforme, différencié suivant le type d'établissement. Dans tous les cas, on note une tendance au refus de l'anomie : l'offre numérique des bibliothèques n'est pas, pour les sites que nous avons exploré, une simple « carte de visite », quand bien même elle ne constituerait pas encore une collection au sens traditionnel du terme. Mais comme le souligne l'un des responsables interrogés par mél, l'une des stratégies à l'œuvre actuellement semble viser précisément à « rejoindre la notion de collection », et faire concorder au final les principes de l'offre numérique et ceux de l'offre documentaire « physique » des bibliothèques.

Ces deux ensembles de principes sont réunis autour d'un usage dynamique d'outils de communication.

# ***Un support de communication tendant vers une interopérabilité***

L'offre numérique constitue manifestement un support d'information mais aussi un moyen de communication très important pour les bibliothèques.

Ce désir de communication se traduit de plusieurs façons. Nous avons ainsi pu distinguer une communication centrée sur les activités de l'établissement, puis une communication émanant directement du bibliothécaire, soucieux de poursuivre son rôle de médiateur, mais, fait plus récent, un nouveau type de communication provient de l'utilisateur lui-même, tend à promouvoir l'utilisateur comme acteur de l'offre numérique. C'est ce dernier aspect que semblent chercher à développer les bibliothèques. Ces trois niveaux de communication peuvent coexister au sein d'un même site web.

Ainsi, l'offre numérique est un moyen de mettre en relation la bibliothèque et l'utilisateur à des degrés variables.

## **1. Communication de l'établissement vers les usagers**

### **1.1. La présentation de l'établissement et de ses activités : des informations essentielles**

#### **1.1.1. Informations générales sur l'établissement**

- **L'historique**

Au sein du corpus, 24 bibliothèques sur 50 intègrent une rubrique détaillant l'histoire de la bibliothèque. Cette rubrique est surtout présente dans les sites web des BM (73.3 % des BM) et des grands établissements (85.7 % de ce type de bibliothèque) et cela se comprend par leur histoire souvent ancienne et

mouvementée comparée à celle des bibliothèques universitaires, majoritairement plus récentes.

Il y a différentes façons de présenter cette histoire qui montrent un attachement plus ou moins important à l'identité de l'établissement, à son insertion dans un contexte politique ou géographique. La BMVR de Reims, la bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle, celles de l'Institut Pasteur ou du CNAM ont porté une attention particulière à leur historique : il s'agit d'une présentation longue enrichie d'images et de liens vers d'autres rubriques.

- **Les collections**

Un descriptif des collections est présent dans 43 sites web sur 50. Il s'agit donc d'une information fréquente dont l'affichage est en nette progression depuis 2002 : 68.6 % contre 86 % aujourd'hui. Les bibliothèques, en majorité des BM, font donc un effort important pour inciter les utilisateurs à venir consulter les collections sur place.

Il est intéressant de noter que la moitié de ces bibliothèques ont réalisé une présentation organisée de leur fonds et pas seulement un descriptif chiffré très vague. Ainsi certaines offrent une description selon les grandes classes de la Dewey ou de la CDU, d'autres ont choisi de décrire leurs collections selon leur localisation sur place, ce qui facilite l'orientation du lecteur sur les lieux. Il faut d'ailleurs souligner que les sites web sont utilisés à la fois à distance et sur place, l'offre numérique tient donc compte de ces deux usages.

- **Le guide du lecteur**

En plus de présenter l'établissement, les bibliothèques prennent grand soin de publier leur guide du lecteur sur leur site. En effet, 47 bibliothèques sur 50 mettent en ligne un guide, c'est à dire presque la totalité du corpus.

Pour les bibliothèques, cela semble constituer une information primordiale qui doit être accessible facilement puisque 31 d'entre eux sont situés en page d'accueil.

- **La Foire aux questions**

La rubrique Foire aux questions ou FAQ semble constituer un prolongement amélioré du guide du lecteur. Il s'agit d'un espace d'information sur l'établissement mais réalisé et personnalisé en fonction des demandes les plus fréquentes des lecteurs.

Seulement 9 bibliothèques (18 % du corpus) le proposent actuellement (*SCD Nancy 2, BM de Lyon, BPI, Institut Pasteur, BUIM, BM de Brest, BDP de l'Aisne, BDP des Côtes d'Armor, bibliothèque de l'école des Mines*). Cette offre n'est pas évoquée dans les mémoires précédents : il s'agissait peut-être d'un point périphérique par rapport à leur recherche ou bien d'une offre encore marginale à l'époque.

La présence actuelle des FAQ signifie tout de même que certaines bibliothèques tiennent compte des questions des lecteurs, des points qui leurs semblent obscurs et se soucient de faire évoluer le guide du lecteur en fonction des demandes.

### 1.1.2. Présentation des activités courantes

- **Les acquisitions**

En parallèle de la présentation générale des collections et du catalogue, 42 % des bibliothèques indiquent leurs nouvelles acquisitions sur leur site web. Les bibliothèques ne sont donc encore pas massivement lancées dans la diffusion de ce type d'informations qui pourtant est révélatrice de l'activité et de l'évolution des collections. Cependant une progression est aussi notée depuis 2002, puisqu'à l'époque cela concernait seulement 31,4 % des sites web.

- **Le programme des animations**

Dans notre corpus, 33 bibliothèques (66 %) prennent soin de diffuser le programme des activités se déroulant dans l'établissement. Il peut s'agir d'annonces d'expositions, de projections, d'ateliers, de conférences : les animations sont très diverses. Le fait de mettre en ligne ces informations a progressé depuis 2002 puisqu'il touchait alors 49 % des bibliothèques étudiées.

Il s'agit donc d'une pratique assez courante mais qui, pourtant, ne touche que la moitié des BU. Toutefois, cela est logique puisque les animations ne font pas partie des missions traditionnelles revendiquées par les BU.

Il faut préciser que 3 bibliothèques proposent un abonnement en ligne au bulletin d'actualité ou newsletter de la bibliothèque. Ainsi, les informations d'actualité arrivent directement dans la boîte mél des usagers et ont un impact plus fort.

Ces documents relatifs à la vie de l'établissement sont le reflet de documents existants le plus souvent sous forme papier : Florence Muet<sup>11</sup> parle de « plaquette électronique ». Il s'agit d'une simple « présence Internet ». Ce type de prestation « éveille la curiosité mais ne suffit pas à fidéliser » le lecteur. Certaines bibliothèques se contentent même de les mettre en ligne sans apporter de valeur ajoutée (liens hypertextes par exemple) à leurs documents.

## **1.2. Organisation et politique de l'établissement**

En plus des informations pratiques, d'autres bibliothèques ont le souci d'apporter des informations sur la vie interne de l'établissement et notamment sur la politique menée en matière de lecture. Il peut s'agir des missions, de l'organigramme, d'une charte de la bibliothèque ou encore de rapports d'activité.

En effet, 54 % bibliothèques du corpus assument et affichent leurs missions sur leur site web. Entre 2002 et 2004, cette information s'est donc largement diffusée puisqu'à l'époque seulement 19.6 % des bibliothèques étudiées informaient le public sur leurs missions.

D'autre part, 11 bibliothèques diffusent leur bilan d'activité, ce qui correspond à une nette progression par rapport à 2002 où l'on en comptait que 3. Certains rapports sont même téléchargeables au format pdf. Cela note une démarche de

---

<sup>11</sup> Florence Muet, Positionnement marketing du site web documentaire, in Créer et maintenir un site web, Paris : éd. ADBS, 1998, 294 p. (Collection Sciences de l'information Série Etudes et techniques)

transparence. Certaines bibliothèques diffusent même les statistiques relatives à leur public et à leur ventilation (*médiathèque de Loudun*) ou bien aux acquisitions (*médiathèque de Loudun, SCD de Paris 8*).

En revanche, 6 bibliothèques seulement présentent leur organigramme. Ce dernier est souvent le support de la rubrique « contact ». Cet intérêt limité pour les organigrammes est-il le reflet d'un manque de transparence en matière d'organisation interne ou tout simplement le reflet des changements réguliers de personnel impliquant une modification régulière de l'organigramme ? Il est intéressant de signaler qu'en 2002, 16 bibliothèques du corpus diffusaient leur organigramme.

La communication sur l'établissement et ses activités est le niveau d'offre le plus simple car il est le reflet de ce qui se passe sur place, il a notamment pour but de permettre aux usagers de s'informer à tout moment, de les inciter à fréquenter l'établissement, à consulter les collections.

Notre enquête menée par questionnaire a effectivement confirmé le rôle important du site web comme support d'informations sur l'établissement. L'un des responsables précise même que « le site web est de loin la source d'informations la plus à jour et la plus complète sur la bibliothèque ».

Cependant, il faut relativiser cette apparente simplicité car, comme on l'a vu, les bibliothèques cherchent de plus en plus à diversifier les documents relatifs à la vie de l'établissement. Richard Roy, conservateur à la BMVR de Reims, confirme dans un article<sup>12</sup> cette tendance à la diversification des documents relatifs non seulement aux informations pratiques mais aussi à la vie interne de l'établissement et à la politique documentaire.

---

<sup>12</sup> Richar Roy, *La globalisation : une chance pour les bibliothèques*, lors des 5e Rencontres internationales "Bibliothèques publiques pour une Europe nouvelle", Zagreb, 18-19 octobre 2002 [en ligne]. Disponible sur [http://site.voilà.fr/le\\_butineur/zagreb4.htm](http://site.voilà.fr/le_butineur/zagreb4.htm) (consulté le 10 mars 2004)

## 2. Le bibliothécaire comme médiateur

Outre les informations générales diffusées par l'établissement sur son site web, le bibliothécaire lui-même a le souci de communiquer sur ses activités, de parler indirectement de son métier, de montrer qu'il œuvre en direction du public, qu'il est toujours là, même virtuellement, pour aider le lecteur à repérer les documents et à les identifier. C'est ainsi que l'on retrouve, transposées sur le web, les activités quotidiennes des bibliothécaires, à savoir la sélection, le classement et l'identification des documents.

### 2.1. Sélections de coups de cœur et élaboration de bibliographies

Les rubriques « coups de cœur » sont légèrement moins nombreuses qu'en 2002 : 25.5 % du corpus en 2002 contre 22 % en 2004. Elles peuvent être succinctes ou largement commentées : sur les 14 bibliothèques mettant en ligne une liste de coups de cœur, 9 de ces listes sont commentées par les bibliothécaires.

Dans notre corpus, 21 bibliothèques mettent en ligne des bibliographies, ce qui est loin d'être négligeable compte tenu du travail que cela représente.

Ces bibliographies sont très variées : elles peuvent porter sur la bibliothèque elle-même (*Bibliothèque Sainte-Geneviève*), sur un fonds possédé par la bibliothèque (la *BM de Charleville-Mézières propose, en lien avec son fonds précieux, une bibliographie sur les enluminures*), sur l'histoire locale (*sur les écrivains champenois à la BM de Reims*), sur des thèmes étudiés à l'université ou l'institut de rattachement (*bibliographie sur la rage à la médiathèque de l'Institut Pasteur*), sur des sujets liés aux animations de la bibliothèque (*BMVR de Rennes : bibliographie autour du conte ; BM de Reims : bibliographie sur le Bénin à l'occasion d'une exposition*). Certaines bibliographies sont élaborées par la bibliothèque, d'autres sont créées par d'autres organismes et sont alors présentées sous forme de bases de données ou de liens pointant vers elles.



## **2.2. Une offre numérique classée ...**

Nous avons constaté que 52 % des collections lorsqu'elles sont présentées par la bibliothèque, le sont de façon organisée. Les bases de textes, les bases de données, les bases d'images, les cours sont majoritairement classés thématiquement<sup>13</sup>. Les travaux de recherche sont organisés de préférence par ordre alphabétique, tout comme les périodiques en ligne.

Notre étude révèle qu'entre  $\frac{1}{4}$  et  $\frac{1}{3}$  de ces contenus ne sont pas du tout classés. Il faut préciser que parfois, le nombre de documents est si faible qu'il n'est pas besoin de les classer.

On notera, même si les catalogues ne font pas partie de notre étude, l'expérience originale de la BM de Reims concernant son catalogue en ligne : le lecteur peut flâner dans les rayons thématiques comme s'il était sur place.

Le classement de l'offre numérique ne semble donc pas être négligé par les bibliothèques : est-ce par souci de continuité avec leur travail habituel ? il s'agirait pour les bibliothécaires de perpétuer leur travail sur le web, pour montrer que malgré les évolutions techniques, leur métier a toujours un sens, qu'il est toujours nécessaire. Est-ce tout simplement par souci d'efficacité auprès du public ?

## **2.3. ... et identifiée**

Les contenus numérisés par les bibliothèques ne sont pas seulement classés mais souvent identifiés pour améliorer leur compréhension, leur lecture. Il peut s'agir d'une légende, d'un descriptif, d'un commentaire critique ou encore d'un lien avec la notice du catalogue.

Sur 29 sites web proposant des bases d'images, 12 légendent ces images, 9 les accompagnent de commentaires et 7 les associent à la notice du catalogue.

Sur 43 bibliothèques proposant une liste de signets, 32 (64%) ont accompagné ces liens de commentaires contrairement à 21 bibliothèques (41,2%) en 2002. On peut donc parler d'une nette progression en matière d'identification des contenus.

La bibliothèque Mazarine, la médiathèque de Dole, le SCD de Lyon 3, entre autres, font un bref descriptif du contenu des sites web. D'autres bibliothèques, comme le SCD de Paris 8, ne se contentent pas d'un descriptif mais font des commentaires sur le contenu des sites web sélectionnés.

L'étude du DCB11 notait par ailleurs que plus une bibliothèque était spécialisée, plus les signets étaient commentés. Nous constatons, d'après le tableau suivant, la même répartition dans notre corpus : lorsqu'elles sélectionnent des signets, les bibliothèques spécialisées et les bibliothèques de grand établissement les commentent systématiquement.

Commentaires signets/type établissement	bibliothèque universitaire	bibliothèque municipale	bibliothèque départementale de prêt	bibliothèque de grands établissements	bibliothèque spécialisée	TOTAL
Non réponse	4	2	2	0	0	8
oui	13	9	1	7	3	33
non	5	4	1	0	0	10
TOTAL	22	15	4	7	3	51

Les bibliothécaires paraissent donc soucieux d'apporter une meilleure compréhension de l'offre numérique. Cela est certainement dû à la croissance importante de l'offre numérique qui impose une meilleure indexation des documents.

A la lisière de ce souci de médiation et de celui de dialogue, nous pouvons évoquer l'idée originale du SCD de Nancy 2 qui propose aux lecteurs un test interactif appelé « vrai-faux » pour tester leur connaissance de la bibliothèque, de ses collections et services.

<sup>13</sup> Voir le tableau en annexe 2-2

### **3. Communication de l'utilisateur vers le bibliothécaire : une tendance à l'interactivité**

La bibliothèque donne de plus en plus à l'utilisateur la possibilité de communiquer avec elle à distance. Tout est fait pour faciliter les demandes des usagers, notamment grâce à la présence de formulaires téléchargeables, voire de formulaires à remplir directement en ligne.

Parfois ces services ne sont proposés qu'aux inscrits. La communication se restreint donc à une certaine communauté, à un public ciblé. Cela peut correspondre à différentes stratégies, à savoir l'authentification des lecteurs ou la personnalisation du suivi, mais les bibliothèques utilisant des login ont peu répondu à cette interrogation lors de notre enquête.

Quoiqu'il en soit, nous avons décelé une évolution importante entre une communication comme simple demande et une communication à l'origine d'un véritable échange de contenu entre l'utilisateur et le bibliothécaire..

#### **3.1. La commande de documents**

- **La demande de Peb**

Le prêt entre bibliothèques est souvent évoqué dans les sites web (30 bibliothèques sur 50) mais seules dix bibliothèques proposent réellement d'effectuer une demande de PEB en ligne.

On constate, par ailleurs, une importante percée du PEB puisque il n'était présent que dans 21.6 % des sites analysés en 2002 pour 60 % en 2004. Est-ce dû à une différence de critères d'observation ou y a-t-il une réelle progression ?

- **La suggestion d'achat**

Ce service est peu présent sur les sites web (15 bibliothèques sur 50, c'est à dire 30 %) et plus important dans les BU (9 sur 22) que dans les BM (2 seulement). Cependant on note une légère progression depuis 2002 (25.5 % du corpus).

Il est intéressant de constater que 7 bibliothèques sur les 15 ont un formulaire pour les suggestions. Cela peut être révélateur d'un souci de faciliter les demandes ou bien de

recueillir toutes les informations nécessaires à l'achat, ou encore du développement des SIGB proposant directement cette fonction.

Il faut néanmoins préciser que dans trois cas les bibliothèques limitent les suggestions d'achat par une authentification du lecteur.

- **L'achat en ligne de publications**

Nous avons vu que 50 % des bibliothèques du corpus proposent des publications éditées commercialement. Mais seulement 18 % d'entre elles proposent l'achat en ligne. Ce rôle s'apparente plus à celui d'une librairie en ligne et à la vente par correspondance.

La BM de Charleville-Mézières par exemple propose un sommaire en ligne de ses publications : le lecteur prend connaissance du document et n'a plus qu'à télécharger, imprimer un bon de commande numérisé au format PDF, et l'envoyer accompagné du règlement par chèque. Il semble que ce soit le principal procédé proposé par les bibliothèques. La BPI, par contre, a la particularité de présenter un descriptif de l'ouvrage puis de rediriger l'utilisateur sur les sites d'Amazon.com ou fnac.com pour effectuer l'achat directement auprès du libraire. Il s'agit d'un procédé plutôt original en matière de partenariat entre bibliothèques et librairies.

### **3.2. Instauration d'un dialogue virtuel**

Les bibliothèques semblent de plus en plus essayer de proposer des rubriques incitant l'utilisateur à dialoguer.

- **La rubrique contact**

La rubrique contact est présente dans toutes les bibliothèques étudiées. Il est donc désormais évident pour les bibliothèques d'offrir aux usagers le site web comme moyen de les contacter.

Il faut également nuancer ce résultat par la situation de la rubrique elle-même dans le site : encore 26 bibliothèques ne mettent pas en valeur les contacts sur la

page d'accueil. L'utilisateur doit donc partir à la recherche de la rubrique avant de pouvoir l'utiliser.

Pourtant une attention particulière est accordée par les bibliothèques en matière de contact : on remarque la diversité avec laquelle est abordé cette rubrique. Certaines bibliothèques proposent un mél général (18 bibliothèques) : ceci peut simplifier la tâche au lecteur mais aussi, en sens inverse, bloquer le lecteur dans sa démarche de communication puisqu'il ne sait pas où va arriver sa demande. Certaines bibliothèques ont d'avance élaboré un formulaire de contact (*les BM de Brest et de Blois notamment*) qui permet à la fois de simplifier la tâche mais aussi de recueillir les informations nécessaires au suivi de la demande.

A l'opposé, 5 bibliothèques donnent les coordonnées de leur personnel par liste alphabétique, les bibliothécaires sont alors tous identifiés par le lecteur. Mieux encore, 6 bibliothèques offrent un organigramme de leur établissement : non seulement on connaît le nom des bibliothécaires, mais aussi leur fonction et leur situation dans la hiérarchie. Ce type d'offre est peut-être plus avantageux pour les professionnels de la lecture que pour l'utilisateur qui pourra se sentir perdu par cet excès d'information.

Il semble qu'il n'y ait donc pas de modèles idéals et que chaque bibliothèque réagisse en fonction des besoins pressentis.

- **Le renseignement à distance**

Ce service est proposé par 22 bibliothèques du corpus (44%), ce qui n'est pas négligeable car cela demande du temps aux bibliothécaires.

Les bibliothèques de grands établissements le pratiquent massivement (71 %). Mais, quand il existe, il n'est pas systématiquement mis en valeur et n'incite donc pas à l'usage.

- **Le chat : la communication la plus synchrone**

Même s'il n'y avait pas de rubrique à ce sujet dans notre grille d'observation, nous avons rencontré des services de renseignement en temps réel que les bibliothèques appellent « chat ». Ce service est accessible sur le site de la BPI et dénommé « les Radis en direct » et consiste en la possibilité d'envoyer des messages instantanés aux bibliothécaires à raison de 4 matinées par semaine.

De son côté, la BM de Lyon propose un service de « chat » deux après-midi par semaine qui vient compléter le service des « Guichets du savoir » par lequel la bibliothèque s'engage à répondre à toute question dans un délai de 72 heures. Mais, de par les moyens importants que requiert ce type de service, il semble que seules des bibliothèques d'une certaine envergure soient prêtes à le proposer.

- **Le forum : une double vocation**

Les forums ne sont pas très présents dans notre corpus puisqu'ils ne concernent que 7 bibliothèques (14 %) dont 1 BU et 4 BM. Tout comme les FAQ, il s'agit d'une offre non évoquée dans les mémoires précédents. Ainsi, nous ne pouvons pas savoir s'il s'agit d'un service qui n'intéresse pas les bibliothèques car il suppose des moyens humains pour assurer la médiation ou bien s'il s'agit au contraire d'un phénomène émergent qui tend à s'accroître.

Le forum permet aux lecteurs de s'exprimer, d'échanger des expériences et des connaissances, il crée une certaine proximité entre la bibliothèque et les usagers mais aussi entre les différents publics. Il constitue un cadre participatif, une interactivité au sens de dialogue même s'il n'est pas forcément synchrone.

Si il est un vecteur de communication, le forum constitue aussi une contribution documentaire, un enrichissement du contenu du site web. Il se situe à la lisière entre le dialogue et la production de contenu par les usagers

### **3.3. Une interactivité poussée : l'utilisateur est acteur de l'offre numérique**

Certaines bibliothèques vont plus loin lorsqu'elles permettent à l'utilisateur de devenir eux-mêmes acteurs de l'offre numérique. La bibliothèque offre la possibilité d'une communication enrichie où l'interactivité devient un échange non plus de paroles ou de questions mais une véritable collaboration entre usagers et bibliothécaires. Elle propose un enrichissement par le lecteur des contenus qu'elle produisait seule auparavant. Il s'agit d'un véritable changement dans les rapports entre les deux parties. Cécil Guitard, dans *Les nouvelles technologies à l'épreuve*

*des bibliothèques*<sup>14</sup>, insiste sur la participation de l'utilisateur au processus de documentation et d'information. L'auteur évoque à ce sujet la notion de « servuction ».

L'offre numérique n'est plus alors un simple outil de communication mais un vecteur permettant à la bibliothèque d'élaborer des stratégies politiques différentes simultanées, à savoir éditoriale, sociale, culturelle et pédagogique.

L'offre numérique cristallise les rôles différents de la bibliothèque et fusionne ses multiples activités, d'où les différents sens, les différentes approches possibles de l'offre numérique. Elle peut donc être qualifiée d'hybride<sup>15</sup>.

Cette interactivité est relativement récente mais tend à se développer.

- **Participation aux coups de cœur**

Sur 11 bibliothèques proposant une rubrique coup de cœur, seulement trois d'entre elles proposent aux lecteurs d'y participer en mettant en ligne leurs sélections. Nous ne pouvons pas apprécier l'évolution de cette offre au sein des sites web puisque cette participation n'a pas été étudiée par les mémoires précédents.

Cette participation correspond à une véritable prise en compte des goûts et des choix des lecteurs et met en avant l'attention que la bibliothèque porte à son public. On peut évoquer ici à titre d'exemple le club des lecteurs de la BMVR de Rennes dont la sélection de livres est mise en ligne chaque trimestre par la bibliothèque. De même, le club des lecteurs de la BMVR de Troyes propose, en plus d'une mise en ligne des sélections du club, des commentaires écrits par les lecteurs.

- **Enrichissement de la bibliothèque numérique**

L'enrichissement de la bibliothèque numérique est pour nous le niveau le plus élevé en matière d'échange entre l'utilisateur et le bibliothécaire. Les bibliothèques

---

<sup>14</sup> Cécil GUITART. REDOC-Grenoble : Esquisse pour une bibliothèques des années 2000. In Michel ROUHET (dir.), *Les nouvelles technologies dans les bibliothèques*, Paris : éd. du Cercle de la librairie, 1999, p. 170-185.

<sup>15</sup> Peter Brophy, *La bibliothèque hybride*, BBF, 2002, vol. 47, n°4, p. 14-20.

qui proposent un tel service sont rares. Nous avons retenu l'exemple de la BU de Reims : le lecteur a la possibilité de consulter les signets, mais aussi de prévenir la bibliothèque, grâce à un formulaire, des modifications concernant les sites sélectionnés, et, enfin, d'ajouter lui-même l'adresse d'un site web qui lui aurait plu. La bibliothèque de Vire de son côté a créé une rubrique « littérature » qui, aux côtés de textes d'écrivains reconnus, invite les visiteurs du site web à mettre en ligne leurs propres textes que ce soit de la poésie ou de la prose.

Que faut-il voir dans ce développement des outils de communications allant de l'usager vers la bibliothèque ? Plusieurs hypothèses sont possibles.

La bibliothèque, en proposant des services à distance, se sent dépossédée du contact avec l'usager. La multiplication des moyens de communication constitue alors une compensation à ce vide. C'est d'ailleurs ce que sous-tendent les propos de Stéphane Lanoë dans son article intitulé « Si loin si proche ou comment concilier accès à distance et personnalisation du service »<sup>16</sup>. Il s'agit ainsi de transposer le dialogue se faisant habituellement physiquement en un dialogue virtuel : même si la nature de l'échange se voit transformée, l'échange a le mérite d'exister malgré la distance.

Cela peut aussi relever d'une politique de services ciblée sur les usagers distants ou empêchés<sup>17</sup>. Ainsi, il n'y a plus aucune contrainte pour l'usager qui de chez lui peut poser toute question, acheter en ligne, commander un livre, faire une demande de reproduction ou encore suggérer un achat.

Enfin, le développement des rubriques où le lecteur participe est certainement le reflet d'un souci d'adaptation aux besoins des usagers, un signe de l'écoute des bibliothécaires, mais est aussi le fait d'une transposition de plus en plus importante des moyens traditionnels de communication (courrier, téléphone, fax) vers de nouveaux supports (mél, formulaires, chat) afin d'être en accord avec l'évolution de la société. L'interactivité apporte une dimension moderne et dynamique aux sites web des bibliothèques.

---

<sup>16</sup> Stéphane Lanoë, "Si loin si proche ou comment concilier accès à distance et personnalisation du service", *BBF*, 2003, t. 48, n°4.

<sup>17</sup>Olivier Bogros, *La bibliothèque électronique de Lisieux*, Culture et Recherche, 2004, n°100, p.12-13.



### **3.4. Vers une personnalisation de la communication ?**

Nous n'avons pas rencontré, dans notre échantillon, de bibliothèque proposant des services de personnalisation de l'offre numérique du type « My library »<sup>18</sup> comme aux États-Unis. Nous avons été bloquées dans l'analyse des services personnalisés puisqu'ils supposent une identification. C'est pourquoi nous avons d'ailleurs pris en compte dans notre étude le mode d'accès aux contenus numériques (libre, login, adresse IP).

Nous avons seulement observé une augmentation importante du service de consultation du compte lecteur à distance : en 2002, 39,2 % des sites web étudiés proposait ce service contre 50 % aujourd'hui. Il peut s'agir également de l'enregistrement de la recherche dans le catalogue mais ce dernier n'a pas été pris en compte dans notre étude.

Au cours de notre enquête par messagerie, il s'est avéré qu'une seule bibliothèque a mis en place un système d'identification dans un souci de « personnalisation des services et une volonté de « fidéliser les inscrits ». Une autre nous a évoqué un projet de personnalisation de ses services grâce à un login.

L'offre numérique semble être de plus en plus utilisée par les bibliothèques comme un vecteur d'informations, mais aussi de communication avec les usagers. Les usagers ayant tendance à oublier les bibliothèques dans leur recherche d'informations au profit des moteurs de recherche, les bibliothèques cherchent à renouer le dialogue : pour cette raison, nous pouvons dire que l'offre numérique est un enjeu relationnel et social important pour les bibliothèques.

L'offre semble s'être diversifiée depuis 2002 et elle est d'avantage marquée par l'interactivité. L'association d'une offre de documents et de services aboutit

---

<sup>18</sup> A ce sujet, on peut lire l'article de Piero Cavalieri, « Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne », *BBF*, 2003, t. 48, n°4, p. 24-32.

Un support de communication tendant vers une interopérabilité

dans une certaine mesure à la construction d'un espace documentaire encore plus ou moins maîtrisé par les bibliothèques.

## ***Un nouvel espace pour une offre renouvelée***

Le vocabulaire de l'offre numérique utilise de nombreuses métaphores architecturales : architecture du site web, plan du site, forum parfois appelé « salon » ; on parle souvent de « cyberspace ». Cette dimension spatiale de l'offre numérique nous a paru très importante.

Il faut évoquer ici l'intervention de Christian Lupovici sur l'« évolution du rôle des bibliothécaires et documentalistes dans le cadre de la bibliothèque numérique »<sup>19</sup>, dans laquelle il considère le site web de la bibliothèque comme une bibliothèque à part entière par le tri et le classement des collections numériques qui y sont opérés, par les notions d'accès aux collections et par la politique de développement des collections.

### **1. Une offre purement numérique qui vient compléter l'espace physique de la bibliothèque**

Nous avons pu constater que de nombreux contenus de l'offre numérique ne sont en fait qu'une transposition de documents existants sur papier ou de services existants sur place. Pourtant, un pan de l'offre numérique n'a d'existence que par le web, c'est le cas des signets, des visites virtuelles des locaux de la bibliothèque, et des expositions virtuelles.

---

<sup>19</sup> Christian Lupovici. L'évolution du rôle des bibliothécaires et documentalistes dans le cadre de la bibliothèque numérique. In *Bibliothèques numériques* [En ligne]. Journée d'étude [organisée par l']Université de Paris 8, 8 avril 2004. Disponible sur [http://h2ptm.univ.paris8.fr/bn/prez/clupovici\\_fichiers/frame.htm](http://h2ptm.univ.paris8.fr/bn/prez/clupovici_fichiers/frame.htm) (consulté le 05 juin 2004)

## **1.1. Signets**

Rappelons juste les multiples vocables pour désigner les liens qui pointent vers des sites web : signets, webothèque, sitotheque, répertoire de site, etc. : est-ce un signe de modernité ou de recherche de sens ?

Les signets prennent vie avec l'existence d'Internet. Il s'agit de nouvelles sources d'information à prendre en compte. Cela élargit le champ d'action des bibliothèques et leurs collections.

Dans notre corpus, 43 bibliothèques (86 %) en ont sélectionné. On constate d'ailleurs une légère progression de la présence de signets puisqu'en 2002 80,4 % des sites étudiés en comportaient. Ils sont désormais un support d'information largement pris en compte par les bibliothèques. Ces signets nécessitent de plus en plus de travail, ils sont de plus en plus souvent commentés : 41.2 % en 2002, 64 % en 2004.

Les témoignages de notre enquête ont confirmé le rôle majeur des signets comme nouvelle offre documentaire réalisée grâce au web en complément ou prolongement des collections. Le site web est utilisé comme un espace supplémentaire de stockage de l'information, de la documentation. C'est pourquoi, le site fonctionne comme un espace dédié aux collections et complétant celui de la bibliothèque « physique ».

## **1.2. Visite virtuelle**

Les bibliothèques sont encore peu nombreuses (10 dans notre corpus, c'est à dire 20 %) à proposer une visite virtuelle de leurs locaux. Ces visites virtuelles peuvent prendre différentes formes allant de diaporamas parfois commentés aux images animées.

A titre d'exemple, la médiathèque de Loudun propose des vues animées avec « Live Picture », qui consiste en une illusion de la salle filmée en panoramique.

De même, à l'occasion de la construction d'une nouvelle bibliothèque, la BU de Reims tient au courant les lecteurs, grâce à la mise en ligne de photographies, de l'avancée des travaux de construction.

Les visites virtuelles témoignent d'une utilisation du site comme accroche pour l'utilisateur (en tant qu'éléments ludiques et parce qu'elles révèlent la modernité et le confort des lieux). Elles peuvent aussi relever d'une utilisation du site comme outil d'appropriation des lieux en invitant l'utilisateur dans un parcours de découverte des différents espaces de la bibliothèque. Enfin, de par les technologies mises en œuvre, elles correspondent à une étape perfectionnée de la construction de l'image de la bibliothèque sur le Web.

Cette offre n'étant pas évoquée dans les mémoires précédents, il est difficile de savoir s'il s'agit d'une pratique en développement ou non.

### **1.3. Expositions virtuelles**

Outre le nom d'« exposition virtuelle », on rencontre souvent ceux de « diaporama » ou de « galerie d'images ». Ces expositions peuvent prendre plusieurs formes et nous nous intéressons ici seulement aux expositions conçues spécifiquement pour le web, c'est-à-dire à celles créées par les bibliothèques en-dehors de toute exposition réelle présentée sur place. Dans notre corpus, 13 bibliothèques, c'est à dire 26 %, en proposent. C'est déjà un chiffre important puisqu'en 2002, seulement 5,9 % des sites étudiés en proposaient. Par ailleurs, 5 bibliothèques proposent aussi des expositions complémentaires à la réalité. Ces bibliothèques explorent donc l'espace du web pour exposer des documents, qui ne le sont pas eux-mêmes sur place, faute de place souvent. Emmanuelle Ashta évoque d'ailleurs cet avantage dans son mémoire<sup>20</sup> en affirmant le « site web comme option de remplacement pour les bibliothèques petitement logées »

Cette offre est très intéressante : il ne s'agit plus pour la bibliothèque de montrer ce qui se passe sur place, de relayer une exposition pour faire venir les visiteurs, mais bel et bien d'occuper un espace possible, au sens bâti, sans que cela

---

<sup>20</sup> **Emmanuelle Ashta**, *Définir la politique éditoriale pour le site web des bibliothèques*, Villeurbanne : Enssib, Mémoire d'étude, 1999.

se fasse au détriment des collections ou des places assises. Il s'agit donc d'un véritable agrandissement de l'espace de la bibliothèque.

## **2. Un nouvel espace qui permet une mise en commun des savoirs-faire**

### **2.1. Le forum comme nouvel espace de rencontre**

Le forum a déjà été évoqué dans la première partie mais nous souhaitons rappeler ici son caractère « collaboratif », participatif.

Il est un véritable espace d'échange, de rencontre de différents publics. Il est d'ailleurs intéressant de noter que la bibliothèque de Vire nomme cet espace « salon ». Les forums sont souvent des espaces de liberté d'expression pour les usagers d'une bibliothèque, mais il peut aussi être le support d'échanges véritablement professionnels, le substitut d'un colloque, comme le montre l'expérience de la BPI avec *text-e*<sup>21</sup> qui fut « le premier colloque entièrement virtuel consacré à explorer l'impact de l'Internet sur la lecture, l'écriture et la diffusion du savoir ».

### **2.2. L'offre numérique comme nouvel espace d'échange pour les professionnels**

La documentation professionnelle est un des aspects qui s'est considérablement développé depuis 2002. En effet, le mémoire du DCB 11 annonçait que 11,8 % des bibliothèques proposaient des informations professionnelles en 2002, alors que dans notre corpus ce chiffre est passé à 50 % (dont 60% des BM et 36,4 % des BU). Le site web apparaît donc aujourd'hui comme un nouvel espace d'échange, de coordination pour une profession qui vient

---

<sup>21</sup> « Ecran et réseaux, vers une transformation du rapport à l'écrit ? », 15 octobre 2001-31 mars 2002 organisé par la Bibliothèque Publique d'Information – Centre Georges Pompidou. [En ligne] Disponible sur : <http://www.text-e.org/> (consulté le 11 juin).

en complément des rencontres organisées par les associations telles que l'ABF ou l'ADBDP. Cette pratique de mise en ligne des informations instaure une souplesse, une fluidité de l'information entre les professionnels.

La présence de ces rubriques met en avant la revendication d'appartenance à une profession. Cela contribue à la cohésion de la profession des bibliothécaires grâce au partage d'informations, des solutions à des défis, des projets pour qu'ils avancent en commun, des documents de formation pour les bibliothécaires. Cette offre numérique participe donc de l'identité du milieu des bibliothécaires.

Il est également intéressant de noter que, grâce à Internet, ces informations ne sont plus confinées au milieu des bibliothécaires mais peuvent être consultées par tous. Cela ouvre le métier de bibliothécaire, souvent mal connu du grand public. Le métier a subi une évolution importante ces dernières années grâce aux NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication) et le grand public peut en prendre largement conscience. Nous pouvons souligner la diversité de cette offre documentaire destinée à la fois aux professionnels du livre et au grand public. D'ailleurs, cette documentation professionnelle est mise en commun, les compétences sont mutualisées dans un esprit de service public, c'est-à-dire dans le but de mieux servir le public à terme.

Cette documentation peut consister en des référentiels (8 bibliothèques) : la BM de Chambéry, par exemple, propose un manuel de cotation téléchargeable et le SCD de Paris 8 met à disposition un document sur l'aménagement de la CDU. Cette dernière propose aussi un « espace correspondant » pour les professionnels. Il semble qu'un espace similaire, dénommé « espace pro » soit en construction sur le site de la BPI.

De nombreuses autres documentations professionnelles sont mises en ligne : entre autres, il s'agit de chartes Internet, de chartes documentaires (*Bibliothèque de l'Institut Pasteur*), d'annonces ou de synthèses de colloques, de comptes-rendus de réunions, de rapports d'enquêtes, etc.

La BM de Chambéry met également en ligne les profils de postes à pourvoir, de même que la BNUS et la BPI ; 6 autres bibliothèques affichent leur plan de développement.

Le circuit du document est décrit sur le site web de la BM de Lyon. Cette dernière propose aussi une rubrique explicative sur le dépôt légal.

Enfin, l'une des bibliothèques interrogées lors de l'enquête insiste sur le soin qu'elle apporte à l'actualisation de sa liste de signets afin qu'elle puisse servir aux autres bibliothèques. Une autre bibliothèque affirme que « les programmes de numérisation et de recherche en commun avec les enseignants des universités est un moyen de coopérer avec les enseignants-chercheurs, de connaître leurs besoins ». La bibliothèque de Chambéry, compte tenu de l'énorme travail que cela implique, bénéficie du travail de la structure départementale Savoie-Biblio pour la sélection des signets. L'offre numérique, de par sa nature, permet et incite les bibliothèques à mutualiser leurs efforts. Les bases d'images sont parfois aussi le produit d'un partenariat entre bibliothèques et institutions de recherche, comme dans le cas de Liberfloridus, base réalisée avec les chercheurs de l'Institut de Recherche et d'Histoire des Textes du CNRS (Enluminures des manuscrits des bibliothèques Mazarine et Sainte Geneviève).

L'offre numérique peut donc être à la fois l'aboutissement de partenariats, mais aussi le moyen d'en développer.

### **2.3. L'offre particulière des bibliothèques départementales de prêt**

Nous avons pu observer que les BDP ont particulièrement bien su adapter l'offre numérique à leurs missions propres, notamment en matière d'échanges professionnels, et c'est pourquoi nous les évoquons ici.

En effet, 3 BDP sur les 4 observées proposent de la documentation professionnelle.

On peut évoquer ici le mémoire de Cécile Guély<sup>22</sup> où l'auteur décrit le site web d'une BDP comme un « véritable outil de travail ». Il s'agit pour la BDP de développer la communication avec son réseau des bibliothèques, mais aussi de créer une « unité géographique plus forte ».

---

<sup>22</sup> Cécile Guély, *Un site web, outil pour le développement d'une bibliothèque départementale de prêt : l'exemple de l'Ariège*, Enssib : Villeurbanne, 2001, 68 p.



Les rubriques créées sont variées. On peut les répartir entre documents de référence (chartes, formulaires de rapport annuel, plan de lecture..) et documents utiles au quotidien des bibliothécaires du réseau (exemples de conventions, conseils pour les acquisitions, modèles de règlement intérieur).

La BDP de l'Isère, par exemple, propose un formulaire pour les formations, pour la réservation de documents, et des modèles de demande de subventions à destination des bibliothèques, du prêt de matériel d'animation.

La BDP de l'Aisne de son côté met à disposition des internautes le planning des tournées, des modèles de délibération de Conseil municipal, des exemples de convention entre la commune et l'association gérant la bibliothèque et bien d'autres documents encore.

On trouve aussi des propositions d'animations et d'expositions virtuelles, ou encore l'actualité du monde des bibliothèques notamment sur le site web de la BDP des Cotes d'Armor.

L'Association des Directeurs des Bibliothèques Départementales de Prêt a d'ailleurs mis au point une caisse à outils<sup>23</sup> qui regroupe les adresses Internet de nombreux documents de référence sur les questions de bibliothéconomie.

Ces bibliothèques ont donc su s'approprier le web en l'adoptant à leurs missions particulières, à savoir l'animation et la coordination d'un réseau de bibliothécaires au sein d'un territoire.

Mais cet espace de rencontre et d'échange créé par les bibliothèques n'est pertinent que s'il est fonctionnel et agréable à utiliser.

### **3. Cet espace est-il approprié et maîtrisé par les bibliothécaires ?**

L'offre numérique devrait être aussi organisée et facilement accessible que les collections physiques dans l'espace réel de la bibliothèque. Elle doit susciter le même intérêt puisque l'utilisateur distant ne dispose que de cette image de la bibliothèque.

---

<sup>23</sup> Cette caisse est accessible à l'adresse suivante : <http://www.adbdp.asso.fr/outils/index.html> (consultée le 10 juin 2004)

Hormis le classement et l'identification des contenus numériques, que les bibliothécaires maîtrisent bien, comme nous l'avons déjà vu, il existe d'autres outils permettant de faciliter le repérage de l'information dans le site web. Il en existe principalement quatre : une page d'accueil bien organisée, une navigation adéquate, un moteur de recherche ou un plan du site.

### **3.1. La page d'accueil et l'accès aux rubriques**

La page d'accueil présente une lisibilité bonne à très bonne dans 68 % des sites visités. Mais cela signifie aussi que 32 % des sites étudiés ont une page d'accueil qui est qualifiée de médiocre ou moyenne.

Au niveau de l'organisation de l'offre sur le site, nous avons défini trois situations : une offre visible dès la page d'accueil (accessible en un seul clic), une offre placée à l'intérieur d'une rubrique (accessible en deux clics), et une offre placée plus loin dans l'arborescence (accessible en plusieurs clics). Certains usagers ne vont pas au-delà de deux ou trois clics dans leur recherche et abandonnent facilement. La situation de l'offre mériterait donc d'être étudiée attentivement par les bibliothèques en fonction des informations qu'elles veulent diffuser, des publics qu'elles veulent toucher.

On peut déjà lister quelques documents et services mis en avant dans les sites web : le guide du lecteur (66% sont en page d'accueil), les contacts (48 % en page d'accueil et 40 % à l'intérieur d'une rubrique), les animations (60,6% en page d'accueil), les ressources électroniques (75 % en page d'accueil).

D'autres, au contraire, ne sont pas du tout mis en évidence : par exemple, le service du PEB est le plus souvent (80 %) à l'intérieur d'une rubrique, voire plus loin dans l'arborescence, il en est de même pour les expositions virtuelles (58,3 %) pourtant réelle valeur ajoutée en matière de documentation. Sur les 22 sites proposant un service de renseignement à distance, seulement 27,3 % d'entre eux placent ce service en page d'accueil. Cela peut paraître étonnant car on pourrait

penser que les bibliothèques proposant de tels services en ligne chercheraient à les mettre en valeur pour se différencier de l'offre globale.

### **3.2. Les liens et la navigation entre les rubriques**

Seulement 6 historiques sur les 24 rencontrés sont enrichis de liens hypermédias. Sur 29 sites web proposant des bases d'images, seulement 10 sites améliorent la navigation entre les images grâce à des liens. Sur 43 présentations des collections, 19 ont un lien avec le catalogue et 16 un lien avec des textes en ligne (souvent les mêmes).

En revanche, sur les 33 programmes d'animations rencontrés, 25 ne sont pas la réplique du format papier et ont été enrichis de fichiers multimédias (images fixes ou animées) ou de liens hypertextes. Un effort est également fait en matière d'exposition virtuelle : 16 bibliothèques sur les 24 en proposant ont créé des liens entre les images numérisées. Mais cela s'explique par la nature de cette offre : une exposition doit inciter à la déambulation.

Des efforts restent donc à fournir en matière de déambulation au sein des rubriques elles-mêmes, il nous a semblé que les bibliothèques observées ne profitaient pas encore assez des technologies permises par le web en matière de navigation, de mise en relation des contenus entre eux.

### **3.3. Le plan du site et le moteur de recherche**

Le plan du site est souvent une première étape avant le moteur de recherche. Il apparaît dans 20 % des sites web étudiés alors que ce chiffre atteignait 21.6 % en 2002. Les bibliothèques ne se sont donc pas penchées sur ce problème d'accès à l'offre.

La présence d'un plan est révélatrice d'une organisation peu lisible pour l'utilisateur. Il faut à ce sujet préciser que lorsqu'un plan du site existe, notre groupe de recherche a dû y recourir une fois sur deux pour trouver les informations, ce qui n'est pas encourageant pour les usagers novices dans l'utilisation d'Internet.

En revanche, la présence de moteurs de recherche internes a progressé depuis l'étude menée par le DCB 11 (15.7 % en 2002 contre 28 % en 2004), mais ce chiffre correspond encore à 14 bibliothèques sur 50 seulement.

Les bibliothèques sont donc encore peu sensibilisées à ce type d'outil.

Il faut en conclure que, soit les bibliothèques pensent que l'architecture de leur site web est suffisamment claire pour le lecteur (et effectivement sur les 29 bibliothèques n'ayant pas de plan de site, 24 ont une page d'accueil de bonne ou très bonne qualité), soit elles ne prennent pas suffisamment de recul en se mettant à la place de l'utilisateur novice qui recherche une information. Il faut cependant préciser que, dans certains cas, la bibliothèque a passé un contrat avec une société extérieure pour la création du site web et que cela la lie pour plusieurs années à une architecture qui peut vieillir rapidement.

De plus, il faut peut-être minimiser ce manque de visibilité de l'offre puisque si certaines bibliothèques ne proposent pas de moteurs de recherche appliqués à leur site, elles le proposent néanmoins à l'intérieur de certaines rubriques. Pour les périodiques en ligne notamment (22 bibliothèques sur 27 y proposent un moteur de recherche), cela semblait en effet nécessaire car les consortium permettent désormais d'être abonné à plusieurs milliers de périodiques. Le classement alphabétique et thématique devenait donc limité. De même, 13 bibliothèques sur 29 en proposent pour les bases d'images. Sur les 14 bibliothèques proposant plus de 100 images numérisées, 9 ont amélioré leur service par la présence d'un moteur de recherche. Seulement 7 bibliothèques sur 30 proposent un moteur de recherche pour leurs bases de données. Il semble donc qu'il y ait une carence sur ce point. Enfin, seulement 8 bibliothèques sur 43 offrent un moteur pour accéder aux signets, ce qui semble nettement insuffisant compte tenu du nombre souvent important de ces derniers.

Les aides à la navigation sont donc utilisées par les bibliothèques mais mériteraient certainement de l'être plus.

En revanche, il faut insister sur le fait que les bibliothécaires ne doivent pas être les seuls à maîtriser les technologies liées au web, les usagers aussi ont besoin d'un apprentissage en matière d'Internet et de recherche d'informations<sup>24</sup>.

L'une des bibliothèques interrogées a d'ailleurs insisté sur l'enjeu que représente la formation des usagers à la recherche.

De plus, il apparaît que l'évaluation de l'offre numérique n'est pas encore vraiment formalisée par les bibliothèques.

## **4. Évaluation des usages relatifs à l'offre numérique**

### **4.1. Des outils existent...**

Les informations concernant l'évaluation ont été recueillies par l'intermédiaire des enquêtes puisqu'un seul compteur de fréquentation a été rencontré lors de l'observation des sites.

Il peut donc s'agir d'un comptage annuel du nombre de visites et de pages consultées, de statistiques sur les origines géographiques des connexions et sur le nombre d'usagers détenteurs d'un login. Ce sont uniquement des évaluations quantitatives. D'autres bibliothèques vont plus loin, comme celle de Lisieux qui procède à une analyse des pages consultées et qui a déjà fait une synthèse sur le sujet<sup>25</sup>.

D'autres encore utilisent des moyens d'évaluation plus informels en récupérant des témoignages oraux ou bien en consultant les discussions dans les forums. Le forum est, en effet, un outil important d'évaluation car il apporte une meilleure connaissance des publics et de leurs besoins.

---

<sup>24</sup> Gaëlle ENJALBERT, *Offrir Internet en bibliothèque publique*, Paris : éd. du Cercle de la Librairie, 2002, 212 p. (Collection Bibliothèques), p. 187.

<sup>25</sup> Olivier Bogros, *La bibliothèque électronique de Lisieux*, Culture et Recherche, 2004, n°100, p.12-13

## **4.2. ...mais restent relativement peu utilisés**

Les enquêtes ont révélé que ces outils ne sont pas systématiquement utilisés. Plusieurs cas de figure possibles ont été relevés : soit les outils existent et sont utilisés (4 bibliothèques sur les 9 ayant répondu), soit ils existent mais ne sont pas exploités (1 bibliothèque), enfin il peuvent être inexistantes (4 bibliothèques). Précisons que ces outils semblent encore approximatifs et peu fiables.

Les informations que nous avons recueillies nous amènent à penser que l'évaluation du site web par la bibliothèque reste encore marginale, qu'il s'agit d'une évaluation souvent non formalisée.

Il est important de traiter cet espace avec autant d'attention que celle accordée à l'espace physique de la bibliothèque car, tout autant que le bâtiment lui-même, cet espace virtuel est le reflet de la bibliothèque, et pour les usagers uniquement distants, il est même « la bibliothèque » elle-même.

Les bibliothèques sont donc manifestement intéressées par les possibilités du web en tant que nouvel espace dédié à la diffusion des connaissances, que ces dernières soient produites par elles (expositions virtuelles, visites, documentation professionnelle...) ou non (signets, forum). Plus qu'un vecteur d'information, elles tendent elles-mêmes à devenir productrices de contenus qui trouvent leur place dans l'espace du web.

Pourtant, il semble à l'échelle des sites observés qu'un effort reste à fournir en matière de mise à disposition des informations aux usagers, de lisibilité de l'offre au sein du site web. Elles pourraient encore mieux prendre en compte l'adéquation de l'offre numérique aux pratiques réelles des usagers.

## **Conclusion**

A l'issue de notre enquête, nous envisageons les sites web comme le lieu de l'élaboration progressive d'un « langage » (entendu au sens très large de communication sur soi-même, et de dialogue avec l'extérieur) spécifique aux bibliothèques, qui reprend parfois des termes ou des fonctions anciennes pour ces établissements, mais qui s'approprie peu à peu les modalités d'interaction créées par les nouvelles technologies numériques.

Ce langage est encore loin d'être formalisé, tant la diversité des établissements suppose que chacun adapte l'outil numérique à ses besoins propres. Mais au-delà des ces expériences quasi individuelles, on voit comment Internet permet, plus que tout autre média sans doute, l'élaboration d'un discours commun en arrière-plan, non explicite mais bien présent. Les bibliothèques se construisent et transposent peu à peu sur la Toile une identité commune, reposant sur la fourniture d'une information diversifiée, évaluée et en partie gratuite

Par ailleurs, on peut se demander si Internet ne permet pas aussi dans une certaine mesure aux bibliothèques de se réapproprier des fonctions et des missions mises un peu en veille pendant des décennies, ou mal intégrées dans le fonctionnement quotidien, comme précisément leur vocation à être des acteurs, des interlocuteurs et des liens sociaux ; le problème restant que les bibliothèques, du fait de leur diversité, peinent à présenter une identité cohérente, d'où une moindre visibilité peut-être sur Internet. Malgré tout, il semble que le concept de bibliothèque numérique soit finalement en passe de renforcer la place des bibliothèques dans le circuit de l'information, face à la multiplication des sources d'information disponibles sur le web.

Au regard de notre analyse, l'offre numérique des bibliothèques semble donc plus constituer un prolongement de leurs missions qu'une rupture. En revanche, ce prolongement induit de nouvelles compétences à acquérir. Il en résulte un décalage entre les possibilités techniques offertes aujourd'hui par le web (moteurs de

recherche, forum, diffusion sélective de l'information...) et celles employées par les bibliothèques. Mais ce décalage correspond peut-être à une prise de recul afin de ne pas calquer toutes les possibilités offertes par le numérique et, au contraire, à les adapter de façon adéquate à leurs propres besoins. Grâce à leur grande expérience de la sélection, du classement, de l'indexation, et surtout de la médiation, les bibliothèques apportent une valeur ajoutée importante aux informations diffusées.

Ainsi, le site web des bibliothèques est à la convergence de traditions assumées et de l'adaptation nécessaire aux réalités de la civilisation de l'information. Il est à la fois un outil de diffusion et de mise en valeur des collections, qu'elles soient anciennes ou nouvelles (périodiques ou bases de données en ligne, signets, expositions virtuelles..), de communication et d'échange avec les usagers et, enfin, un nouvel espace de travail collaboratif et d'expression pour les professionnels de l'information, voire pour les usagers eux-mêmes.

L'enjeu majeur pour les bibliothèques est certainement culturel, pédagogique, voire scientifique du fait de leur volonté de participer à la diffusion des connaissances et d'être reconnues jusque sur le web comme « passeurs » incontournables de cette connaissance.

Par ailleurs, l'offre numérique représente également un enjeu éditorial, dans le sens où les bibliothèques, par leur politique de numérisation, veulent être reconnues en tant que productrices de contenus (colloques virtuels, numérisation de travaux de recherche, formation à la recherche documentaire, diffusion de documentations professionnelles...).

Enfin, les efforts importants fournis en matière de communication sur leurs sites web relèvent d'un enjeu social dans la mesure où les bibliothèques, malgré la distance, souhaitent fidéliser leurs publics et les développer grâce à la diversification des documents mis en ligne, mais surtout grâce à la multiplication des services à distance.

Quoi qu'il en soit, l'offre numérique est une entité mouvante en perpétuelle construction, tout comme Internet d'ailleurs. Si les sites observés ont tous dépassé



le stade de la simple « carte de visite », et ne se focalisent plus nécessairement en priorité sur les usagers locaux ou inscrits, ils sont pour la plupart toujours à la recherche d'une formalisation et d'une structuration, d'une articulation accrue avec l'établissement « réel ». Ce mouvement peut éventuellement trouver un axe dans une plus grande personnalisation des services, que nombre d'établissements ont commencé à mettre en œuvre mais dont les possibilités restent encore inabouties.

# ***Bibliographie***

## **Généralités**

**PASCAL Marie-Christine** (dir.), *Guide des BDP 2003 : données de 2001*, Charnay-les-Macons : ADBDP, 2003, [n.p.]

*Bibliothèques municipales, bibliothèques départementales de prêt : données 2001*, Paris : Ministère de la Culture et de la Communication/Direction du Livre et de la Lecture, 2003.

## **Internet et les nouvelles technologies en bibliothèque :**

**ENJALBERT Gaëlle**, *Offrir Internet en bibliothèque publique*, Paris : éd. du Cercle de la Librairie, 2002, 212 p. (Collection Bibliothèques)

**PEDLER Emmanuel, ZERBIB Olivier**, *Les nouvelles technologies à l'épreuve des bibliothèques : usages d'Internet des cédéroms*, Paris : BPI, 2001, 215 p.

**ROUHET Michel** (dir.), *Les nouvelles technologies dans les bibliothèques*, Paris : éd. du Cercle de la librairie, 1999, 386 p. (Collection Bibliothèques)

## **Les sites web des bibliothèques :**

**ASHTA Emmanuelle**, *Définir la politique éditoriale pour le site web des bibliothèques*, Villeurbanne : Enssib, Mémoire d'étude, 1999.

**BRULEY Caroline**, « Les sites web des bibliothèques universitaires », *BBF*, 2003, t. 48, n°4, p. 14-23

**BRU Gaëla, JOUNEAU Thomas, STENTA Anne,...[Et al]**, *Essai de typologie des sites web des bibliothèques*, Villeurbanne : Enssib, 2001 [En ligne]. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/M-2001-RECH-16.pdf> (consulté le 14 mai 2004)

**CAVALERI Piero**, « Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne », *BBF*, 2003, t. 48, n°4, p. 24-32.

**DELANGLE Olivier, JACQUOT Olivier, LEFRANCOIS Laure, ...[et al]**, *Evaluation des sites web des bibliothèques vers la construction d'une typologie des bibliothèques en France*, Villeurbanne : Enssib, 2002.

**FERCHAUD Bernadette**, « Journée d'étude ADBS : expériences et projets de bibliothèques virtuelles du Sud », *Documentaliste-Sciences de l'information*, 2002, vol. 39, n°1-2, p. 45-47.

**GIAPICCONI Thierry, HAPPEL Rolf, PIRSICH Volker**, « Les services Internet des bibliothèques », *BBF*, 2001, t. 46, n°3, p. 4-12.

**GUELY Cécile**, *Un site web, outil pour le développement d'une bibliothèque départementale de prêt : l'exemple de l'Ariège*, Enssib : Villeurbanne, 2001, 68 p.

**MORIN Nicolas**, *Boîte à outils pour un site web de bibliothèque universitaire*, Villeurbanne : Enssib, 2001 [En ligne]. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/morin.pdf>

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

**NOEL Élisabeth**, « Sélectionner des sites Internet », *BBF*, 2001, n°1, t. 46, p. 96-104.

**ROY Richard**, *La globalisation : une chance pour les bibliothèques*, 5e Rencontres internationales "[Bibliothèques publiques pour une Europe nouvelle](#)", Zagreb, 18-19 octobre 2002 [en ligne]. Disponible sur :

[http://site.voila.fr/le\\_butineur/zagreb2.htm#début](http://site.voila.fr/le_butineur/zagreb2.htm#début) (consulté le 10 mars 2004)

### **Les bibliothèques numériques :**

**LUPOVICI Christian**. L'évolution du rôle des bibliothécaires et documentalistes dans le cadre de la bibliothèque numérique. In *Bibliothèques numériques* [En ligne]. Journée d'étude [organisée par l']Université de Paris 8, 8 avril 2004. Disponible sur

[http://h2ptm.univ.paris8.fr/bn/prez/clupovici\\_fichiers/frame.htm](http://h2ptm.univ.paris8.fr/bn/prez/clupovici_fichiers/frame.htm) (consulté le 05 juin 2004)

**Bibliothèque publique d'information**, *Écrans et réseaux, vers une transformation du rapport à l'écrit* [En ligne]. Paris : Bibliothèque Publique d'Information - Centre Georges Pompidou, 15 octobre 2001-31 mars 2002. Disponible sur : <http://www.text-e.org/> (consulté le 11 juin).

**AMAR Muriel**, « Enjeux des collections numériques en bibliothèques : création de nouveaux dispositifs d'accès au savoir », *Les Cahiers du numérique*, 2000, vol. 1, n°5.

**AROT Dominique**, *La bibliothèque numérique patrimoniale*, Bibliothèques numériques, Cours INRIA, 9-13 octobre 2000, La Bresse : éd. ADBS, 2000.

**BLANCHARD Martine**, *Les collections numérisées des bibliothèques municipales : de la réalisation à l'identification des ressources numériques*, 14 mars 2002 [En ligne]. Disponible sur <http://www.bmlisieux.com/colloque/blanchco.htm> (consulté le 21 mai)

**BOGROS Olivier**, « La bibliothèque électronique de Lisieux », *Culture et Recherche*, 2004, n°100, p.12-13

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

**CHARTRON Ghislaine** (dir.), *Les chercheurs et la documentation numérique : nouveaux services et usages*, Paris : éd. du Cercle de la librairie, 2002, 268 p. (Collection Bibliothèques)

**CUBAUD Pierre, DEBLOCK Geneviève, DUPIRE Jérôme...**, « Textes, images, volumes : les bibliothèques numériques au Conservatoire national des Arts et Métiers », *Culture et Recherche*, 2004, n°100, p. 11-12

**DE BELLIS Gian Piero**, *Les bibliothèques virtuelles : rapport de recherche bibliographique*, Villeurbanne : Enssib, 1998.

**FRESCHARD Chantal, OKRET Christine**, « La documentation électronique : état des lieux et perspectives de développement dans les bibliothèques d'enseignement supérieur français », *BBF*, 1999, t. 44, n°4, 1999, p. 62-65.

**GROUPE DOCSI**, « Le document numérique : un objet fédérateur de recherche en sciences de l'information », *Documentaliste-Sciences de l'information*, 2002, vol. 39, n°6, p. 298-305.

**JACQUESSON Alain**, *Bibliothèques et documents numériques, Concepts, composantes techniques et enjeux*, Paris : éd. du Cercle de la Librairie, 1999, 377 p. (Collection Bibliothèques)

**LANOE Stéphane**, "Si loin si proche ou comment concilier accès à distance et personnalisation du service", *BBF*, 2003, t. 48, n°4.

**LE CROSNIER Hervé**, « Les bibliothèques numériques », *Document numérique*, II, 1, 1998, p. 23-35.

**LEROUX Eric**, « Bibliothèques virtuelles et développement des collections : le cas des répertoires de sites web », *Argus*, 2003, vol. 32, n°2, p. 29-34.

**LUPOVICI Catherine**, « De la bibliothèque classique à la bibliothèque numérique, continuité ou rupture », *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 2000, vol. 37, n°5-6, p. 286-297.

**MADDALONI Marie-Claude**, « L'information numérique dans les bibliothèques municipales », *BBF*, 1999, n°4, t. 44, p. 66-69.

**MICHEL Jean**, « Les professionnels de l'information-documentation à l'heure du document numérique et des réseaux électroniques », *Document numérique*, I, 2, 1997, p. 217-231.

**POISSENOT Claude**, « Qu'est-ce qu'une bibliothèque à l'heure du numérique ? » Colloque virtuel, BPI/Institut Jean Nicod, Association EURO-EDU, 06 janvier 2002 [en ligne]. Disponible sur [http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic\\_00000379.html](http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000379.html) (consulté le 21 mai 2004)

# ***Table des annexes***

<b>ANNEXE 1 : CORPUS .....</b>	<b>II</b>
Annexe 1-1 : liste des sites web de bibliothèques observés	III
<b>ANNEXE 2 : OBSERVATION DES SITES WEB DES BIBLIOTHÈQUES VI</b>	
Annexe 2-1 : grille d'observation de l'offre numérique des sites web des bibliothèques	VII
Annexe 2-2 : bilan sous Sphinx	XXVIII
<b>ANNEXE 3 : ENQUÊTE AUPRÈS DES RESPONSABLES ET WEBMASTERS DE BIBLIOTHÈQUES .....</b>	<b>LIII</b>
Annexe 3-1 : grille de l'enquête	LIV
Anne 3-2 : rapport de l'enquête	LVI

## ***Annexe 1 : corpus***



## Annexe 1-1 : liste des sites web de bibliothèques observés

Bibliothèque départementale de l' <b>Aisne</b> <a href="http://bdp.cg02.fr/">http://bdp.cg02.fr/</a>	BDP	
Bibliothèque départementale du <b>Doubs</b> <a href="http://bibliotheque.doubs.fr/">http://bibliotheque.doubs.fr/</a>	BDP	
Bibliothèque départementale de l' <b>Isère</b> <a href="http://www.bdp38.com/">http://www.bdp38.com/</a>	BDP	
Bibliothèque départementale des <b>Côtes d'Armor</b> <a href="http://bca.cotesdarmor.fr/">http://bca.cotesdarmor.fr/</a>	BDP	
Bibliothèque de <b>Lisieux</b> <a href="http://www.bmlisieux.com/">http://www.bmlisieux.com/</a>	BM	DCB 11
Bibliothèque municipale de <b>Blois</b> : <a href="http://www.ville-blois.fr/Bibliotheques-Blois/default-internet.asp">www.ville-blois.fr/Bibliotheques-Blois/default-internet.asp</a>	BM	DCB 11
Bibliothèque municipale de <b>Chambéry</b> <a href="http://www.bm-chambery.fr/">http://www.bm-chambery.fr/</a>	BM	
Bibliothèque municipale de <b>Grenoble</b> <a href="http://www.bm-grenoble.fr">http://www.bm-grenoble.fr</a>	BM	DCB 11
Bibliothèque municipale de <b>Lyon</b> <a href="http://www.bm-lyon.fr">http://www.bm-lyon.fr</a>	BM	DCB11
Bibliothèque municipale à vocation régionale de <b>Rennes</b> : <a href="http://sfed.si.bm-rennes.fr/Fede/Main.asp">http://sfed.si.bm-rennes.fr/Fede/Main.asp</a>	BMVR	DCB 11
Bibliothèque municipale de <b>Vire</b> <a href="http://bm.vire.com/">http://bm.vire.com/</a>	BM	
Médiathèque « Les Temps Modernes » de <b>Taverny</b> <a href="http://www.les-temps-modernes.org">www.les-temps-modernes.org</a>	BM	DCB 11
<i>Médiathèque de Dole</i> <a href="http://www.dole.org/siteDole/MEDIATHEQUE">http://www.dole.org/siteDole/MEDIATHEQUE</a>	BM	DCB 11
<i>Médiathèque de Loudun</i> <a href="http://www.mediathèque.ville-loudun.fr/">http://www.mediathèque.ville-loudun.fr/</a>	BM	DCB 11
Réseau des bibliothèques de <b>Brest</b> : <a href="http://www.mairie-brest.fr/biblio/">http://www.mairie-brest.fr/biblio/</a>	BM	
Bibliothèque municipale à Vocation Régionale de <b>Reims</b> : <a href="http://www.bm-reims.fr">www.bm-reims.fr</a>	BMVR	
Bibliothèque municipale à Vocation Régionale de <b>Troyes</b> : <a href="http://www.bm-troyes.fr">www.bm-troyes.fr</a>	BMVR	DCB 11
Bibliothèque de l'Ecole des Mines de <b>Paris</b> <a href="http://bib.ensmp.fr">http://bib.ensmp.fr</a>	BU	DCB 11
Bibliothèque de l'Ecole polytechnique ( <b>Paris</b> ) <a href="http://www.bibliotheque.polytechnique.fr/">www.bibliotheque.polytechnique.fr/</a>	BU	DCB 11
<i>Bibliothèque de l'IEP de Lyon</i> <a href="http://doc-iep.univ-lyon2.fr/accueil.html">http://doc-iep.univ-lyon2.fr/accueil.html</a>	BU	DCB 11

	Bibliothèque de l'Institut d'informatique et mathématiques appliquées de <b>Grenoble</b> <a href="http://bibliotheque.imag.fr/bibliotheque">http://bibliotheque.imag.fr/bibliotheque</a>	BU	DCB 11
	Bibliothèque de l'Université de Bretagne-Sud ( <b>Lorient</b> ) <a href="http://www.bu.univ-ubs.fr">www.bu.univ-ubs.fr</a>	BU	DCB 11
	Bibliothèque de l'Université des sciences et technologies de <b>Lille</b> <a href="http://ustl.univ-lille1.fr/bustl">http://ustl.univ-lille1.fr/bustl</a>	BU	DCB 11
	Bibliothèque interuniversitaire de Cujas ( <b>Paris</b> ) <a href="http://biu-cujas.univ-paris1.fr/">http://biu-cujas.univ-paris1.fr/</a>	BU	DCB 11
	Bibliothèque interuniversitaire de médecine ( <b>Paris</b> ) <a href="http://www.bium.univ-paris5.fr/">http://www.bium.univ-paris5.fr/</a>	BU	
	Bibliothèque Sainte-Geneviève ( <b>Paris</b> ) <a href="http://www-bsg.univ-paris1.fr/home.htm">http://www-bsg.univ-paris1.fr/home.htm</a>	BU	DCB 11
	Bibliothèque universitaire d' <b>Angers</b> <a href="http://bu.univ-angers.fr/">http://bu.univ-angers.fr/</a>	BU	DCB 11
	Bibliothèque Universitaire de <b>Reims</b> <a href="http://www.univ-reims.fr/URCA/BU/">www.univ-reims.fr/URCA/BU/</a>	BU	DCB 11
	Bibliothèque universitaire <b>Lyon Santé Rockefeller</b> <a href="http://buweb.univ-lyon1.fr/Websa1.htm">buweb.univ-lyon1.fr/Websa1.htm</a>	BU	DCB 11
	BU de l'université de <b>Nouvelle-Calédonie</b> <a href="http://www.univ-nc.nc/BU/">http://www.univ-nc.nc/BU/</a>	BU	DCB 11
	SCD <b>Bordeaux I</b> <a href="http://doc.bx1.u-bordeaux.fr/">http://doc.bx1.u-bordeaux.fr/</a>	BU	DCB 11
	BM de Charleville-Mézières <a href="http://www.bm-charlevillemezieres.fr/">http://www.bm-charlevillemezieres.fr/</a>	BM	
	SCD de l'Université de <b>Franche-Comté</b> <a href="http://scd.univ-fcomte.fr/">scd.univ-fcomte.fr/</a>	BU	DCB 11
	SCD de l'Université de <b>Toulouse 1-Manufacture</b> <a href="http://www.biu-toulouse.fr/uss/manuf">www.biu-toulouse.fr/uss/manuf</a>	BU	DCB 11
	SCD de l'université <b>Lyon III</b> <a href="http://www-scd.univ-lyon3.fr">www-scd.univ-lyon3.fr</a>	BU	DCB 11
	SCD de l'Université <b>Paris 8</b> <a href="http://www-bu.univ-paris8.fr/Pub/">http://www-bu.univ-paris8.fr/Pub/</a>	BU	DCB 11
	SCD université <b>Rennes II</b> <a href="http://www.uhb.fr">www.uhb.fr</a>	BU	DCB 11
	Service commun de la documentation de l'Université de <b>Nantes</b> <a href="http://www.bu.univ-nantes.fr/accueil.html">http://www.bu.univ-nantes.fr/accueil.html</a>	BU	DCB 11
	Service commun de la documentation de <b>Metz</b> <a href="http://www.scd.univ-metz.fr/">http://www.scd.univ-metz.fr/</a>	BU	DCB 11
	Service commun de la documentation de <b>Nancy 2</b> <a href="http://www.univ-nancy2.fr/RESSOURCES/">http://www.univ-nancy2.fr/RESSOURCES/</a>	BU	DCB 11
	Bibliothèque universitaire de <b>Clermont Ferrand</b> <a href="http://bmiu.univ-bpclermont.fr/">http://bmiu.univ-bpclermont.fr/</a>	BU/BM	

	Bibliothèque Nationale et Universitaire de <b>Strasbourg</b> <a href="http://www.bnus.u-strasbg.fr/">http://www.bnus.u-strasbg.fr/</a>	BU-BN	DCB 11
	Bibliothèque du conservatoire national des arts et métiers ( <b>Paris</b> ) <a href="http://www.cnam.fr/bibliotheque/">http://www.cnam.fr/bibliotheque/</a>	GE	DCB 11
	Bibliothèque du Muséum d'Histoire naturelle de <b>Paris</b> <a href="http://www.mnhn.fr/mnhn/bcm/">www.mnhn.fr/mnhn/bcm/</a>	GE	DCB 11
	Bibliothèque Mazarine ( <b>Paris</b> ) : <a href="http://www.bibliotheque-mazarine.fr">www.bibliotheque-mazarine.fr</a>	GE	DCB 11
	Bibliothèque publique d'information ( <b>Paris</b> ) <a href="http://www.bpi.fr/">http://www.bpi.fr/</a>	GE	DCB 11
	<i>Médiathèque de l'Institut Pasteur</i> ( <b>Paris</b> ) <a href="http://www.pasteur.fr/infosci/biblio">http://www.pasteur.fr/infosci/biblio</a>	GE	DCB 11
	Bibliothèque de documentation internationale contemporaine ( <b>Nanterre</b> ) <a href="http://www.bdic.fr/index.php3">http://www.bdic.fr/index.php3</a>	Spécialisée	DCB 11
	Bibliothèque du film ( <b>Paris</b> ) <a href="http://www.bifi.fr/">http://www.bifi.fr/</a>	Spécialisée	DCB 11
	Service commun de la documentation de l'Université technologique de <b>Troyes</b> <a href="http://www.utt.fr/bibliotheque/">http://www.utt.fr/bibliotheque/</a>	BU	

Sites consultés en mars 2004.

## ***Annexe 2 : observation des sites web des bibliothèques***

## Annexe 2-1 : grille d'observation de l'offre numérique des sites web des bibliothèques

### Identification de l'établissement

---

**1. Quel est le type d'établissement ?**

1. Bibliothèque universitaire  
 2. bibliothèque municipale  
 3. bibliothèque départementale de prêt  
 4. bibliothèque de grands établissements  
 5. bibliothèque spécialisée

*Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).*

---

**2. Quel est le nom de l'établissement ?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

**3. Quel est l'URL ?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

**4. Par qui est hébergé le site web de la bibliothèque ?**

1. par la tutelle  
 2. nom de domaine propre

---

**5. Quelle est la date de mise à jour ?**

\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

---

**6. Y a-t-il un compteur de fréquentation du site web ?**

1. oui     2. non

---

**7. Le site web abrite-t-il plusieurs bibliothèques ?**

1. oui     2. non

---

**8. Si 'oui', précisez combien :**

\_\_\_\_\_

## Repérage des informations dans le site

---

**9. Comment est la lisibilité des informations sur la page d'accueil ?**

1. médiocre     2. moyenne     3. bonne  
 4. très bonne
- 

**10. Y a-t-il un moteur de recherche interne ?**

1. oui     2. non
- 

**11. Si 'oui', précisez s'il s'agit :**

1. de Google  
 2. d'un autre moteur de recherche propriétaire  
 3. d'un autre moteur de recherche non précisé
- 

**12. Y a-t-il un plan du site ?**

1. oui     2. non
- 

**13. Dans notre recherche, a-t-il été nécessaire de passer par le plan du site pour repérer toutes les informations ?**

1. oui     2. non
- 

## Informations permanentes : guide du lecteur

---

**14. Y a-t-il un guide du lecteur ?**

1. oui     2. non
- 

**15. Où se trouve cette information ?**

1. Sur la page d'accueil  
 2. à l'intérieur d'une rubrique  
 3. plus loin dans l'arborescence
- 

## Informations permanentes : présentation de l'établissement

---

**16. Y a-t-il un historique de l'établissement ?**

1. oui     2. non
- 

**17. Où se trouve cette information ?**

1. Sur la page d'accueil  
 2. A l'intérieur d'une rubrique  
 3. plus loin dans l'arborescence
-

---

**18. Comment se présente l'historique ?**

- 1. Présentation sommaire
- 2. présentation élaborée pour le web
- 3. présence d'images
- 4. propositions de liens

*Vous pouvez cocher plusieurs cases (3 au maximum).*

---

**19. Y a-t-il une visite virtuelle de l'établissement ?**

- 1. oui
- 2. non

## Informations permanentes : Missions

---

**20. Y a-t-il une présentation des missions de l'établissement ?**

- 1. oui
- 2. non

---

**21. Où se trouve cette information ?**

- 1. Sur la page d'accueil
- 2. à l'intérieur d'une rubrique
- 3. plus loin dans l'arborescence

## Informations permanentes : Collections

---

**22. Y a-t-il une présentation des collections ?**

- 1. oui
- 2. non

---

**23. Comment sont présentées les collections ?**

- 1. Présentation simple
- 2. Présentation classée

---

**24. Cette présentation est-elle accompagnée de liens vers le catalogue ?**

- 1. oui
- 2. non

---

**25. Cette présentation propose-t-elle des liens vers d'autres textes en ligne ?**

- 1. oui
- 2. non

## Informations permanentes : Contacts

---

**26. Y a-t-il mention de contacts ?**

- 1. oui
- 2. non

---

**27. Où se trouve cette information ?**

- 1. Sur la page d'accueil
- 2. à l'intérieur d'une rubrique
- 3. plus loin dans l'arborescence

---

**28. Comment se présentent ces contacts ?**

- 1. Par liste alphabétique de personnes
- 2. Par fonction
- 3. Par service
- 4. Par bibliothèque
- 5. Sous forme d'organigramme

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

---

**29. Peut-on les contacter directement par e-mail ?**

- 1. oui     2. non

## Informations permanentes : Publications

---

**30. La bibliothèque propose-t-elle des publications ?**

- 1. oui     2. non

---

**31. Par qui sont produites ces publications ?**

- 1. Par la bibliothèque
- 2. Par d'autres organismes
- 3. Les deux

---

**32. Ces publications sont-elles proposées à la vente en ligne ?**

- 1. oui     2. non

## Informations permanentes : documentation professionnelle concernant l'établissement

---

**33. La bibliothèque propose-t-elle de la documentation professionnelle ?**

- 1. oui     2. non

---

**34. De quel type de documentation s'agit-il ?**

- 1. Bilans d'activités
- 2. plan de développement
- 3. statuts
- 4. référentiels
- 5. autres

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*



## Informations d'actualité : date de mise à jour

---

35. Quelle est la date de mise à jour ?

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

## Informations d'actualité : présentation du calendrier des animations

---

36. Cette rubrique est-elle présente ?

1. oui     2. non

---

37. Sous quelle forme sont présentées les animations ?

1. format papier  
 2. format spécifique au web

---

38. Où se trouve cette information ?

1. sur la page d'accueil  
 2. à l'intérieur d'une rubrique  
 3. plus loin dans l'arborescence

## Informations d'actualité : nouvelles acquisitions

---

39. Y a-t-il une présentation des nouvelles acquisitions ?

1. oui     2. non

---

40. Où se trouve cette information ?

1. sur la page d'accueil  
 2. à l'intérieur d'une rubrique  
 3. plus loin dans l'arborescence

---

41. Y a-t-il un lien avec le catalogue ?

1. oui     2. non

## Informations d'actualité : coups de coeur

---

42. Y a-t-il une présentation des coups de coeur ?

1. oui     2. non

---

**43. Où se trouve cette information ?**

- 1. sur la page d'accueil
- 2. à l'intérieur d'une rubrique
- 3. plus loin dans l'arborescence

---

**44. Quelle forme prend cette rubrique?**

- 1. liste simple
- 2. liste commentée par les bibliothécaires
- 3. liste commentée par des personnes extérieures

*Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).*

---

**45. le lecteur peut-il participer à cette rubrique?**

- 1. oui
- 2. non

## Services en ligne : compte lecteur

---

**46. Le lecteur peut-il gérer son compte à distance?**

- 1. oui
- 2. non

---

**47. Où se trouve cette information ?**

- 1. sur la page d'accueil
- 2. à l'intérieur d'une rubrique
- 3. plus loin dans l'arborescence

## Services en ligne : suggestions d'achat

---

**48. Peut-on faire des suggestions d'achat?**

- 1. oui
- 2. non

---

**49. Où se trouve cette information ?**

- 1. sur la page d'accueil
- 2. à l'intérieur d'une rubrique
- 3. plus loin dans l'arborescence

---

**50. L'utilisation de ce service est-il :**

- 1. libre
- 2. restreinte par un login
- 3. restreinte par la reconnaissance de l'adresse IP

---

**51. Sous quelle forme peut-on faire une suggestion?**

- 1. Par email
- 2. par formulaire en ligne

**Services en ligne : PEB**

---

**52. Ce service est-il évoqué sur le site?**

- 1. oui
- 2. non

---

**53. Si 'oui', précisez s'il s'agit :**

- 1. d'un simple mode d'emploi
- 2. d'un contact par email
- 3. d'un formulaire en ligne

---

**54. Où se trouve cette information ?**

- 1. sur la page d'accueil
- 2. à l'intérieur d'une rubrique
- 3. plus loin dans l'arborescence

---

**55. L'utilisation de ce service est-il :**

- 1. libre
- 2. restreinte par un login
- 3. restreinte par la reconnaissance de l'adresse IP

**Services en ligne : demande de reproduction**

---

**56. Ce service est-il évoqué sur le site?**

- 1. oui
- 2. non

---

**57. Si 'oui', précisez s'il s'agit :**

- 1. d'un simple mode d'emploi
- 2. d'un contact par email
- 3. d'un formulaire en ligne

---

**58. Où se trouve cette information ?**

- 1. sur la page d'accueil
- 2. à l'intérieur d'une rubrique
- 3. plus loin dans l'arborescence

---

**59. L'utilisation de ce service est-il :**

- 1. libre
- 2. restreinte par un login
- 3. restreinte par la reconnaissance de l'adresse IP

---

**Services en ligne : renseignements à distance**

---

**60. Ce service est-il évoqué sur le site?**

- 1. oui    2. non

---

**61. Si 'oui', précisez s'il s'agit :**

- 1. d'un simple mode d'emploi
- 2. d'un contact par email
- 3. d'un formulaire ligne

---

**62. Où se trouve cette information ?**

- 1. sur la page d'accueil
- 2. à l'intérieur d'une rubrique
- 3. plus loin dans l'arborescence

---

**63. L'utilisation de ce service est-il :**

- 1. libre
- 2. restreinte par un login
- 3. restreinte par la reconnaissance de l'adresse IP

---

**Services en ligne : foire aux questions**

---

**64. Ce service est-il évoqué sur le site?**

- 1. oui    2. non

---

**65. Où se trouve cette information ?**

- 1. sur la page d'accueil
- 2. à l'intérieur d'une rubrique
- 3. plus loin dans l'arborescence

---

**Services en ligne : forum**

---

**66. Ce service est-il évoqué sur le site?**

- 1. oui    2. non

---

**67. Si 'oui', précisez s'il s'agit :**

- 1. d'un simple mode d'emploi
- 2. d'un contact par email
- 3. d'un formulaire en ligne

---

**68. Où se trouve cette information ?**

- 1. sur la page d'accueil
- 2. à l'intérieur d'une rubrique
- 3. plus loin dans l'arborescence

---

**69. L'utilisation de ce service est-il :**

- 1. libre
- 2. restreinte par un login
- 3. restreinte par la reconnaissance de l'adresse IP

## Services en ligne : autres

---

**70. Y a-t-il d'autres possibilités d'interactivité ?**

- 1. oui     2. non

---

**71. Si 'oui', précisez lesquelles :**

- 1. Enrichissement de la bibliothèque numérique par le lecteur
- 2. logiciels à télécharger
- 3. réservation de documents à distance
- 4. abonnement à un bulletin d'information sur la bibliothèque
- 5. cahier des réclamations
- 6. autres

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

---

**72. Où se trouve ce service?**

- 1. sur la page d'accueil
- 2. à l'intérieur d'une rubrique
- 3. plus loin dans l'arborescence

---

**73. L'utilisation de ce service est-il :**

- 1. libre
- 2. restreinte par un login
- 3. restreinte par la reconnaissance de l'adresse IP

## Bibliothèque électronique : accès général

---

74. Les ressources électroniques sont-elles regroupées dans une seule rubrique ?

1. oui     2. non

---

75. Si 'oui', précisez l'intitulé de cette rubrique :

---

76. Où se trouve cette information ?

1. sur la page d'accueil  
 2. à l'intérieur d'une rubrique  
 3. plus loin dans l'arborescence

---

77. Y a-t-il un lien vers les ressources électroniques dans le catalogue général ?

1. oui     2. non

## Bibliothèque électronique : périodiques électroniques

---

78. Ces documents sont-ils consultables sur le site?

1. oui     2. non

---

79. Où se trouve cette information ?

1. sur la page d'accueil  
 2. à l'intérieur d'une rubrique  
 3. plus loin dans l'arborescence

---

80. L'accès à cette rubrique est-il :

1. libre  
 2. restreint par un login  
 3. restreint par la reconnaissance de l'adresse IP

---

81. A quel contenu a-t-on accès dans la majorité des cas ?

1. au titre seul     2. au sommaire  
 3. au texte intégral

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

---

82. L'accès au texte intégral est-il restreint ?

1. pour aucun  
 2. pour certains titres  
 3. pour la majorité des titres  
 4. pour tous

---

**83. Le site propose-t-il un moteur de recherche?**

1. oui     2. non

---

**84. De quelle façon sont présentés ces périodiques?**

1. sans classement  
 2. classement alphabétique  
 3. classement thématique  
 4. classement alphabétique et thématique  
 5. classement par éditeur

## **Bibliothèque électronique : dictionnaires et encyclopédies**

---

**85. Ces documents sont-ils consultables sur le site?**

1. oui     2. non

---

**86. Où se trouve cette information ?**

1. sur la page d'accueil  
 2. à l'intérieur d'une rubrique  
 3. plus loin dans l'arborescence

---

**87. L'accès à cette rubrique est-il :**

1. libre  
 2. restreint par un login  
 3. restreint par la reconnaissance de l'adresse IP

---

**88. Le site propose-t-il un moteur de recherche?**

1. oui     2. non

## **Bibliothèque électronique : bases de textes ( doc numérisé en mode texte)**

Les livres numérisés en mode image sont traités dans la rubrique "bases d'images"

---

**89. Ces documents sont-ils consultables sur le site?**

1. oui     2. non

---

**90. Où se trouve cette information ?**

1. sur la page d'accueil  
 2. à l'intérieur d'une rubrique  
 3. plus loin dans l'arborescence

---

**91. L'accès à cette rubrique est-il :**

- 1. libre
- 2. restreint par un login
- 3. restreint par la reconnaissance de l'adresse IP

---

**92. Combien de documents sont numérisés?**  
\_\_\_\_\_

---

**93. Quels types de documents sont numérisés?**

- 1. Articles     2. corpus littéraires
- 3. e-books     4. preprints
- 5. thèses     6. autres

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

---

**94. Certains textes ont-ils un rapport avec les collections patrimoniales?**

- 1. oui     2. non

---

**95. Sont-ils :**

- 1. complets     2. incomplets

---

**96. Si 'incomplets', précisez dans quelle mesure :**  
\_\_\_\_\_

---

**97. De quelle façon sont-ils présentés :**

- 1. sans classement
- 2. classement alphabétique
- 3. classement thématique
- 4. classement alphabétique et thématique

---

**98. Sont-ils associés à :**

- 1. rien
- 2. une légende
- 3. un commentaire
- 4. la notice du catalogue

---

**99. Le site propose-t-il un moteur de recherche?**

- 1. oui     2. non

---

**100. La navigation à l'intérieur du document est-elle facilitée par des liens ?**

- 1. oui     2. non



## Bibliothèque électronique : bases de données et cédéroms

---

**101. Ces documents sont-ils consultables sur le site?**

1. oui    2. non
- 

**102. Où se trouve cette information ?**

1. sur la page d'accueil  
 2. à l'intérieur d'une rubrique  
 3. plus loin dans l'arborescence
- 

**103. L'accès à cette rubrique est-il :**

1. libre  
 2. restreint par un login  
 3. restreint par la reconnaissance de l'adresse IP
- 

**104. Le site propose-t-il un moteur de recherche?**

1. oui    2. non
- 

**105. De quelle façon sont-elles présentées ?**

1. sans classement  
 2. classement alphabétique  
 3. classement thématique  
 4. classement alphabétique et thématique
- 

## Bibliothèque électronique : bases d'images

---

**106. Ces documents sont-ils consultables sur le site?**

1. oui    2. non
- 

**107. Où se trouve cette information ?**

1. sur la page d'accueil  
 2. à l'intérieur d'une rubrique  
 3. plus loin dans l'arborescence
- 

**108. L'accès à cette rubrique est-il :**

1. libre  
 2. restreint par un login  
 3. restreint par la reconnaissance de l'adresse IP
- 

**109. Le site propose-t-il un moteur de recherche?**

1. oui    2. non
-

---

**110. Combien de documents sont numérisés?**

---

---

**111. Quels types de documents sont numérisés?**

- 1. Affiches
- 2. archives
- 3. cartes géographiques
- 4. cartes postales
- 5. dessins
- 6. estampes
- 7. incunables
- 8. journaux
- 9. littérature grise
- 10. livres imprimés
- 11. manuscrits
- 12. objets
- 13. photographies
- 14. autres

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

---

**112. Certaines images ont-elles un rapport avec les collections patrimoniales?**

1. oui     2. non

---

**113. De quelle façon sont-elles présentées ?**

- 1. sans classement
- 2. classement alphabétique
- 3. classement thématique
- 4. classement alphabétique et thématique

---

**114. Sont-elles associées à :**

- 1. rien
- 2. une légende
- 3. un commentaire
- 4. la notice du catalogue

---

**115. Ces images sont-elles numérisées en :**

1. noir et blanc     2. couleur

---

**116. La qualité de la numérisation est-elle :**

1. médiocre     2. moyenne     3. bonne

---

**117. Peut-on agrandir ces images?**

1. oui    2. non

---

**118. La navigation à l'intérieur du document est-elle facilitée par des liens ?**

1. oui    2. non

## **Bibliothèque électronique : bibliographies spécialisées**

---

**119. Des bibliographies sont-elles consultables sur le site?**

1. oui    2. non

---

**120. Où se trouve cette information ?**

1. sur la page d'accueil  
 2. à l'intérieur d'une rubrique  
 3. plus loin dans l'arborescence

---

**121. L'accès à cette rubrique est-il :**

1. libre  
 2. restreint par un login  
 3. restreint par la reconnaissance de l'adresse IP

---

**122. Le site propose-t-il un moteur de recherche?**

1. oui    2. non

## **Bibliothèque électronique : documents sonores**

---

**123. Ces documents sont-ils consultables sur le site?**

1. oui    2. non

---

**124. Où se trouve cette information ?**

1. sur la page d'accueil  
 2. à l'intérieur d'une rubrique  
 3. plus loin dans l'arborescence

---

**125. L'accès à cette rubrique est-il :**

1. libre  
 2. restreint par un login  
 3. restreint par la reconnaissance de l'adresse IP

---

**126. Le site propose-t-il un moteur de recherche?**

1. oui     2. non

---

**127. Combien d'enregistrements sont disponibles?**

\_\_\_\_\_

---

**128. Certains enregistrements ont-ils un rapport avec les collections patrimoniales?**

1. oui     2. non

---

**129. Ces enregistrements sont-ils associés à :**

1. rien  
 2. une légende  
 3. un commentaire  
 4. la notice du catalogue

---

**130. De quelle façon sont-ils présentés ?**

1. sans classement  
 2. classement alphabétique  
 3. classement thématique  
 4. classement alphabétique et thématique

## **Bibliothèque électronique : documents audio-visuels**

---

**131. Ces documents sont-ils consultables sur le site?**

1. oui     2. non

---

**132. Où se trouve cette information ?**

1. sur la page d'accueil  
 2. à l'intérieur d'une rubrique  
 3. plus loin dans l'arborescence

---

**133. L'accès à cette rubrique est-il :**

1. libre  
 2. restreint par un login  
 3. restreint par la reconnaissance de l'adresse IP

---

**134. Le site propose-t-il un moteur de recherche?**

1. oui     2. non

---

**135. Combien de documents sont numérisés?**

\_\_\_\_\_

---

**136. Certaines vidéos ont-elles un rapport avec les collections patrimoniales?**

1. oui     2. non

---

**137. Sont-elles associées à :**

1. rien  
 2. une légende  
 3. un commentaire  
 4. la notice du catalogue

---

**138. De quelle façon sont-ils présentés ?**

1. sans classement  
 2. classement alphabétique  
 3. classement thématique  
 4. classement alphabétique et thématique

## Bibliothèque électronique : travaux de recherche

---

**139. Ces documents sont-ils consultables sur le site ?**

1. oui     2. non

---

**140. Où se trouve cette information ?**

1. sur la page d'accueil  
 2. à l'intérieur d'une rubrique  
 3. plus loin dans l'arborescence

---

**141. L'accès à cette rubrique est-il :**

1. libre  
 2. restreint par un login  
 3. restreint par la reconnaissance de l'adresse IP

---

**142. Le site propose-t-il un moteur de recherche?**

1. oui     2. non

---

**143. De quelle façon sont-ils présentés ?**

1. sans classement  
 2. classement alphabétique  
 3. classement thématique  
 4. classement alphabétique et thématique

## Bibliothèque électronique : cours

---

144. Ces documents sont-ils consultables sur le site ?

1. oui     2. non

---

145. Où se trouve cette information ?

1. sur la page d'accueil  
 2. à l'intérieur d'une rubrique  
 3. plus loin dans l'arborescence

---

146. L'accès à cette rubrique est-il :

1. libre  
 2. restreint par un login  
 3. restreint par la reconnaissance de l'adresse IP

---

147. Quels sont les domaines abordés par les cours ?

---

---

---

148. Le site propose-t-il un moteur de recherche ?

1. oui     2. non

---

149. De quelle façon sont-ils présentés ?

1. sans classement  
 2. classement alphabétique  
 3. classement thématique  
 4. classement alphabétique et thématique

---

150. Si 'autres', précisez lequel :

## Bibliothèque numérique : formation à la recherche documentaire

---

151. Ces documents sont-ils consultables sur le site?

1. oui     2. non

---

152. Où se trouve cette information ?

1. sur la page d'accueil  
 2. à l'intérieur d'une rubrique  
 3. plus loin dans l'arborescence

---

**153. L'accès à cette rubrique est-il :**

- 1. libre
- 2. restreint par un login
- 3. restreint par la reconnaissance de l'adresse IP

---

**154. S'agit-il :**

- 1. de documents produits par la bibliothèque
- 2. de liens vers des sites pédagogiques
- 3. les deux

---

**Bibliothèque numérique : autres types de formations**

---

**155. Ces documents sont-ils consultables sur le site?**

- 1. oui     2. non

---

**156. Où se trouve cette information ?**

- 1. sur la page d'accueil
- 2. à l'intérieur d'une rubrique
- 3. plus loin dans l'arborescence

---

**157. L'accès à cette rubrique est-il :**

- 1. libre
- 2. restreint par un login
- 3. restreint par la reconnaissance de l'adresse IP

---

**158. S'agit-il :**

- 1. de documents produits par la bibliothèque
- 2. de liens vers des sites pédagogiques
- 3. les deux

---

**159. Quels sont les domaines abordés?**

- 1. Recherche d'emploi     2. Internet
- 3. outils pédagogiques

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

---

**Bibliothèque électronique : autres documents**

---

**160. Le site propose-t-il d'autres documents numériques**

- 1. oui     2. non

---

**161. Si 'oui', précisez s'il s'agit de :**

1. dossiers de presse       2. dossiers thématiques  
 3. annonces de congrès     4. autres

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

## Expositions virtuelles

---

**162. Ces documents sont-ils consultables sur le site?**

1. oui     2. non

---

**163. Où se trouve cette information ?**

1. sur la page d'accueil  
 2. à l'intérieur d'une rubrique  
 3. plus loin dans l'arborescence

---

**164. Y a-t-il plusieurs types d'expositions proposés ?**

1. oui     2. non

---

**165. Si 'oui', précisez combien :**

---

**166. De quels types d'exposition virtuelle s'agit-il ?**

1. exposition "miroir" du réel  
 2. exposition resumée pour le site web  
 3. exposition complémentaire de la réalité  
 4. exposition conçue spécifiquement pour le site web (sans expo réelle)

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

---

**167. Certaines d'entre elles constituent-t-elles une mise en valeur des collections patrimoniales ?**

1. oui     2. non

---

**168. La qualité de la numérisation est-elle :**

1. médiocre     2. moyenne     3. bonne

---

**169. La navigation à l'intérieur du document est-elle facilitée par des liens ?**

1. oui     2. non

---

**170. Le site propose-t-il un moteur de recherche?**

1. oui     2. non



## Signets

---

**171. Cette rubrique est-elle présente ?**

1. oui     2. non

---

**172. Quelle est la date de mise à jour ?**

\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

---

**173. S'agit-il ?**

1. une liste simple  
 2. une liste alphabétique  
 3. une liste thématique  
 4. autres

---

**174. Ces signets sont-ils commentés ?**

1. oui     2. non

---

**175. Y a-t-il un moteur de recherche pour les signets ?**

1. oui     2. non

## Annexe 2-2 : bilan sous Sphinx

Cette enquête a été conçue et dépouillée à l'aide du logiciel Le Sphinx.

Plan " du 30/04/2004 à 16h12

Ce plan comporte 178 analyse(s).

### Identification de l'établissement

Quel est le type d'établissement ?

	Nb. cit.	Fréq.
Bibliothèque universitaire	22	44,0%
bibliothèque municipale	15	30,0%
bibliothèque départementale de prêt	4	8,0%
bibliothèque de grands établissements	7	14,0%
bibliothèque spécialisée	3	6,0%
TOTAL OBS.	50	

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

Par qui est hébergé le site web de la bibliothèque ?

	Nb. cit.	Fréq.
par la tutelle	22	44,0%
nom de domaine propre	28	56,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Y a-t-il un compteur de fréquentation du site web ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	1	2,0%
non	47	94,0%
TOTAL OBS.	50	

Le site web abrite-t-il plusieurs bibliothèques ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	13	26,0%
non	37	74,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Si 'oui', précisez combien :

	Nb. cit.	Fréq.
Moins de 4	4	8,0%
De 4 à 6	3	6,0%
De 6 à 8	3	6,0%
De 8 à 10	0	0,0%
De 10 à 12	0	0,0%
De 12 à 14	1	2,0%
14 et plus	2	4,0%
TOTAL OBS.	50	

## Repérage des informations dans le site

La lisibilité des informations sur la page d'accueil est-elle ?

	Nb. cit.	Fréq.
médiocre	3	6,0%
moyenne	13	26,0%
bonne	25	50,0%
très bonne	9	18,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Y a-t-il un moteur de recherche interne ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	14	28,0%
non	36	72,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Si 'oui', précisez s'il s'agit :

	Nb. cit.	Fréq.
de Google	2	4,0%
d'un autre moteur de recherche propriétaire	6	12,0%
d'un autre moteur de recherche non précisé	6	12,0%
TOTAL OBS.	50	

Y a-t-il un plan du site ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	20	40,0%
non	29	58,0%
TOTAL OBS.	50	

Dans notre recherche, a-t-il été nécessaire de passer par le plan du site pour repérer toutes les informations ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	10	20,0%
non	12	24,0%
TOTAL OBS.	50	

## Informations permanentes : guide du lecteur

Y a-t-il un guide du lecteur ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	47	94,0%
non	3	6,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
Sur la page d'accueil	31	62,0%
à l'intérieur d'une rubrique	16	32,0%
plus loin dans l'arborescence	0	0,0%
TOTAL OBS.	50	

## Informations permanentes : présentation de l'établissement

Y a-t-il un historique de l'établissement ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	24	48,0%
non	26	52,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
Sur la page d'accueil	8	16,0%
A l'intérieur d'une rubrique	13	26,0%
plus loin dans l'arborescence	3	6,0%
TOTAL OBS.	50	

Comment se présente l'historique ?

	Nb. cit.	Fréq.
Présentation sommaire	12	24,0%
présentation développée	12	24,0%
présentation avec images	11	22,0%
propositions de liens	6	12,0%
TOTAL OBS.	50	

## Informations permanentes : visite virtuelle

Y a-t-il une visite virtuelle de l'établissement ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	10	20,0%
non	39	78,0%
TOTAL OBS.	50	

## Informations permanentes : Missions

Y a-t-il une présentation des missions de l'établissement ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	27	54,0%
non	23	46,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
Sur la page d'accueil	4	8,0%
à l'intérieur d'une rubrique	20	40,0%
plus loin dans l'arborescence	3	6,0%
TOTAL OBS.	50	

## Informations permanentes : Collections

Y a-t-il une présentation des collections ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	43	86,0%
non	7	14,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Comment sont présentées les collections ?

	Nb. cit.	Fréq.
Présentation simple	17	34,0%
Présentation classée	26	52,0%
TOTAL OBS.	50	

Cette présentation est-elle accompagnée de liens vers le catalogue ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	19	38,0%
non	24	48,0%
TOTAL OBS.	50	

Cette présentation propose-t-elle des liens vers d'autres textes en ligne ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	16	32,0%
non	27	54,0%
TOTAL OBS.	50	

## Informations permanentes : Contacts - Annuaires

Y a-t-il mention de contacts ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	50	100%
non	0	0,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
Sur la page d'accueil	24	48,0%
à l'intérieur d'une rubrique	20	40,0%
plus loin dans l'arborescence	6	12,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Comment se présentent ces contacts ?

	Nb. cit.	Fréq.
Par liste alphabétique de personnes	5	10,0%
Par fonction	19	38,0%
Par service	22	44,0%
Par bibliothèque	18	36,0%
Sous forme d'organigramme	6	12,0%
TOTAL OBS.	50	

Peut-on les contacter directement par e-mail ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	50	100%
non	0	0%
TOTAL OBS.	50	100%

### Informations permanentes : Publications

La bibliothèque propose-t-elle des publications ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	25	50,0%
non	25	50,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Par qui sont produites ces publications ?

	Nb. cit.	Fréq.
Par la bibliothèque	15	30,0%
Par d'autres organismes	6	12,0%
Les deux	4	8,0%
TOTAL OBS.	50	

Ces publications sont-elles proposées à la vente en ligne ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	9	18,0%
non	16	32,0%
TOTAL OBS.	50	

### Informations permanentes : documentation professionnelle concernant l'établissement

La bibliothèque propose-t-elle de la documentation professionnelle ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	25	50,0%
non	25	50,0%
TOTAL OBS.	50	100%

De quel type de documentation s'agit-il ?

	Nb. cit.	Fréq.
Bilans d'activités	11	22,0%
plan de développement	6	12,0%
statuts	2	4,0%
référentiels	8	16,0%
autres	15	30,0%
TOTAL OBS.	50	

## Informations d'actualité : présentation du calendrier des animations

Cette rubrique est-elle présente ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	33	66,0%
non	17	34,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Sous quelle forme sont présentées les animations?

	Nb. cit.	Fréq.
format papier	8	16,0%
format spécifique au web	25	50,0%
TOTAL OBS.	50	

Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
sur la page d'accueil	20	40,0%
à l'intérieur d'une rubrique	10	20,0%
plus loin dans l'arborescence	3	6,0%
TOTAL OBS.	50	

## Informations d'actualité : nouvelles acquisitions

Y a-t-il une présentation des nouvelles acquisitions ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	21	42,0%
non	29	58,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
sur la page d'accueil	7	14,0%
à l'intérieur d'une rubrique	11	22,0%
plus loin dans l'arborescence	3	6,0%
TOTAL OBS.	50	

Y a-t-il un lien avec le catalogue ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	10	20,0%
non	12	24,0%
TOTAL OBS.	50	

## Informations d'actualité : coups de cœur

Y a-t-il une présentation des coups de cœur ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	11	22,0%
non	39	78,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
sur la page d'accueil	5	10,0%
à l'intérieur d'une rubrique	5	10,0%
plus loin dans l'arborescence	1	2,0%
TOTAL OBS.	50	

Quelle forme prend cette rubrique?

	Nb. cit.	Fréq.
liste simple	1	2,0%
liste commentée par les bibliothécaires	9	18,0%
liste commentée par des personnes extérieures	4	8,0%
TOTAL OBS.	50	

le lecteur peut-il participer à cette rubrique?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	3	6,0%
non	11	22,0%
TOTAL OBS.	50	

### Services en ligne : compte lecteur

Le lecteur peut-il gérer son compte à distance?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	25	50,0%
non	25	50,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
sur la page d'accueil	7	14,0%
à l'intérieur d'une rubrique	13	26,0%
plus loin dans l'arborescence	5	10,0%
TOTAL OBS.	50	

### Services en ligne : suggestions d'achat

Peut-on faire des suggestions d'achat?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	15	30,0%
non	35	70,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
sur la page d'accueil	6	12,0%
à l'intérieur d'une rubrique	6	12,0%
plus loin dans l'arborescence	3	6,0%
TOTAL OBS.	50	



L'utilisation de ce service est-elle :

	Nb. cit.	Fréq.
libre	11	22,0%
restreinte par un login	3	6,0%
restreinte par la reconnaissance de l'adresse IP	1	2,0%
TOTAL OBS.	50	

Sous quelle forme peut-on faire une suggestion?

	Nb. cit.	Fréq.
Par email	5	10,0%
par formulaire en ligne	7	14,0%
TOTAL OBS.	50	

## Services en ligne : PEB

Ce service est-il évoqué sur le site?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	30	60,0%
non	20	40,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Si 'oui', précisez s'il s'agit :

	Nb. cit.	Fréq.
d'un simple mode d'emploi	10	20,0%
d'un contact par email	10	20,0%
d'un formulaire en ligne	10	20,0%
TOTAL OBS.	50	

Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
sur la page d'accueil	6	12,0%
à l'intérieur d'une rubrique	15	30,0%
plus loin dans l'arborescence	9	18,0%
TOTAL OBS.	50	

L'utilisation de ce service est-elle :

	Nb. cit.	Fréq.
libre	23	46,0%
restreinte par un login	6	12,0%
restreinte par la reconnaissance de l'adresse IP	1	2,0%
TOTAL OBS.	50	

## Services en ligne : demande de reproduction

Ce service est-il évoqué sur le site?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	29	58,0%
non	21	42,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Si 'oui', précisez s'il s'agit :

	Nb. cit.	Fréq.
d'un simple mode d'emploi	18	36,0%
d'un contact par email	5	10,0%
d'un formulaire en ligne	5	10,0%
TOTAL OBS.	50	

Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
sur la page d'accueil	0	0,0%
à l'intérieur d'une rubrique	19	38,0%
plus loin dans l'arborescence	10	20,0%
TOTAL OBS.	50	

L'utilisation de ce service est-elle :

	Nb. cit.	Fréq.
libre	25	50,0%
restreinte par un login	3	6,0%
restreinte par la reconnaissance de l'adresse IP	0	0,0%
TOTAL OBS.	50	

## Services en ligne : renseignements à distance

Ce service est-il évoqué sur le site?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	22	44,0%
non	28	56,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Si 'oui', précisez s'il s'agit :

	Nb. cit.	Fréq.
d'un simple mode d'emploi	7	14,0%
d'un contact par email	6	12,0%
d'un formulaire ligne	9	18,0%
TOTAL OBS.	50	

Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
sur la page d'accueil	6	12,0%
à l'intérieur d'une rubrique	13	26,0%
plus loin dans l'arborescence	3	6,0%
TOTAL OBS.	50	

L'utilisation de ce service est-elle :

	Nb. cit.	Fréq.
libre	21	42,0%
restreinte par un login	1	2,0%
restreinte par la reconnaissance de l'adresse IP	0	0,0%
TOTAL OBS.	50	

## Services en ligne : foire aux questions

Ce service est-il évoqué sur le site?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	9	18,0%
non	41	82,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
sur la page d'accueil	5	10,0%
à l'intérieur d'une rubrique	1	2,0%
plus loin dans l'arborescence	3	6,0%
TOTAL OBS.	50	

## Services en ligne : forum

Ce service est-il évoqué sur le site?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	7	14,0%
non	43	86,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
sur la page d'accueil	5	10,0%
à l'intérieur d'une rubrique	2	4,0%
plus loin dans l'arborescence	0	0,0%
TOTAL OBS.	50	

L'utilisation de ce service est-elle :

	Nb. cit.	Fréq.
libre	6	12,0%
restreinte par un login	1	2,0%
restreinte par la reconnaissance de l'adresse IP	0	0,0%
TOTAL OBS.	50	

## Services en ligne : autres

Y a-t-il d'autres possibilités d'interactivité ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	14	28,0%
non	36	72,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Si 'oui', précisez lesquelles :

	Nb. cit.	Fréq.
Enrichissement de la bibliothèque numérique par le lecteur	2	4,0%
logiciels à télécharger	1	2,0%
réservation de documents à distance	3	6,0%
abonnement à un bulletin d'information sur la bibliothèque	3	6,0%
cahier des réclamations	0	0,0%
autres	7	14,0%
TOTAL OBS.	50	

Où se trouve ce service?

	Nb. cit.	Fréq.
sur la page d'accueil	4	8,0%
à l'intérieur d'une rubrique	5	10,0%
plus loin dans l'arborescence	5	10,0%
TOTAL OBS.	50	

L'utilisation de ce service est-elle :

	Nb. cit.	Fréq.
libre	10	20,0%
restreinte par un login	3	6,0%
restreinte par la reconnaissance de l'adresse IP	1	2,0%
TOTAL OBS.	50	

## Bibliothèque électronique : accès général

Les ressources électroniques sont-elles regroupées dans une seule rubrique ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	26	52,0%
non	22	44,0%
TOTAL OBS.	50	

Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
sur la page d'accueil	31	62,0%
à l'intérieur d'une rubrique	9	18,0%
plus loin dans l'arborescence	1	2,0%
TOTAL OBS.	50	

Y a-t-il un lien vers les ressources électroniques dans le catalogue général ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	12	24,0%
non	31	62,0%
TOTAL OBS.	50	

## Bibliothèque électronique : périodiques électroniques

Ces documents sont-ils consultables sur le site?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	27	54,0%
non	23	46,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
sur la page d'accueil	11	22,0%
à l'intérieur d'une rubrique	15	30,0%
plus loin dans l'arborescence	2	4,0%
TOTAL OBS.	50	

L'accès à ces périodiques est-il :

	Nb. cit.	Fréq.
libre	18	36,0%
restreint par un login	9	18,0%
restreint par la reconnaissance de l'adresse IP	15	30,0%
TOTAL OBS.	50	

A quel contenu a-t-on accès dans la majorité des cas ?

	Nb. cit.	Fréq.
au titre seul	6	12,0%
au sommaire	15	30,0%
à un résumé	10	20,0%
au texte intégral	26	52,0%
TOTAL OBS.	50	

L'accès au texte intégral est-il restreint ?

	Nb. cit.	Fréq.
pour aucun	2	4,0%
pour certains titres	11	22,0%
pour la majorité des titres	11	22,0%
pour tous	4	8,0%
TOTAL OBS.	50	

Le site propose-t-il un moteur de recherche?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	10	20,0%
non	18	36,0%
TOTAL OBS.	50	

De quelle façon sont présentés ces périodiques?

	Nb. cit.	Fréq.
sans classement	1	2,0%
classement alphabétique	23	46,0%
classement thématique	11	22,0%
classement par éditeur	5	10,0%
TOTAL OBS.	50	

## Bibliothèque électronique : dictionnaires et encyclopédies

Ces documents sont-ils consultables sur le site?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	21	42,0%
non	28	56,0%
TOTAL OBS.	50	

Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
sur la page d'accueil	1	2,0%
à l'intérieur d'une rubrique	13	26,0%
plus loin dans l'arborescence	7	14,0%
TOTAL OBS.	50	

L'accès à ce document est-il :

	Nb. cit.	Fréq.
libre	12	24,0%
restreint par un login	4	8,0%
restreint par la reconnaissance de l'adresse IP	10	20,0%
TOTAL OBS.	50	

Le site propose-t-il un moteur de recherche?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	1	2,0%
non	20	40,0%
TOTAL OBS.	50	

## Bibliothèque électronique : bases de textes ( doc numérisé en mode texte)

Les livres numérisés en mode image sont traités dans la rubrique "bases d'images"

Ces documents sont-ils consultables sur le site?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	15	30,0%
non	35	70,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
sur la page d'accueil	3	6,0%
à l'intérieur d'une rubrique	8	16,0%
plus loin dans l'arborescence	4	8,0%
TOTAL OBS.	50	

L'accès à ces bases est-il :

	Nb. cit.	Fréq.
libre	12	24,0%
restreint par un login	3	6,0%
restreint par la reconnaissance de l'adresse IP	2	4,0%
TOTAL OBS.	50	

Ces bases sont-elles élaborées :

	Nb. cit.	Fréq.
par la bibliothèque	6	12,0%
par d'autres organismes	4	8,0%
les deux	5	10,0%
TOTAL OBS.	50	

Combien de documents sont numérisés?

	Nb. cit.	Fréq.
Moins de 10	1	2,0%
De 10 à 100	4	8,0%
Plus de 100	10	20,0%
TOTAL OBS.	50	

Quels types de documents sont numérisés?

	Nb. cit.	Fréq.
Articles	2	4,0%
corpus littéraires	8	16,0%
e-books	4	8,0%
preprints	3	6,0%
thèses	4	8,0%
autres	7	14,0%
TOTAL OBS.	50	

Certains textes ont-ils un rapport avec les collections patrimoniales?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	7	14,0%
non	8	16,0%
TOTAL OBS.	50	

Sont-ils :

	Nb. cit.	Fréq.
complets	13	26,0%
incomplets	0	0,0%
les deux	2	4,0%
TOTAL OBS.	50	

De quelle façon sont-ils présentés :

	Nb. cit.	Fréq.
sans classement	4	8,0%
classement alphabétique	2	4,0%
classement thématique	7	14,0%
classement alphabétique et thématique	2	4,0%
TOTAL OBS.	50	

Sont-ils associés à :

	Nb. cit.	Fréq.
rien	5	10,0%
une légende	3	6,0%
un commentaire	5	10,0%
la notice du catalogue	2	4,0%
TOTAL OBS.	50	

Le site propose-t-il un moteur de recherche?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	5	10,0%
non	10	20,0%
TOTAL OBS.	50	

La navigation à l'intérieur du document est-elle facilitée par des liens ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	8	16,0%
non	6	12,0%
TOTAL OBS.	50	

## Bibliothèque électronique : bases de données

Ces documents sont-ils consultables sur le site?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	30	60,0%
non	19	38,0%
TOTAL OBS.	50	

Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
sur la page d'accueil	9	18,0%
à l'intérieur d'une rubrique	16	32,0%
plus loin dans l'arborescence	5	10,0%
TOTAL OBS.	50	

L'accès à ces bases est-il :

	Nb. cit.	Fréq.
libre	11	22,0%
restreint par un login	15	30,0%
restreint par la reconnaissance de l'adresse IP	12	24,0%
TOTAL OBS.	50	

Le site propose-t-il un moteur de recherche?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	7	14,0%
non	23	46,0%
TOTAL OBS.	50	

De quelle façon sont-elles présentées ?

	Nb. cit.	Fréq.
sans classement	8	16,0%
classement alphabétique	8	16,0%
classement thématique	10	20,0%
classement alphabétique et thématique	4	8,0%
TOTAL OBS.	50	

## Bibliothèque électronique : bases d'images

Ces documents sont-ils consultables sur le site?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	29	58,0%
non	21	42,0%
TOTAL OBS.	50	100%



Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
sur la page d'accueil	8	16,0%
à l'intérieur d'une rubrique	15	30,0%
plus loin dans l'arborescence	6	12,0%
TOTAL OBS.	50	

L'accès à ces bases est-il :

	Nb. cit.	Fréq.
libre	29	58,0%
restreint par un login	0	0,0%
restreint par la reconnaissance de l'adresse IP	0	0,0%
TOTAL OBS.	50	

Le site propose-t-il un moteur de recherche?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	13	26,0%
non	16	32,0%
TOTAL OBS.	50	

Combien de documents sont numérisés?

	Nb. cit.	Fréq.
Moins de 10	3	6,0%
De 10 à 100	12	24,0%
Plus de 100	14	28,0%
TOTAL OBS.	50	

Quels types de documents sont numérisés?

	Nb. cit.	Fréq.
Affiches	4	8,0%
archives	2	4,0%
cartes géographiques	3	6,0%
cartes postales	2	4,0%
dessins	5	10,0%
estampes	8	16,0%
incunables	3	6,0%
journaux	6	12,0%
littérature grise	1	2,0%
livres imprimés	10	20,0%
manuscrits	14	28,0%
objets	2	4,0%
photographies	10	20,0%
autres	3	6,0%
TOTAL OBS.	50	

Certaines images ont-elles un rapport avec les collections patrimoniales?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	26	52,0%
non	3	6,0%
TOTAL OBS.	50	

De quelle façon sont-elles présentées ?

	Nb. cit.	Fréq.
sans classement	8	16,0%
classement alphabétique	6	12,0%
classement thématique	12	24,0%
autre classement	9	18,0%
TOTAL OBS.	50	

Sont-elles associées à :

	Nb. cit.	Fréq.
rien	5	10,0%
une légende	12	24,0%
un commentaire	9	18,0%
la notice du catalogue	7	14,0%
TOTAL OBS.	50	

Ces images sont-elles numérisées en :

	Nb. cit.	Fréq.
noir et blanc	6	12,0%
couleur	23	46,0%
TOTAL OBS.	50	

La qualité de la numérisation est-elle :

	Nb. cit.	Fréq.
médiocre	2	4,0%
moyenne	7	14,0%
bonne	20	40,0%
TOTAL OBS.	50	

Peut-on agrandir ces images?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	21	42,0%
non	8	16,0%
TOTAL OBS.	50	

La navigation à l'intérieur du document est-elle facilitée par des liens ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	10	20,0%
non	19	38,0%
TOTAL OBS.	50	

## Bibliothèque électronique : bibliographies spécialisées

Des bibliographies sont-elles consultables sur le site?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	21	42,0%
non	29	58,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
sur la page d'accueil	2	4,0%
à l'intérieur d'une rubrique	10	20,0%
plus loin dans l'arborescence	9	18,0%
TOTAL OBS.	50	

L'accès à ces bibliographies est-il :

	Nb. cit.	Fréq.
libre	15	30,0%
restreint par un login	4	8,0%
restreint par la reconnaissance de l'adresse IP	4	8,0%
TOTAL OBS.	50	

Le site propose-t-il un moteur de recherche?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	3	6,0%
non	18	36,0%
TOTAL OBS.	50	

## Bibliothèque électronique : documents sonores

Ces documents sont-ils consultables sur le site?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	1	2,0%
non	49	98,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
sur la page d'accueil	0	0,0%
à l'intérieur d'une rubrique	0	0,0%
plus loin dans l'arborescence	1	2,0%
TOTAL OBS.	50	

L'accès à ces documents est-il :

	Nb. cit.	Fréq.
libre	1	2,0%
restreint par un login	0	0,0%
restreint par la reconnaissance de l'adresse IP	0	0,0%
TOTAL OBS.	50	

Le site propose-t-il un moteur de recherche?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	0	0,0%
non	1	2,0%
TOTAL OBS.	50	

Combien d'enregistrements sont disponibles?

	Nb. cit.	Fréq.
Moins de 10	0	0,0%
De 10 à 100	1	2,0%
Plus de 100	0	0,0%
TOTAL OBS.	50	

Certains enregistrements ont-ils un rapport avec les collections patrimoniales?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	1	2,0%
non	0	0,0%
TOTAL OBS.	50	

Ces enregistrements sont-ils associés à :

	Nb. cit.	Fréq.
rien	0	0,0%
une légende	0	0,0%
un commentaire	0	0,0%
la notice du catalogue	1	2,0%
TOTAL OBS.	50	

De quelle façon sont-ils présentés ?

	Nb. cit.	Fréq.
sans classement	0	0,0%
classement alphabétique	0	0,0%
	1	2,0%
classement alphabétique et thématique	0	0,0%
TOTAL OBS.	50	

## Bibliothèque électronique : documents audio-visuels

Ces documents sont-ils consultables sur le site?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	1	2,0%
non	49	98,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
sur la page d'accueil	0	0,0%
à l'intérieur d'une rubrique	1	2,0%
plus loin dans l'arborescence	0	0,0%
TOTAL OBS.	50	

L'accès à ces documents est-il :

	Nb. cit.	Fréq.
libre	1	2,0%
restreint par un login	0	0,0%
restreint par la reconnaissance de l'adresse IP	0	0,0%
TOTAL OBS.	50	

Le site propose-t-il un moteur de recherche?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	0	0,0%
non	1	2,0%
TOTAL OBS.	50	

Combien de documents sont numérisés?

	Nb. cit.	Fréq.
Moins de 10	0	0,0%
De 10 à 100	0	0,0%
Plus de 100	1	2,0%
TOTAL OBS.	50	

Certaines vidéos ont-elles un rapport avec les collections patrimoniales?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	1	2,0%
non	0	0,0%
TOTAL OBS.	50	

Sont-elles associées à :

	Nb. cit.	Fréq.
rien	0	0,0%
une légende	0	0,0%
un commentaire	0	0,0%
la notice du catalogue	1	2,0%
TOTAL OBS.	50	

De quelle façon sont-ils présentés ?

	Nb. cit.	Fréq.
sans classement	0	0,0%
classement alphabétique	0	0,0%
classement thématique	1	2,0%
classement alphabétique et thématique	0	0,0%
TOTAL OBS.	50	

## Bibliothèque électronique : travaux de recherche

Ces documents sont-ils consultables sur le site ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	9	18,0%
non	41	82,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
sur la page d'accueil	1	2,0%
à l'intérieur d'une rubrique	5	10,0%
plus loin dans l'arborescence	3	6,0%
TOTAL OBS.	50	

L'accès à ces travaux est-il :

	Nb. cit.	Fréq.
libre	9	18,0%
restreint par un login	0	0,0%
restreint par la reconnaissance de l'adresse IP	0	0,0%
TOTAL OBS.	50	

Le site propose-t-il un moteur de recherche?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	6	12,0%
non	3	6,0%
TOTAL OBS.	50	

De quelle façon sont-ils présentés ?

	Nb. cit.	Fréq.
sans classement	3	6,0%
classement alphabétique	4	8,0%
classement thématique	2	4,0%
classement alphabétique et thématique	0	0,0%
TOTAL OBS.	50	

## Bibliothèque électronique : cours

Ces documents sont-ils consultables sur le site ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	9	18,0%
non	41	82,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
sur la page d'accueil	2	4,0%
à l'intérieur d'une rubrique	4	8,0%
plus loin dans l'arborescence	3	6,0%
TOTAL OBS.	50	

L'accès à ces cours est-il :

	Nb. cit.	Fréq.
libre	8	16,0%
restreint par un login	1	2,0%
restreint par la reconnaissance de l'adresse IP	0	0,0%
TOTAL OBS.	50	

Le site propose-t-il un moteur de recherche ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	4	8,0%
non	5	10,0%
TOTAL OBS.	50	

De quelle façon sont-ils présentés ?

	Nb. cit.	Fréq.
sans classement	2	4,0%
classement alphabétique	0	0,0%
classement thématique	6	12,0%
classement alphabétique et thématique	1	2,0%
TOTAL OBS.	50	

## Bibliothèque numérique : formation à la recherche documentaire

Ces documents sont-ils consultables sur le site?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	21	42,0%
non	29	58,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
sur la page d'accueil	7	14,0%
à l'intérieur d'une rubrique	7	14,0%
plus loin dans l'arborescence	7	14,0%
TOTAL OBS.	50	

L'accès à ces formations est-il :

	Nb. cit.	Fréq.
libre	21	42,0%
restreint par un login	0	0,0%
restreint par la reconnaissance de l'adresse IP	0	0,0%
TOTAL OBS.	50	

S'agit-il :

	Nb. cit.	Fréq.
de documents produits par la bibliothèque	4	8,0%
de liens vers des sites pédagogiques	5	10,0%
les deux	12	24,0%
TOTAL OBS.	50	

## Bibliothèque numérique : autres types de formations

Ces documents sont-ils consultables sur le site?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	15	30,0%
non	35	70,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
sur la page d'accueil	2	4,0%
à l'intérieur d'une rubrique	8	16,0%
plus loin dans l'arborescence	6	12,0%
TOTAL OBS.	50	

L'accès à ces formations est-il :

	Nb. cit.	Fréq.
libre	14	28,0%
restreint par un login	1	2,0%
restreint par la reconnaissance de l'adresse IP	0	0,0%
TOTAL OBS.	50	

S'agit-il :

	Nb. cit.	Fréq.
de documents produits par la bibliothèque	7	14,0%
de liens vers des sites pédagogiques	6	12,0%
les deux	2	4,0%
TOTAL OBS.	50	

Quels sont les domaines abordés?

	Nb. cit.	Fréq.
Recherche d'emploi	3	6,0%
Internet	5	10,0%
outils pédagogiques	9	18,0%
TOTAL OBS.	50	

## Bibliothèque électronique : autres documents

Le site propose-t-il d'autres documents numériques

	Nb. cit.	Fréq.
oui	16	32,0%
non	33	66,0%
TOTAL OBS.	50	

Si 'oui', précisez s'il s'agit de :

	Nb. cit.	Fréq.
dossiers de presse	3	6,0%
dossiers thématiques	4	8,0%
annonces de congrès	4	8,0%
autres	12	24,0%
TOTAL OBS.	50	

## Expositions virtuelles

Ces documents sont-ils consultables sur le site?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	24	48,0%
non	26	52,0%
TOTAL OBS.	50	100%

Où se trouve cette information ?

	Nb. cit.	Fréq.
sur la page d'accueil	10	20,0%
à l'intérieur d'une rubrique	9	18,0%
plus loin dans l'arborescence	5	10,0%
TOTAL OBS.	50	



Y a-t-il plusieurs types d'expositions proposés ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	8	16,0%
non	16	32,0%
TOTAL OBS.	50	

De quels types d'exposition virtuelle s'agit-il ?

	Nb. cit.	Fréq.
exposition "miroir" du réel	3	6,0%
exposition resumée pour le site web	14	28,0%
exposition complémentaire de la réalité	5	10,0%
exposition conçue spécifiquement pour le site web (sans expo réelle)	13	26,0%
TOTAL OBS.	50	

Certaines d'entre elles constituent-elles une mise en valeur des collections patrimoniales ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	17	34,0%
non	7	14,0%
TOTAL OBS.	50	

La qualité de la numérisation est-elle :

	Nb. cit.	Fréq.
médiocre	0	0,0%
moyenne	12	24,0%
bonne	12	24,0%
TOTAL OBS.	50	

La navigation à l'intérieur du document est-elle facilitée par des liens ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	16	32,0%
non	8	16,0%
TOTAL OBS.	50	

Le site propose-t-il un moteur de recherche?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	2	4,0%
non	22	44,0%
TOTAL OBS.	50	

## Signets

Cette rubrique est-elle présente ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	43	86,0%
non	7	14,0%
TOTAL OBS.	50	100%

S'agit-il ?

	Nb. cit.	Fréq.
une liste simple	3	6,0%
une liste alphabétique	1	2,0%
une liste thématique	36	72,0%
autres	3	6,0%
TOTAL OBS.	50	

Ces signets sont-ils commentés ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	32	64,0%
non	10	20,0%
TOTAL OBS.	50	

Y a-t-il un moteur de recherche pour les signets ?

	Nb. cit.	Fréq.
oui	8	16,0%
non	36	72,0%
TOTAL OBS.	50	

## ***Annexe 3 : enquête auprès des responsables et webmasters de bibliothèques***

### Annexe 3-1 : grille de l'enquête

- Quel part du budget le site web occupe-t-il ? Combien de personnes participent à sa conception et à sa réalisation ?
  
- La bibliothèque a-t-elle dû faire appel à des ressources internes ou à une société extérieure pour la création du site web ?
  
- La démarche de créer un site web a-t-elle été l'objet d'une implication, voire de directives formulées explicitement par la tutelle ?
  
- Le site web a-t-il été mentionné plus particulièrement dans le plan de développement de la bibliothèque ?
  
- Une stratégie particulière a-t-elle présidé au développement de votre offre numérique : quels ont été vos objectifs ? Quels étaient les enjeux ? Pensiez-vous viser un public en particulier ?
  
- Concernant la bibliothèque numérique en rapport avec les collections de l'établissement (images numérisées, expositions, textes numérisés...), quels ont été vos objectifs ?
  - La conservation des collections
  - La valorisation des collections
  - La diffusion des connaissances par l'élargissement des publics
  - La valorisation de l'image de la bibliothèque
  - Autres objectifs, lesquels ?
  
- La décision d'offrir des services accessibles par login a-t-elle été guidée par :

- La volonté de fidéliser un public d'inscrits grâce à des facilités pratiques
- Le souhait de proposer des services personnalisés
- Le souci d'identifier ses publics
- Une contrainte imposée par les éditeurs (accès simultanés autorisés à des bases de données ou périodiques en ligne...)
- Le souhait de maîtriser la montée en charge des demandes suite à la mise en ligne de services
- D'autres raisons, lesquelles ?

- Le site web a-t-il été l'occasion de proposer de nouveaux services par rapport à ceux existants auparavant ? Propose-t-il des services ou des documents complémentaires à ceux offerts sur place ?

- Quelle importance a le site web dans la vie de l'établissement ? Est-il soutenu par le personnel ?

- Le site web a-t-il été l'occasion de développer des partenariats avec des acteurs faisant partie de l'environnement de la bibliothèque ?

- La bibliothèque procède-t-elle à une évaluation de l'usage du site web ? Par quels moyens ?

- Envisagez-vous des modifications de l'offre actuelle de votre site web ?

- Remarques particulières que vous souhaitez ajouter sur votre offre numérique :

## **Anne 3-2 : rapport de l'enquête**

### **1. Réponse du responsable de la communication dans un SCD**

- Site web conçu par une société extérieure
- Objectifs de l'offre numérique ?
  - "développer l'accès aux ressources numériques pour les publics étudiants et enseignants, former, s'intégrer aux projets de campus numériques ou de bureau virtuel "
- Les enjeux ?
  - " visibilité du scd, participation aux consortiums, veille sur les technologies émergentes"
- Le public visé ?
  - "Celui du SCD : étudiants et enseignants chercheurs "
- Objectifs de la bibliothèque numérique ?
  - La valorisation des collections : oui, service de numérisation des tables des matières pour les ouvrages étrangers par exemple
  - La valorisation de l'image de la bibliothèque : oui
  - Autres objectifs : sensibiliser et former en interne (personnel, enseignants et étudiants) aux nouveaux supports de l'information
  - Login pour personnalisation des services et pour identification de la communauté
  - Site soutenu par le personnel
  - Pas d'évaluation
- Projet de refonte du site ?
  - "Le site sera modifié dans l'année"

### **2. Réponses d'une BM :**

#### **Réponse du responsable informatique :**

- Site sous-traité
- Implication de la tutelle pour la création du site
- Objectifs de la bibliothèque numérique ?
  - La conservation des collections
  - La valorisation des collections
  - La diffusion des connaissances par l'élargissement des publics
  - La valorisation de l'image de la bibliothèque
  - C'est un moyen supplémentaire pour la bibliothèque d'informer les usagers.
- Pas d'évaluation
- Pas d'évolution du site avant 5 ans car contrat

#### **Réponse du webmaster :**

- Site créé par une société extérieure
- Actualisation par une personne en interne
- Services complémentaires :
  - "- Consultation du catalogue numérique (avec possibilités de recherches croisées...)
  - Consultation de son compte
  - Possibilité potentielle de réserver en ligne des documents
  - Possibilité de télécharger les documents créés par la bibliothèque, notamment le fascicule des activités proposées par la bibliothèque, les bibliographies (en cours), les modalités et formulaires d'inscription, le règlement intérieur,
  - Possibilité d'écrire par mail aux différents responsables de la direction ou de

secteurs d'activités.

- Accéder au fonds numérisé (en cours de réalisation)
- Retrouver les informations pratiques : le réseau de bibliothèques, les horaires d'ouverture..."
- Pour que le site web soit soutenu, il faudrait sensibiliser le personnel à Internet.
- Enjeux de formation des usagers et du personnel
- Partenariats ?  
Oui, mise en place de l'interrogation simultanée des catalogues de plusieurs BM par le protocole Z3950

### **3. Réponse de l'administrateur d'une BU :**

- Site ancien et actualisé seulement pour l'agenda
- Site web inscrit dans le contrat quadriennal
- Stratégie de l'offre numérique ?  
"Rendre visible nos collections patrimoniales. Permettre de diffuser tout en protégeant les collections."
- Objectifs de la bibliothèque numérique ?
  - "- La conservation des collections
  - La valorisation des collections
  - La diffusion des connaissances par l'élargissement des publics
  - La valorisation de l'image de la bibliothèque
  - Avoir des programmes de numérisation et de recherche en commun avec des enseignants des universités. C'est un moyen de coopérer avec les enseignants-chercheurs, de connaître leurs besoins."
- Utilisation de login :  
"Nous permettons via un login la commande de documents à distance. L'internaute commande de chez lui ses livres qu'il peut venir chercher ensuite pendant 5 jours."  
"Volonté de fidéliser un public d'inscrits grâce à des facilités pratiques"  
"Souhait de proposer des services personnalisés"
- Service supplémentaire :  
" La commande de documents à distance"  
- Pas d'évaluation  
- Pas de partenariats nouveaux

### **4. Réponse du responsable d'une BU :**

- Le site web représente une part infime du budget
- Ressources internes uniquement car l'université refuse de collaborer au site web
- Les objectifs de l'offre numérique :
  - "- Refonder le cadist (=une vraie bibliothèque de référence) sur d'autres bases que celles qui ont présidé à sa création
  - Offrir aux publics (aux chercheurs et étudiants, mais aussi aux professionnels de la santé) des contenus élaborés par et/ou pour eux
  - Élaborer des signets actualisés et pertinents utilisables par d'autres bibliothèques
  - Élargir les publics en touchant aussi l'international (cf. en particulier la partie Histoire du site)
  - Offrir un panel de produits et de services (peb, etc.)"
- Objectifs de la bibliothèque numérique :

- créer un portail francophone [dédié à la spécialité de la bibliothèque]
- mettre en ligne des textes choisis par/pour les chercheurs qui participent activement à notre projet scientifique
- maîtriser les techniques de l'édition électronique et faire de la bibliothèque un producteur d'information (et non plus seulement un simple diffuseur).
- Bref, faire de la bibliothèque un réservoir où l'on va puiser de l'information originale, qui n'existe nulle part ailleurs, et non pas seulement un lieu que l'on traverse virtuellement pour consulter des données produites par des éditeurs commerciaux."

- Importance du site web pour l'établissement :

"Le site web est l'une des pierres angulaires de l'établissement, et en particulier l'exact reflet de ce qui s'y fait et de ce qui s'y pense. Il n'est pas une vitrine vide ou artificielle destinée à faire de la décoration, à l'aide de quelques signets et produits que l'on retrouve partout ailleurs."

- Partenariats nouveaux ?

"Oui, avec des acteurs faisant partie de l'environnement, mais aussi (et surtout) avec des acteurs qui n'en faisaient pas partie (chercheurs français et étrangers [et institutions] "

- Évaluation ?

- Utilisation permanente d'un logiciel qui analyse les flux (connexions, origines des internautes, etc.)
- Discussion avec certains usagers pour l'ergonomie et les contenus.
- Veille pour apprécier le signalement du site sur les portails de référence, français et étrangers"

- Projet de refonte du site ?

"Oui. On réfléchit aux nouveaux contenus possibles".

## **5. Réponse du responsable d'une BDP :**

- Site web pris en compte dans le cadre du site du Conseil général

- Enjeux de l'offre numérique ?

"Les enjeux sont importants pour une bibliothèque départementale qui peut mettre à disposition par un site web un catalogue que ne pouvaient pas jusqu'alors consulter le public et les dépositaires"

- Site soutenu par le personnel

- Évaluation :

"Compteur de visite".

- Modification du site envisagée : réservation à distance de documents

## **6. Réponse d'un conservateur de BU :**

- Ressources interne pour créer et gérer le site web
- Pas d'implication de la tutelle

- Objectifs de l'offre numérique ?

" Difficile. La plupart des BU ont acheté de la documentation électronique "en avançant". Il faut comprendre qu'on a acheté "ce qu'il y avait" et que c'est seulement maintenant que l'offre devient suffisante pour qu'on commence à faire des choix. L'objectif? Acheter le maximum de documents (quantité) électronique sans grever le budget livres (mais éventuellement en grevant le budget périodiques papier). "



- Enjeux ?

"Maintenant : retrouver une notion de collection en essayant d'éviter les bouquets globaux; trouver des co-financements pour augmenter notre offre. "

- Le public visé ?

"On est de facto, tous, en train de scinder la bibliothèque en deux: une bibliothèque numérique pour les enseignants-chercheurs, une bibliothèque papier pour les étudiants. Ce n'est pas forcément ce qu'on pensait au départ, mais c'est ce qui se passe (pour plein de raisons, dont niveau d'anglais des étudiants, manque de PC pour les étudiants, méthodes pédagogiques des enseignants qui n'utilisent pas de doc du tout ou le manuel de base...)"

- Utilisation de login ?

"Nous n'offrons pas de services par login. Nous en aurons sans doute dans le prochain web. Motivation: offrir des services personnalisés."

- Implication du personnel dans le site web ?

"Bonne question? En tout cas, politiquement, en particulier dans le projet de refonte que nous avons, c'est un point important de la vie de l'établissement tel qu'elle est présentée au personnel par l'équipe de direction. Je pense (?) qu'il y a un bon niveau de soutien, en partie parce qu'il y a un intranet qui l'accompagne."

- Partenariats ?

"En l'état non, mais dans le prochain oui, dans la mesure où les problématiques de personnalisations se rapprochent des problématiques d'"Environnement Numérique de Travail"..."

- Évaluation ?

"On a des statistiques, mais assez peu exploitables et exploitées pour l'instant."

- Remarque :

"Votre questionnaire est centré sur l'offre numérique. En fait, l'enjeu principal, pour nous dans les deux ans à venir concernant le site web proprement dit, c'est peut-être plus les services. L'offre, il "suffit" de signer le contrat..."

**7. Réponse du responsable d'une BM :**

- Ressources internes pour la création et l'actualisation du site web

- Pas d'implication de la tutelle

- Enjeux de l'offre numérique ?

"Aucun enjeu au départ pour l'établissement (juillet 1996), juste mettre la main à la pâte pour acquérir quelque compétence dans ce domaine. Aujourd'hui le seul enjeu, sans doute, est de poursuivre au même rythme l'enrichissement du corpus déjà en ligne. Contrairement à beaucoup de projets de numérisation [ notre bibliothèque numérique] s'adresse à tous les publics."

- Objectifs de la bibliothèque numérique ?

"- La valorisation des collections

- La diffusion des connaissances par l'élargissement des publics

- La valorisation de l'image de la bibliothèque

- Participer au développement d'un Internet francophone riche en contenu et accessible sans condition."

- Partenariats ?

"Partenariat développé avec des universitaires étrangers, le site s'inscrit dans un réseau informel des personnes œuvrant dans le champ des études françaises et partageant librement leur savoir et leurs produits avec autrui."

- Évaluation ?

"Analyse des statistiques de consultations "

- Modification du site ?

"Non pas dans l'immédiat. Objectif 2005 : mise en ligne du catalogue avec une url différente et sur un autre serveur."

## **8. Réponse du responsable d'une BM :**

- Ressources internes pour la conception et l'actualisation sauf pour le bandeau en haut de page et la consultation du catalogue et du compte emprunteur

- Pas d'implication de la tutelle

- Enjeux de l'offre numérique ?

"Il s'agissait d'acquérir l'expérience d'une offre numérique alors qu'il y avait peu d'internautes (= fin 2000), afin d'être pleinement opérationnels lors qu'il y en aurait beaucoup (= aujourd'hui)."

- Services complémentaires ?

"Sélection encyclopédique de sites web"

- Importance du site web dans l'établissement ?

"Très important et assez bien connu et utilisé par le personnel. C'est de loin la source d'informations la plus à jour et la plus complète sur [la bibliothèque]"

- Nouveaux partenariat pour la sélection de sites web

- Évaluation ?

"Comptage annuel du nombre de visites, de pages vues et d'utilisateurs détenteurs d'un login"

- Modification du site prévue ?

"Le catalogue sera décliné sous plusieurs formes d'ici le fin 2004 : recherche simple "à la Google", recherche type bibliothécaire "traditionnelle", recherche arborescente "à la Yahoo!", sélections de nouveautés aux thématiques mises à jour de façon dynamique. Nous réfléchissons, avec prudence, à offrir à l'utilisateur la réservation et la prolongation du prêt en ligne"

- Remarque :

"Le site est actuellement réalisé en HTML directement à partir de Dreamweaver. Cet outil commence à atteindre ses limites en raison de la taille du site. Nous passerons prochainement dans une solution où les fichiers HTML seront générés par un CMS faisant appel à PHP et MySQL. Ce CMS a été choisi par le service informatique de la Ville et sera commun à tous les services gérant un site web."

## **9. Réponse d'une BU :**

- Ressources internes pour la conception et l'actualisation

- Objectifs de l'offre numérique ?

"Un des objectifs est de fournir des informations évaluées dans le domaine [de la bibliothèque] ainsi que des outils de recherche [...] + évidemment des informations sur la bibliothèque fonds et services"

- Objectifs de la bibliothèque numérique ?

- "Pas de politiques explicites (à ma connaissance). Néanmoins, projets comme numérisation des livres anciens (bibliothèque numérique) ou encore exposition virtuelle = valorisation des collections, valorisation de l'image de la bibliothèque"

- "La conservation des collections"

- "La diffusion des connaissances par l'élargissement des publics"

- Importance du site pour l'établissement ?

"Vit beaucoup dans l'indifférence du personnel mais aucune hostilité non plus"

- Partenariat ?

Exposition virtuelle en partenariat avec des institutions

- Pas d'évaluation

- Évolution prévue du site web ?

"oui mais pas dans l'immédiat : revues de sommaires, supports de formats.."