

Consolider la collecte des statistiques pour mesurer l'utilisation de la collection électronique au SCD de Lyon 2

Jean-Luc LOBET

Sous la direction de Dominique BAUDE
Conservateur responsable des services aux usagers au SCD de
Lyon 2

Remerciements

Je tiens à remercier Caroline Gayral, Directrice du SCD de Lyon 2, pour l'accueil simple et chaleureux qu'elle m'a réservé, et pour avoir fait en sorte que le stage se déroule dans les meilleures conditions. Je remercie Dominique Baude pour sa disponibilité et ses judicieux conseils. Je tiens également à citer Jean-Pierre Maillard pour la bienveillance dont il a fait preuve à mon égard.

J'adresse ma gratitude à toute l'équipe du SCD de Lyon 2 qui par sa gentillesse a rendu ce stage agréable.

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

Sommaire

INTRODUCTION	5
1 – LE SCD LYON 2 ET SON ENVIRONNEMENT.....	6
1. L’université Lumière Lyon 2	6
2. Les missions du SCD	7
3. L’organisation du SCD	8
3.1. Une situation complexe.....	8
3.2. Le budget.....	9
3.3. Le personnel et l’organigramme.....	10
3.4. Les ressources informatiques	11
2 - MA PARTICIPATION À LA VIE DE L’ÉTABLISSEMENT.....	13
1. Les visites de la BU de Bron	13
2. La formation des étudiants de 1 ^{ère} année	14
3. Le service d’information	16
3.1. L’accueil général.....	16
3.2. Le renseignement au pôle thématique	17
4. La collection électronique et son utilisation	17
4.1. L’objet.....	18
4.2. Panorama de l’offre	19
4.3. L’accès	19
4.4. Identifier les réservoirs de données.....	20
4.4.1. Datamart.....	20
4.4.2. Les consortia.....	21
4.4.3. Les fournisseurs.....	22
3 - CONSOLIDER LA COLLECTE POUR ANALYSER LES DONNÉES... 24	
1. Objectifs	24
2. Concevoir un outil d’aide à la décision	25
2.1. Les critères retenus par application	25
2.2. Les critères retenus pour la synthèse	27
3. Formuler des objectifs et choisir des indicateurs	28
3.1. Capacité à satisfaire les recherches des usagers.....	28
3.2. Evaluer la pertinence des ressources	29
3.3. Calculer le coût des ressources rapporté à leur utilisation	31
3.4. Mesurer la qualité des capacités d’accès	31
CONCLUSION	33

BIBLIOGRAPHIE.....	35
TABLE DES ANNEXES.....	36

Introduction

Les bibliothèques sont confrontées depuis quelques années à une forte augmentation du volume des ressources documentaires présentées sous forme électronique. L'offre de contenus accessibles sur cédéroms, et de plus de plus directement en ligne, s'étoffe régulièrement et bouleverse les pratiques en matière de politique documentaire et d'offre de services. Les établissements sont appelés à répondre à une double gageure : présenter des collections dont les tarifs sont souvent très élevés tout en maintenant les dépenses à un niveau raisonnable, et proposer les services d'accompagnement destinés à optimiser l'utilisation de la collection électronique (information, médiation, formation, ...).

L'intégration des ressources électroniques est maintenant effective dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur. Or, si la maîtrise sur les collections imprimées et sur les services qui leur sont afférents est effective, grâce à la maturité acquise en matière d'évaluation des volumes ou des flux, il apparaît que les usages concernant la collection électronique sont mal connus. A ce sujet Jean Bernon note que *l'évaluation des services et des ressources électroniques est beaucoup plus récente et des progrès importants restent à faire*¹.

Le stage de douze semaines que j'ai réalisé au SCD de l'université Lumière Lyon 2 s'inscrit dans cette problématique : connaître les usages de la collection électronique pour pouvoir adapter l'offre documentaire et les services. L'analyse a été effectuée à partir des relevés quantitatifs existants.

Il s'agit tout d'abord dans ce rapport de présenter le SCD et de le situer dans son environnement, puis de détailler les tâches qui m'ont été confiées à la BU de Bron. Enfin, un instrument conçu afin de construire un tableau de bord alimenté par des statistiques consolidées sera présenté.

¹ **BERNON, Jean.** *Evaluer les services et les ressources électroniques.* **In** : CARBONE, Pierre. Construire des indicateurs et tableaux de bord. Paris : Tec et Doc ; Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2002. (La boîte à outils), p. 129.

1 – Le SCD Lyon 2 et son environnement

1. L’université Lumière Lyon 2

L'université Lyon 2 est cohéritière, avec Lyon 1 et Lyon 3, de l'Université de Lyon créée en 1896 et constituée par les 4 facultés qui avaient vu le jour au cours du 19^e siècle : les facultés des Sciences, des Lettres, de Médecine, et de Droit.

La loi d’orientation de l’enseignement supérieur du 12 novembre 1968 dite loi Edgar Faure a créé des établissements d'un type nouveau "les Etablissements Publics à Caractère Scientifique et Culturel" (E.P.C.S.C.). Les anciennes facultés ont alors disparu et sont remplacées aujourd’hui par des unités de formation et de recherche (U.F.R.). Les grands principes mis en œuvre par cette loi sont l'autonomie, la participation et la pluridisciplinarité.

Jusqu'en juillet 1973, l’université Lyon 2 regroupait l'ensemble des disciplines de sciences humaines et sociales, juridiques et économiques. Une scission s’est produite, et un décret ministériel du 26 juillet 1973 donna naissance à 2 établissements : les universités de Lyon 2 et de Lyon 3. En 1987, la première fut baptisée du nom d'Université Lumière Lyon 2.

En 2003 l'université Lumière Lyon 2 comptait 26437 étudiants inscrits, et organisait 262 diplômes (nationaux ou d'université) sur deux sites principaux : les Berges du Rhône, site historique et siège de l'Université, et le campus de la Porte des Alpes, à la périphérie sud-est de Lyon, sur les communes de Bron et Saint-Priest.

Dix UFR et instituts se répartissent sur les deux campus et plusieurs ont une double implantation, proposant du 1^{er} au 3^e cycle des formations en sciences humaines et sociales, lettres, arts, langues, sciences juridiques, sciences politiques, sciences économiques et de gestion. S'y ajoutent l'Institut Universitaire de

Technologie Lumière, l'Institut de Formation Syndicale, et l'Institut d'Etudes Politiques rattaché à Lyon 2.

Dans le domaine de la recherche, l'université Lyon 2 compte 41 équipes contractualisées, dont 19 UMR Université-CNRS et 5 écoles doctorales. L'Institut des Sciences de l'Homme et la Maison de l'Orient et de la Méditerranée, qui font partie du réseau national des Maisons des Sciences de l'Homme, constituent deux pôles fédérateurs.

Signalons également que l'université Lyon 2 est membre du pôle universitaire lyonnais (PUL) et de la conférence universitaire Rhône-Alpes (CURA).

2. Les missions du SCD

Les particularités de l'université ont bien évidemment des conséquences sur le fonctionnement du SCD et notamment sur la constitution des collections. La pluridisciplinarité est respectée et l'on trouve sur chaque campus les documents de base de toutes les matières enseignées. Cependant, la présence d'étudiants de 3^e cycle ou celle de centres de recherche pour certaines filières a mené historiquement à la constitution de pôles d'excellence documentaire spécifiques à chacun des 2 sites. Ainsi, les arts et lettres, ou l'anglais ont jusqu'à présent représenté un axe de développement fort sur les Berges du Rhône, tandis que les spécialités de Bron sont plutôt la psychologie, la sociologie ou la géographie.

Les missions du SCD font ainsi écho à celles inscrites dans les statuts de l'université, notamment : *assurer à ceux qui en ont la capacité, l'accès aux formes les plus élevées de la culture et de la recherche.*

Conformément à la loi sur l'enseignement supérieur du 24 janvier 1984 et au décret sur les services de documentation du 4 juillet 1985, l'université Lyon 2 s'est dotée d'un Service Commun de Documentation en novembre 1989.

Le SCD met notamment en œuvre la politique documentaire de l'université et se consacre au développement, à la communication et à la conservation des collections qui répondent aux besoins de l'enseignement et de la recherche. Il

favorise aussi toute initiative dans le domaine de la formation initiale et continue et de la recherche.

Le SCD doit participer, à l'intention des utilisateurs, à la recherche sur les documents possédés et à la production et la diffusion de l'information scientifique et technique, ainsi qu'aux activités d'animation culturelle, scientifique et technique de l'université. Il ressort que l'utilisateur et les NTIC sont au centre des préoccupations puisque les personnels du SCD consacrent beaucoup d'énergie à *former les utilisateurs à un emploi aussi large que possible des techniques nouvelles d'accès à l'information scientifique et technique*. La volonté de satisfaire à cette mission se traduit ainsi par une offre très étoffée en matière d'offres de formations ou de visites de la bibliothèque par exemple.

3. L'organisation du SCD

3.1. Une situation complexe

Le SCD compte 19 bibliothèques situées sur les 2 campus. Certaines, très spécialisées, sont réservées aux chercheurs, et les autres s'adressent à tous. Elles sont liées au SCD sur le mode de l'intégration ou de l'association.

Neuf bibliothèques sont intégrées dont la principale est la bibliothèque universitaire de Bron et dix autres sont associées, comme celle de l'IEP ou celle de la Maison de l'Orient Méditerranéen (MOM).

L'ESGBU de 2001 indique que le nombre de lecteurs inscrits est de 19055. Sur une surface totale de 15168 m², le SCD met à disposition du public 1834 places de travail. Les collections de documents imprimés sont composées notamment de 331122 ouvrages et de 3433 périodiques.

Le paysage documentaire lyonnais a été bouleversé en juin 1999 suite à l'incendie de la Bibliothèque Centrale commune à Lyon 2 et Lyon 3.

Tout d'abord, le SICD est créé à Gerland en 2000, avec pour mission d'être une bibliothèque de recherche commune aux universités de Lyon 2 et Lyon 3 et à l'Ecole Normale Supérieure Lettres et Sciences Humaines. Une carte documentaire

traçant les grandes lignes de compétences en matière de développement des collections est établie sur la base des enseignements de chacune des universités. Lyon 2 devient pôle d'excellence dans les disciplines suivantes : psychologie, sociologie, sciences économiques et sociales (à l'exception du droit et de la gestion), science politique, histoire de l'art et archéologie.

Puis, afin d'assurer un service documentaire de proximité auprès des 10 000 étudiants du campus des Berges du Rhône, une nouvelle bibliothèque universitaire située rue Chevreul est en construction et accueillera son public en 2005.

3.2. Le budget

Pour remplir les missions qui lui sont confiées, le SCD a dépensé, en 2001, 1304246 euros, répartis de la manière suivante :

Dépenses documentaires	756774 €
Dépenses de conservation	17383 €
Dépenses d'environnement documentaire	179063 €
Dépenses de formation professionnelle	6464 €
Dépenses de gestion	134114 €
Dépenses de personnel	179890 €
Autres dépenses	16204 €

Il faut noter que les dépenses consacrées aux ressources électroniques ne font pas l'objet d'une ligne budgétaire spécifique et qu'elles sont comprises dans les dépenses documentaires. Les dépenses de personnel s'expliquent, elles, d'une part par le fait que les locaux ne sont pas toujours très adaptés à une répartition des collections et des services très harmonieuse, et d'autre part par une amplitude des horaires d'ouverture importante (62 heures par semaine pour la BU de Bron). Par conséquent, le recours à des personnels vacataires ou moniteurs étudiants permet surtout de compenser les inconforts dus aux contraintes architecturales, et se révèle très utile pour couvrir les plages horaires étendues.

3.3. Le personnel et l'organigramme

Le personnel est composé de 53 titulaires. La filière des bibliothèques est la plus représentée : 13 personnels relèvent de la catégorie A, 11 de la catégorie B et 15 de la catégorie C. S'ajoutent à cette équipe 14 personnels d'état hors filière bibliothèque (ingénieurs d'étude par exemple). Le nombre de non titulaires (vacataires ou moniteurs étudiants) est très variable et tourne autour de 17 personnes équivalent temps plein.

La nouvelle direction, qui officie depuis le mois d'avril 2003, a modifié l'organisation qui prévalait jusqu'alors. Les différents sites du SCD étaient administrés localement : sous l'autorité de la directrice, on trouvait 3 responsables de sites : un pour la BU de Bron, un pour les autres bibliothèques du Campus Porte des Alpes, et un pour les bibliothèques des Berges du Rhône.

L'organigramme actuel fait ressortir une organisation par divisions transversales qui opèrent à l'échelon du SCD (les acquisitions par exemple se font dorénavant par disciplines pour l'ensemble des centres, et non plus par site comme c'était le cas auparavant).

La création de 5 départements illustre cette logique.

La division *structuration des espaces documentaires* a en charge les constructions, dont celle de la future bibliothèque de la rue de Chevreur, la mise en place des pôles thématiques à la BU de Bron ainsi que la signalétique et la recotation.

La division *Services aux usagers* s'occupe du service public, de la communication des documents en magasin, des services de renseignements, du PEB, des services à distance et de la formation des usagers.

Le secteur de la *politique documentaire* se voit confier la responsabilité des acquisitions tous supports, les relations avec les différents consortia, ainsi que la carte documentaire lyonnaise. Le service des *acquisitions et du catalogue* lui est rattaché et se consacre aux commandes, au traitement des documents, aux marchés, au catalogage et à la rétroconversion.

L'équipe du département *systèmes d'information* veille à la bonne marche de ce qui relève de l'informatique : ce service est chargé de la gestion du SIGB, des ressources électroniques (cédéroms, bases de données en ligne), des applications installées par la société Archimed (AIE, CDLINE, AWD), du site web, de

l'intranet, et également de la coopération avec les organismes de l'université qui se consacrent à l'informatique (SENTIER : Service des Nouvelles Technologies de l'Information pour l'Enseignement et la Recherche ; CRI : Centre de Ressources Informatiques ; ERAD : Edition, Reproduction, Archivage et Diffusion du document qui offre entre autres un service d'archivage et de diffusion électronique des thèses soutenues à Lyon 2).

A ces composantes s'ajoutent des groupes de travail transversaux prenant en charge des dossiers tels que le désherbage ou la formation.

3.4. Les ressources informatiques

Les ressources informatiques sont un élément essentiel dans le dispositif d'offre de services proposé par le SCD : interrogation du catalogue informatique en ligne Loris, consultation des bases de données en ligne, des périodiques électroniques, des cédéroms en réseau ou monopostes, consultation du site web de la bibliothèque ou d'autres sites hébergés par l'université, navigation sur d'autres sites extérieurs.

L'équipe du département informatique est composée de 5 personnes : 1 conservateur responsable du service ; 1 bibliothécaire chargé de l'administration du SIGB ; 1 ingénieur d'études informaticien ; 1 PAST (Professeur Associé à Temps Partiel) qui s'occupe du développement de Loris ; 1 bibliothécaire qui consacre 40% de son temps à l'assistance aux utilisateurs et au dépannage de 1^{er} niveau.

Le SCD met à la disposition du public 80 ordinateurs et 5 imprimantes.

Le fonctionnement des ressources informatiques repose sur la présence de 4 serveurs installés à la BU de Bron :

- 1 serveur de production SUN modèle Enterprise 450 à 4 processeurs fonctionnant sous UNIX Solaris et abritant une base de données Oracle sert au fonctionnement du SIGB ;
- 1 serveur d'impression HP sous Windows 2000 Server ;
- 1 serveur d'application HP sous Windows 2000 Server sur lequel sont recopiés les cédéroms interrogeables par les usagers ;

- 1 serveur de groupe HP sous Windows 2000 Server où sont installés deux produits développés par la société Archimed : Cd-Line (solution de partage en réseau des cédéroms et bases de données en ligne), et Datamart (outil de gestion des statistiques d'utilisation).

Les postes publics sont également équipés de deux produits d'Archimed : AIE (Archimed Internet Explorer), qui est un navigateur web permettant le contrôle de la navigation Internet, et Stronghold, système de sécurisation des postes.

Les services électroniques (catalogue, site web, cédéroms, bases en ligne) sont accessibles depuis tous les ordinateurs des bibliothèques du SCD et des campus. Tout membre de la communauté universitaire de Lyon 2 peut également se connecter depuis l'extérieur de la bibliothèque et bénéficier de ces services, à condition de disposer d'un ordinateur fonctionnant sous Windows 95 ou 98, et doté d'un modem. Chacun dispose d'un compte unique qui permet d'obtenir un accès aux mêmes applications que celles disponibles depuis tout poste de l'université, en l'occurrence pour ce qui nous intéresse à la collection électronique. L'authentification pour l'accès à la collection repose sur des groupes d'adresses IP.

Ce sont ainsi 101 ressources électroniques (58 cédéroms et 43 bases interrogeables sur les serveurs des vendeurs) qui sont installées en réseau.

2 - Ma participation à la vie de l'établissement

L'objet principal de mon stage au SCD de Lyon 2 est *l'analyse des statistiques de consultation de la documentation électronique*. Par conséquent il s'agit du sujet qui a occupé l'essentiel de mon temps et j'ai été tout naturellement accueilli au sein du service informatique. Cependant, le SCD est engagé dans de vastes chantiers : construction de la nouvelle bibliothèque de la rue de Chevreul, recotation du fonds en Dewey, désherbage, création de pôles thématiques, formation, etc. Les actions en direction des usagers requièrent un personnel nombreux, et parallèlement à mon travail sur les statistiques, c'est dans ce domaine que je me suis investi.

1. Les visites de la BU de Bron

En collaboration avec les enseignants responsables de filière, le personnel du SCD organise à chaque rentrée universitaire des visites pour les nouveaux arrivants. Cette année, 258 étudiants ont bénéficié de cette prestation.

Parallèlement à ces visites organisées, et durant tout le mois de septembre, la BU de Bron a également proposé des visites spontanées à tout usager qui souhaitait profiter de ce service, à un moment où la charge de travail est réduite car la rentrée universitaire n'est pas encore effectuée.

Les séances, qui durent environ une demi-heure, ont lieu deux fois par jour : l'une est proposée à 11 heures et l'autre à 13 heures. Elles sont assurées par les membres du service aux usagers ou par toute personne volontaire pour apporter son concours à cette action.

Les usagers intéressés se réunissent devant la bibliothèque aux horaires indiqués et sont pris en charge par la personne qui conduit la séance.

Le contenu des visites est le suivant :

- présentation de la BU de Bron, son organisation et sa situation dans le réseau des bibliothèques de Lyon 2 ;
- renseignements pratiques tels que les conditions de prêt, les horaires d'ouverture, le PEB, présence des bureaux de renseignement, etc. ;
- informations sur les collections (ouvrages, périodiques, ressources électroniques), leur organisation, leur système de classement ou leurs conditions d'accès ;
- localisation des collections et des services : visite des espaces ;
- démonstration du fonctionnement du catalogue informatique à partir de quelques exemples.

Une quarantaine de visites spontanées ont été assurées. Pour ma part j'ai pris en charge quatre séances, auxquelles ont assisté 15 étudiants, sur les 167 qui ont bénéficié de ce service.

2. La formation des étudiants de 1^{ère} année

La formation à l'utilisation de la documentation est un objectif majeur du SCD depuis les années 1980, et elle est un des axes prioritaires du contrat quadriennal 2003-2006. Elle concrétise la participation des professionnels de la documentation à la réussite des étudiants et s'adresse à tous du 1^{er} au 3^e cycle.

Conformément à la nouvelle réglementation relative à la restructuration des diplômes universitaires², l'université Lumière Lyon 2 s'est dotée d'un dispositif répondant aux impératifs fixés par les textes. La constitution d'un cursus universitaire en 3 niveaux (Licence – Master – Doctorat) conduit à une organisation inédite en France.

La nouvelle licence est structurée en six semestres d'étude et elle est organisée par domaine, sous la forme de parcours types de formation initiale et continue constitués en unités d'enseignement³. A Lyon 2, les étudiants de 1^{ère} année de licence suivent une unité d'enseignement intitulée *Méthodologie universitaire et*

² Décret n° 2002-482 du 8 avril 2002 portant application au système français d'enseignement supérieur de la construction de l'espace européen de l'enseignement supérieur.

³ Arrêté du 23 avril 2002 relatif aux études universitaires conduisant au grade de licence.

documentation. L'enseignement est dispensé lors du premier semestre des parcours de licence, en quatorze séances de travaux dirigés d'une heure et demie. Il est commun à toutes les composantes et relève d'une politique globale de l'université. Son objectif principal est d'assurer une initiation au monde universitaire, et de *permettre à chaque étudiant d'acquérir une méthode de travail efficace, appliquée en particulier au domaine de la recherche documentaire*⁴.

Le SCD est impliqué dans le processus de formation puisque chaque groupe de TD vient dans les locaux de la bibliothèque, pour une séance d'une heure et demie, suivre une initiation aux outils de recherche en relation avec un objet d'étude posé dans le cadre du cours. En fonction du choix qui a été opéré, le thème peut être : mythes et religions, l'univers urbain, le voyage, le décryptage de l'actualité ou le processus créateur. Un plan de formation a ainsi été conçu sur la base de cette organisation : les étudiants découvrent la bibliothèque et s'initient à la recherche à partir du thème qui a été retenu par le responsable de la filière.

Les séances se déroulent en trois temps :

- un exposé présente la méthodologie de la recherche documentaire dans les bibliothèques de Lyon 2. Cette partie, qui dure environ $\frac{3}{4}$ d'heure, se déroule dans une salle de cours de la bibliothèque, et s'appuie sur un diaporama Powerpoint. Les points abordés concernent la définition du sujet ; le choix de descripteurs ; l'utilisation du catalogue informatisé et de deux bases de données (Generalis et Europresse) ; les règles de base pour établir une bibliographie ; la présentation du site web du SCD ;
- des travaux pratiques dans les salles de lecture sont ensuite proposés. A partir de fiches d'exercices élaborées à partir d'un des thèmes sélectionnés pour les parcours de licence, les étudiants sont invités à faire des recherches sur le catalogue informatisé, ainsi que sur Generalis et Europresse. Afin de les familiariser avec le système de classement des imprimés dans la bibliothèque, ils doivent également localiser des documents en rayon ;
- Synthèse et distribution des corrigés.

⁴ Unité d'enseignement « Méthodologie universitaire et documentation » : charte d'enseignement. Disponible à l'adresse : <http://lesla.univ-lyon2.fr/IMG/pdf/doc-138.pdf> (consulté le 10/11/2003).

Les formations sont assurées par deux personnes de la bibliothèque en présence de l'enseignant responsable du TD. Une personne assure l'intégralité de la séance, et elle est secondée par l'autre agent pour la partie pratique.

Pour ma part, j'ai assuré une vingtaine de ces séances, qui à titre indicatif ont concerné 3540 étudiants l'année dernière.

3. Le service d'information

3.1. L'accueil général

Comme dans toute bibliothèque, au SCD de Lyon 2, l'offre ne s'arrête pas à la mise à disposition des collections et aux moyens pour y accéder. A la BU de Bron, une *Banque de renseignements – Service de référence – Accueil – Bureau du PEB* trône à un endroit stratégique et a comme objectifs de répondre au mieux à toutes les questions et demandes des usagers, de mettre à leur disposition les instruments nécessaires et de leur fournir une aide dans leurs recherches. La réalisation de ces objectifs repose sur :

- la présence de la collection d'instruments de référence, des bibliographies, annuaires, catalogues spécialisés dans les disciplines couvertes ;
- un personnel disposant d'une bonne connaissance sur les moyens documentaires et les services de la bibliothèque.

Le personnel de catégorie A et B se relaie à ce poste fonctionnant selon les mêmes horaires que la bibliothèque. En tant que stagiaire ENSSIB, j'ai renforcé ce service à des moments où l'affluence est particulièrement forte en début d'année, c'est-à-dire entre 11 heures et 16 heures. J'ai ainsi effectué en moyenne 5 heures de présence par semaine à ce poste, où les demandes sont très variées. Il est possible de classer les questions que j'ai traitées en deux grandes catégories :

- Les renseignements ponctuels et pratiques :
 - localisation de documents ou de services dans la bibliothèque (*où trouver les ouvrages portant telle cote, où trouver les revues, où acheter une carte de photocopies, etc.*) ;

- coordonnées d'organismes extérieurs (*où se trouve la bibliothèque interfacultés, les salles de libre accès informatique, etc.*) ;
 - demandes pour bénéficier d'un service (PEB, validation du compte étudiant)
 - aide technique (imprimer un document, relancer un ordinateur bloqué, etc.).
- Les renseignements bibliographiques :
- accès à une information (*où trouver la définition d'une maison de retraite, une carte du Brésil au 16^e siècle, etc.*) ;
 - identifier un document (*où trouver l'Odyssée d'Homère, la revue Etudes féministes, etc.*) ;
 - dresser une liste de documents pertinents sur un sujet (*comment trouver des documents sur les gardiens d'immeubles, sur le mouvement gothique, etc.*).

3.2. Le renseignement au pôle thématique

Le SCD est engagé dans la restructuration de l'ensemble de ses collections en pôles thématiques. Une des conditions posées à la mise en place de cette organisation concerne la qualité de l'accueil. *Les besoins du public dans une discipline doivent être pris en compte au niveau du pôle thématique*⁵.

Le pôle Jean Cocteau a été inauguré à la BU de Bron le 15 septembre 2003. Il regroupe les collections de langue, littérature et arts du spectacle. Un poste de renseignements bibliographiques, ouvert de 10 heures à 18 heures, est installé au milieu de cet espace, et j'y ai effectué quelques permanences. L'affluence y est moins importante qu'au bureau décrit précédemment, et les questions portent essentiellement sur des recherches bibliographiques dans les matières concernées.

4. La collection électronique et son utilisation

J'ai effectué l'essentiel de mon stage au sein du service informatique avec pour objet d'étude l'analyse de la consultation de la collection électronique.

⁵ Contrat quadriennal 2003-2006.

Le SCD a pour mission d'acquérir les ressources documentaires nécessaires à l'enseignement et à la recherche, et cet objectif recouvre également les ressources électroniques. Or, et comme cela est signalé dans le contrat quadriennal, *on assiste à un renchérissement des coûts d'acquisition qui rend le budget actuel nettement insuffisant*. Dans un souci d'une part de bonne gestion des fonds consacrés aux ressources électroniques, et d'autre part pour offrir des services adaptés aux usages de son public, la bibliothèque ressent le besoin d'évaluer la consultation de la collection.

4.1. L'objet

Le SCD de Lyon 2 offre à ses usagers un ensemble de services électroniques parmi lesquels le CIEL (catalogue interrogeable en ligne), le site web de la bibliothèque, la formation des utilisateurs aux services électroniques et la collection électronique. Cette dernière définit *toutes les ressources de la bibliothèque qui ont une forme électronique. Elle comprend les bases de données, les périodiques électroniques et les documents numériques*⁶.

Les documents numériques, peu nombreux, qui représentent *toute unité documentaire au contenu identifié qui a été numérisée par la bibliothèque ou acquise sous forme numérique comme élément de la bibliothèque : livre, brevet électronique, ...*⁷, seront regroupés avec les bases de données en texte intégral.

Le travail a donc porté sur :

- les bases de données : *ensemble de données ou enregistrements informatiques (données factuelles ou bibliographiques, textes), dotés d'une interface commune et d'un logiciel pour récupérer ou exploiter les données*⁸ ;
- les périodiques électroniques : *périodiques sous forme électronique disponibles ou non également dans un autre format. Comprennent d'une part les périodiques conservés localement et d'autre part, des ressources accessibles à distance pour lesquelles des droits permanents ou temporaires ont été acquis*⁹.

⁶ ISO (international standard organization). TC 46/SC 8. Norme ISO 2789 : 2003. *Information et documentation – Statistiques internationales de bibliothèques*. Genève : ISO, 2003, p. 6.

⁷ Ibid., p. 6.

⁸ Ibid., p. 5.

⁹ Ibid., p. 6.

4.2. Panorama de l'offre

Le SCD compte 137 ressources électroniques, réparties en plusieurs catégories, et dans les proportions suivantes :

- périodiques électroniques (environ 2200 revues) : 20 ;
- bases de données en texte intégral (livres, dictionnaires, encyclopédies, données statistiques, ...) : 82 ;
- bases de données bibliographiques : 35.

Ces catégories regroupent indifféremment les 36 cédéroms monopostes, les 58 cédéroms en réseau et les 43 abonnements à des bases en ligne.

Les disciplines qui sont enseignées à l'université Lumière Lyon 2 sont couvertes de cette façon :

- Arts : 16 %
- Droit : 4 %
- Economie, gestion : 31 %
- Histoire, géographie, archéologie : 6 %
- Lettres, linguistique, langues : 8 %
- Psychologie, sciences cognitives : 12 %
- Sociologie, anthropologie : 8 %
- Autres (information, urbanisme, presse, dictionnaires, ...) : 17 %.

Pour présenter ces ressources dans les meilleures conditions, le SCD a notamment recours à l'agence d'abonnement Swets Blackwell, et adhère à des consortia : Couperin (consortium universitaire de périodiques numériques), Brain (bibliothèque Rhône-Alpes d'information numérique), ABES (agence bibliographique de l'enseignement supérieur).

4.3. L'accès

Le partage des applications en réseau est assuré par la solution Cd-Line de la société Archimed. Cd-Line se présente côté public sous la forme d'une interface web offrant la consultation des titres interrogeables en ligne (cédéroms et bases de

données distantes). Ce système de gestion des ressources électroniques est accessible dans les bibliothèques du SCD, depuis l'écran d'accueil des postes sous l'appellation *Documentation électronique*.

L'authentification pour les bases distantes ne repose pas sur un code personnel que l'utilisateur devrait indiquer pour se connecter, comme c'est le cas dans certaines bibliothèques, mais sur la reconnaissance de plages d'adresses IP.

Cd-Line est également accessible à l'adresse <http://scdrom2/cdlineclient> depuis l'extérieur, tout membre de la communauté universitaire de Lyon 2 pouvant se connecter à Internet par le biais de l'université, et ayant accès aux mêmes applications que celles disponibles depuis les campus.

4.4. Identifier les réservoirs de données

Le monde des ressources électroniques est constitué d'acteurs dont les bibliothèques sont l'un des maillons. Le SCD peut compter sur certains partenaires pour mettre à sa disposition des statistiques ou lui fournir des instruments pour les collecter.

4.4.1. Datamart

Datamart est un outil de gestion des statistiques d'utilisation qui s'intègre dans les applications d'Archimed et qui dispose d'une interface web. Des traitements statistiques peuvent être effectués à partir des fichiers log. Au SCD de Lyon 2, les produits concernés pour la mesure de la consultation de la collection électronique sont :

- Cd-Line : solution de partage en réseau des cédéroms et ressources en ligne ;
- AIE (Archimed Internet Explorer) : navigateur web permettant le contrôle de la navigation sur Internet, et installé sur les postes publics.

Datamart est installé au SCD depuis septembre 2003 et fournit les informations suivantes :

- pour Cd-Line : nombre de sessions + nombre de saturations de licences + temps de consultation + temps moyen de consultation. Les données concernent les

- connexions vers les cédéroms en réseau (hors format HTML) effectuées depuis tout ordinateur par un membre de la communauté universitaire de Lyon 2 ;
- pour AIE : nombre de sessions + temps de consultation + temps moyen de consultation par session. Ces mesures concernent les connexions réalisées depuis les postes publics vers les ressources consultables en ligne ou les cédéroms au format HTML. Toutes les interrogations effectuées depuis d'autres ordinateurs que les postes publics ne seront donc pas comptabilisées. L'information donnée par Datamart, outre les indications de temps, se limite à l'URL de la page d'accueil du site pointé. Dans le cas d'un site portail, comme c'est le cas pour Silverplatter, qui réunit 12 bases de données à l'adresse <http://web5.silverplatter.com>, la seule mention de cette URL ne permet pas de savoir laquelle des 12 bases a été consultée. De la même manière, pour les cédéroms au format HTML (25 titres), seul le nom du serveur de la bibliothèque (<http://scdwin...>) est indiqué dans le rapport, ce qui interdit toute exploitation pour les applications concernées.

Les informations sont mises à jour quotidiennement et il est possible d'obtenir des données par jour ou sur une période déterminée.

Le produit est évolutif et des propositions sont en cours pour élargir la gamme des renseignements disponibles.

4.4.2. Les consortia

En matière d'accès à la documentation numérique, le SCD de Lyon 2 coordonne ses actions avec des structures agissant à l'échelon régional (Brain) ou national (Couperin, ABES). Ces consortia, qui agissent notamment sur les modalités des contrats liant les bibliothèques avec les diffuseurs d'information électronique, procurent parfois des données sur l'utilisation des produits concernés.

Ainsi Brain fournit-il un accès privilégié au SCD de Lyon 2 aux bases de données de l'INIST Francis et Pascal, ainsi qu'à EBOO¹⁰, et envoie par courrier à intervalle

¹⁰ Early English Books Online.

de temps variable des statistiques de consultation. Les statistiques concernent le nombre de connexions et le nombre de recherches effectuées sur Francis et Pascal.

Le dernier document de Couperin dont dispose le SCD concerne l'année 2001 et présente des données relatives à la consultation des articles en texte intégral de 5 éditeurs : Elsevier, Institut of Physics, Springer, American Chemical Society, IDEAL et Academic Press.

Quant au groupement d'achat de l'ABES, grâce auquel Lyon 2 accède à PCIFT¹¹, il ne diffuse pas de statistiques puisque celles-ci sont disponibles directement sur le site web du diffuseur.

4.4.3. Les fournisseurs

En ce qui concerne l'utilisation des ressources électroniques, il existe des statistiques qu'un nombre croissant de fournisseurs mettent à disposition des bibliothèques. Ces informations reposent sur l'analyse des traces informatiques produites lors des transactions effectuées entre les machines des utilisateurs et les serveurs des sociétés. Mis à part les informations données par Datamart et les consortia, le SCD de Lyon 2 est donc dépendant des fournisseurs pour ce qui concerne les statistiques de consultation des ressources en ligne. Or un simple examen montre que si les données fournies sont de plus en plus conformes à un ensemble de recommandations internationales (ICOLC¹², Counter¹³, ...), le secteur est marqué par l'hétérogénéité des pratiques.

De nombreuses divergences caractérisent l'information, ainsi que les conditions de sa fourniture :

- un premier tri permet de distinguer entre les fournisseurs qui diffusent des statistiques et ceux qui n'en diffusent pas. Au SCD de Lyon 2, il existe 5 ressources pour lesquelles aucune donnée n'est fournie.
- des différences existent du point de vue terminologique : les termes employés pour décrire un même critère peuvent différer et il n'est pas toujours possible

¹¹ Periodical Contents Index Full Text.

¹² International coalition of library consortium.

¹³ Counting online usage of networked electronic resources.

de savoir si deux termes distincts se réfèrent bien au même critère (pour *enregistrements*, on peut trouver indifféremment *notices*, *records viewed*, *hits*, *etc*) ;

- la complétude des informations disponibles est très variable : certains éditeurs donnent un luxe de détails, alors que d'autres se contentent d'indiquer le nombre de sessions par exemple ;
- l'accès aux données n'est pas homogène d'un fournisseur à l'autre. Certains offrent plusieurs possibilités : statistiques disponibles sur un site web verrouillé par un mot de passe, couplé avec un envoi automatique par messagerie. Pour d'autres, il faut penser à demander l'envoi par messagerie ;
- une distinction peut également être faite pour ce qui concerne le format des données. L'idéal est d'obtenir des rapports qui soient exportables dans un tableur, or certains ne fournissent des données qu'au format HTML ;
- la mise à jour et l'antériorité des données diffèrent également. Ainsi les périodes de mise à jour peuvent être variables et sur certains sites les informations ne restent disponibles que quelques mois, alors que sur d'autres elles sont archivées pendant plusieurs années ;
- un seul éditeur propose de segmenter ses données en fonction de plages d'adresses IP fournies par la bibliothèque. Cette prestation permet de distinguer les lieux depuis lesquels les connexions se font (depuis les postes publics, les postes professionnels, le campus, l'extérieur, ...).

Le tableau¹⁴ résumant les données diffusées par les fournisseurs montre l'hétérogénéité des pratiques, et permet d'isoler un certain nombre d'éléments à exploiter pour initier une politique d'évaluation.

¹⁴ Annexe p. I.

3 - Consolider la collecte pour analyser les données

1. Objectifs

Il s'agit d'ancrer la collecte des statistiques dans les pratiques du SCD de Lyon 2 pour mener une politique d'évaluation de la consultation de la collection électronique. Cet objectif passe par la consolidation du recueil des données, préalable indispensable à l'interprétation.

La collecte des statistiques doit être vue comme un outil servant à mesurer la performance du service rendu par la bibliothèque, par rapport à ses missions et à ses objectifs. La performance est la notion extraite après analyse des résultats, et elle s'évalue à l'aune de critères d'efficacité, d'efficience et de pertinence. Thierry Giappiconi donne les définitions suivantes pour ces trois termes¹⁵ :

- efficacité : mesure du degré d'accomplissement d'objectifs ;
- efficience : mesure de l'utilisation des ressources pour atteindre un objectif donné ;
- pertinence : mesure l'adéquation entre un objectif donné et les ressources disponibles pour y parvenir.

Il s'agit de constituer un instrument à partir duquel il sera possible de forger des indicateurs de performance et de les utiliser à des fins d'évaluation dans les domaines suivants :

- comparaison de la performance du service sur des périodes définies ;
- comparaison entre bibliothèques ;
- aide à la décision en matière de politique documentaire ;
- aide à la décision en matière d'offre de services (formation, information, etc.) ;
- communication externe.

¹⁵ GIAPPICONI, Thierry. *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. Paris : Ed. du cercle de la librairie, 2001.

2. Concevoir un outil d'aide à la décision

Un outil a donc été conçu, bâti à partir des relevés quantitatifs émanant de plusieurs sources (Datamart, relevés des consortia et serveurs des fournisseurs). Ainsi il se peut que les données soient variables ou incomplètes, mais dans le cas où une imprécision est manifeste, elle est indiquée explicitement. Par exemple, lorsque l'information émane d'AIE (qui n'est installé que sur les postes publics et ne reflète donc pas l'utilisation réelle d'une application) cela est mentionné.

2.1. Les critères retenus par application

Les critères retenus pour la collecte sont pris parmi ceux qui sont proposés par Roswitha Poll¹⁶ et parmi ceux qui sont préconisés dans la norme ISO 2789¹⁷. Il s'agit d'indiquer, quand ces informations sont disponibles, les éléments suivants pour chaque application, par mois et par année :

- le nombre de sessions ;
- la durée des sessions ;
- le nombre de sessions rejetées ;
- le nombre de recherches ;
- le nombre d'enregistrements ou de documents en texte intégral téléchargés (à défaut de téléchargement c'est la visualisation qui sera indiquée).

Les termes doivent être définis pour limiter les risques d'imprécision. Il convient également d'indiquer les autres termes qui sont parfois employés pour désigner les mêmes concepts :

- Session : *Connexion effective à une base de données interrogeable par le public. Une session est un cycle qui débute lorsque l'utilisateur se connecte à une base de données, et qui se termine de façon explicite (par déconnexion ou fonction quitter) ou implicite (mise en veille après une période déterminée de non utilisation). Le délai moyen de*

¹⁶ POLL, Roswitha. *Performance indicators for the digital library*. *Liber quarterly*, 2001, vol. 11, pp. 244-258.

¹⁷ ISO (international standard organization). *TC 46/SC 8. Norme ISO 2789 : 2003. Information et documentation – Statistiques internationales de bibliothèques*. Genève : ISO, 2003.

*déconnexion spontanée est de trente minutes. Si un autre délai est utilisé, il convient de le mentionner*¹⁸. Une imprécision peut exister du fait que plusieurs usagers peuvent se succéder sur une même application sans que le nombre de sessions s'en trouve modifié.

Autres termes employés : login, connexion to database, database login, access.

- Session rejetée : *Tentative infructueuse de connexion à une base de données en ligne par le public lorsque le nombre de requêtes dépasse le nombre autorisé d'utilisateurs simultanés*¹⁹. Cette information montre éventuellement que le nombre de licences souscrites pour l'utilisation de l'application peut être sous-évalué par rapport aux besoins du public visé.

Autres termes employés : rejected session, database rejected session, user denied access.

- Recherche : *Formulation d'une recherche intellectuelle spécifique, comprise au sens de l'instruction de recherche unique soumise au serveur*²⁰.

Autres termes acceptés : queries, searches, requêtes, interrogations.

- Enregistrement : *Unité d'information bibliographique ou factuelle ou objet multimédia inclus dans une base de données interrogeable*²¹

Autres termes employés : hits, notices, records viewed.

- Documents téléchargés : *Texte intégral ou extrait de la collection électronique qui est fourni à un usager*²². Le document peut être envoyé par messagerie, imprimé ou enregistré. Ce critère indique si les usagers ont trouvé des informations pertinentes.

Autres termes employés : records captured, full text downloaded, téléchargements.

D'autres informations sont fournies, qui permettront de générer des indicateurs pertinents :

¹⁸ ISO 2789, op. cit., p. 13.

¹⁹ Ibid., p. 13.

²⁰ Ibid., p. 13.

²¹ **ISO (international standard organization). TC 46/SC 8. ISO/DTR 20983 (F). Rapport technique. Information et documentation – Indicateurs de performance pour les services électroniques des bibliothèques.** Genève : ISO, 2003, p. 3.

- le support du produit (cédérom ou en ligne), le type de données (périodique électronique, référence bibliographique ou texte intégral : données statistiques, factuelles, livres, ...) : il s'agit de calculer la proportion représentée par les différents objets pour donner une image de la collection ;
- le sujet : indiquera la couverture documentaire par discipline ;
- le début et la durée de l'abonnement : donnent des informations pour la gestion de la collection ;
- le nombre d'accès simultanés : informations pour la négociation des licences ;
- le mode d'accès aux statistiques : indique les modalités pour se procurer les données (sur le site web du fournisseur, à demander par courriel, ...)
- le prix : permet d'effectuer des ratios par session, par recherche, ...

2.2. Les critères retenus pour la synthèse

Il s'agit de dégager une tendance générale de l'utilisation qui est faite de la collection électronique²³. L'analyse montre que le seul critère qui est commun à la majorité des applications se trouve être le nombre de sessions. C'est donc cette information qui a été retenue pour disposer d'un document synthétique permettant de comparer l'utilisation des ressources électroniques entre elles, dans le temps, et avec d'autres bibliothèques.

Le nombre de sessions a été rapporté par application et par année (détaillé par mois ce qui permet de suivre une progression des usages selon la période). Les informations sur le support, le type de données et le sujet de l'application sont également indiquées, ce qui permet de générer des bilans donnant une vision précise du contenu et de la présentation de la collection.

Seules les années 2002 et 2003 (données implémentées jusqu'au 31 septembre) ont été renseignées car les informations des années antérieures ne présentaient pas les conditions de précision et de fiabilité suffisantes.

²² ISO 2789, op. cit., p. 10.

²³ Annexe p. III.

3. Formuler des objectifs et choisir des indicateurs

Les indicateurs retenus pour évaluer l'utilisation de la collection électronique peuvent être choisis parmi ceux développés dans le rapport technique ISO/DTR 20983²⁴. Les indicateurs présentés dans ce projet de norme ont été sélectionnés comme étant les plus utiles actuellement, et il appartient à chaque bibliothèque de retenir ceux qui permettent de répondre aux objectifs fixés, en fonction des moyens à disposition. Le rapport indique cependant que *les bibliothèques vont probablement développer et tester d'autres indicateurs spécialisés en fonction de leurs besoins spécifiques*²⁵. En fonction des données disponibles, il peut être nécessaire d'adapter les indicateurs.

La volonté d'évaluer la consultation de la collection électronique s'exprime en objectifs opérationnels à atteindre. Des indicateurs choisis permettent de mesurer le degré de réalisation de ces objectifs. Il s'agit au SCD de Lyon 2 de déterminer certains objectifs opérationnels et de sélectionner des indicateurs adéquats.

3.1. Capacité à satisfaire les recherches des usagers.

Indicateur : nombre de documents visualisés par session.

L'objectif de cet indicateur est d'évaluer si les utilisateurs trouvent des informations qui les intéressent dans une ressource électronique donnée. Il s'agit pour cela de diviser le nombre de documents et d'enregistrements visualisés par le nombre de sessions ouvertes au cours d'une période de référence.

Exemple : la bibliothèque est abonnée à Blackwell depuis avril 2003. Pour mesurer la capacité de cette ressource à satisfaire les recherches des usagers, il s'agit de procéder à l'opération suivante :

$$501/954 = 0,52,$$

²⁴ ISO (international standard organization). TC 46/SC 8. ISO/DTR 20983 (F). Rapport technique. Information et documentation – Indicateurs de performance pour les services électroniques des bibliothèques. Genève : ISO, 2003.

²⁵ Ibid., p. 9.

501 représentant le nombre de documents en texte intégral visualisés au cours des six premiers mois d'abonnement, et 954 étant le nombre de sessions au cours de la même période.

Interprétation : le résultat indique qu'en se connectant à Blackwell, les usagers ont trouvé un document pertinent une fois sur deux. La bibliothèque dispose ainsi d'une information qui lui permet de prendre des décisions en matière de politique documentaire et d'offre de services. Cet indicateur peut être affecté par plusieurs facteurs : capacité des utilisateurs à développer des stratégies de recherche efficaces, temps d'adaptation au produit, promotion du service, actions de formation, adéquation du produit avec les besoins du public, niveau d'accès au réseau, ...

Indicateurs associés : nombre de documents visualisés par titre de périodique électronique ; nombre de documents visualisés par base de données ; nombre de documents téléchargés par session²⁶.

3.2. Evaluer la pertinence des ressources

Indicateur 1 : pourcentage de revues utilisées dans une base.

L'objectif est d'établir si les ressources proposées correspondent aux besoins du public. Il s'agit de calculer le pourcentage de titres de revues qui ont été consultés au moins une fois par rapport au nombre total de titres présents dans une ressource, pendant une période donnée.

Exemple : le pourcentage de revues consultées au moins une fois dans Science Direct depuis le début de l'année 2003 est égal à :

$$(444/1550) \times 100 \% = 28.6 \%,$$

444 étant le nombre de revues consultées au moins une fois sur la période, et 1550 représentant le nombre total de revues mis à disposition sur Science Direct.

Interprétation : le résultat indique que près des $\frac{3}{4}$ des revues ne sont pas utilisées par le public. Cet indicateur peut être affecté par plusieurs facteurs : capacité des

²⁶ ISO/DTR 20983, op. cit., p. 16.

utilisateurs à développer des stratégies de recherche efficaces, promotion du service, actions de formation, niveau d'accès au réseau, ...

Indicateurs associés : nombre de documents visualisés par titre de périodiques électroniques, nombre de sessions ouvertes par base de données.

Indicateur 2 : temps moyen de consultation d'une ressource

L'objectif est de mesurer le temps que les usagers passent à consulter une ressource donnée. Cet indicateur fournit une indication sur l'intensité de l'utilisation du service. Il s'agit de diviser la durée totale des sessions, exprimée en nombre de minutes, sur une période donnée, par le nombre de sessions ouvertes sur une ressource sur la même période.

Exemple : la durée moyenne des sessions de la base de données bibliographiques Sociological abstracts depuis le début de l'année 2003 est de :

$4866/262 = 18$ minutes et 57 secondes,

4866 étant la durée totale exprimée en minutes des sessions sur Sociological abstracts depuis le début de l'année 2003, et 262 étant le nombre de sessions sur la même période.

Interprétation : l'appréciation du résultat se fait en fonction du type de données (texte intégral ou références). Un temps très court peut révéler l'inadéquation du produit avec les besoins. Une durée de recherche importante peut indiquer une preuve d'intérêt. Cet indicateur peut être affecté par plusieurs facteurs : capacité des utilisateurs à développer des stratégies de recherche efficaces, promotion du service, actions de formation, niveau d'accès au réseau, facilité d'utilisation de la ressource, interruption automatique des connexions, ...

Indicateur associé : pourcentage de documents téléchargés par rapport au nombre de recherches effectuées.

3.3. Calculer le coût des ressources rapporté à leur utilisation

Indicateur : coût des ressources par session.

L'objectif est d'évaluer le coût contractuel de la collection en liaison avec le nombre de sessions. Cet indicateur permet des comparaisons dans le temps, avec d'autres applications ou avec les mêmes applications dans d'autres bibliothèques. Il s'agit de diviser le coût de chaque base de données par le nombre de sessions pendant une période déterminée, le coût de la base étant entendu comme le coût de l'acquisition, de la souscription ou de la licence.

Exemple : le coût de Periodicals Contents Index Full Text en fonction du nombre de sessions qui ont été ouvertes en 2002 est égal à :

$6905,94 \text{ €} / 689 = 10,02 \text{ €}$,

6905,94 € étant le coût contractuel de PCIFT en 2002, et 689 représentant le nombre total de sessions pendant la même année.

Interprétation : plus la valeur est basse, plus l'efficacité de la ressource est manifeste. Il convient d'examiner le résultat au regard de la valeur d'impact du produit, en particulier avec le nombre de documents visualisés ou téléchargés par session. Cet indicateur peut être affecté par plusieurs facteurs : promotion du service, actions de formation, accès au réseau, adéquation du produit avec les besoins du public, ...

Indicateurs associés : coût par document visualisé, coût par document téléchargé²⁷.

3.4. Mesurer la qualité des capacités d'accès

Indicateur : pourcentage de sessions rejetées.

Le but est d'établir si un nombre suffisant de licences a été souscrit pour répondre aux besoins du public. Il s'agit de calculer le pourcentage des sessions rejetées par

²⁷ ISO/DTR 20983, op. cit., p. 18.

rapport au nombre total de tentatives d'ouverture de session pendant une période donnée.

Exemple : le pourcentage de sessions rejetées pour International Medieval Bibliography depuis le début de l'année 2003 est égal à :

$$(41/135) \times 100\% = 30,37\%,$$

41 étant le nombre de sessions rejetées par IMB depuis le début de l'année 2003 et 135 représentant la somme des sessions acceptées et rejetées par la même ressource sur la même période.

Interprétation : un résultat élevé indique un nombre de licences inadapté aux usages du public. Cet indicateur peut être affecté par des facteurs comme la promotion du service, des actions de formation, l'accès au réseau, l'adéquation du produit avec les besoins du public, etc.

Indicateurs associés : nombre d'heures d'accès à des postes de travail par personne de la population à desservir²⁸, population par poste de travail en libre accès²⁹, taux d'utilisation des postes de travail³⁰.

La panoplie d'indicateurs qu'il est possible de forger est très ouverte. Le choix qui est opéré dépend exclusivement des objectifs que se fixent les personnes en charge de l'évaluation.

²⁸ ISO DTR 20983, p. 25.

²⁹ Ibid., p. 27.

³⁰ Ibid., p. 28.

Conclusion

Grâce à l'arrivée des nouvelles technologies, les bibliothèques sont en mesure de disposer d'importantes données quantitatives, s'agissant de l'usage qui est fait des ressources électroniques. Les transactions informatiques laissent en effet des traces, et malgré certains risques d'imprécision, celles-ci peuvent être analysées dans le but d'évaluer les performances des services rendus.

Si l'intégration de l'information documentaire sous forme numérique est effective dans les bibliothèques, on ne peut cependant pas considérer que le secteur a atteint son degré de maturité. Au SCD de Lyon 2, ce sont deux types de supports qui cohabitent : cédéroms et banques de données en ligne. Pour des raisons techniques, les uns fonctionnant sur un serveur d'application, les autres sur des serveurs web, il n'est pas possible d'obtenir des données équivalentes. Puis, la taille et les moyens des diffuseurs d'informations en ligne sont inégaux. Il s'ensuit une disparité dans les services proposés, et la mise à disposition de statistiques n'étant en général pas mentionnée dans les contrats, la complétude et les conditions de fourniture sont en effet variables selon les acteurs. Enfin, et malgré des initiatives nombreuses oeuvrant en ce sens, il n'existe pas encore de dispositions normatives qui seraient suffisamment convaincantes pour faire en sorte que les données fournies soient harmonisées et directement exploitables.

Suite à la constitution d'un tableau de bord, l'évaluation au SCD de Lyon 2 peut cependant s'appuyer d'ores et déjà sur une combinaison d'approches. Les mesures peuvent être fondées sur³¹ :

- les transactions (nombre de sessions, de visualisations ou de téléchargements, volume d'informations obtenues, ...)
- les temps de connexion (durée des sessions, périodes de pointe, ...)

³¹ **YOUNG, Peter.** *L'évaluation des services électroniques en bibliothèque.* Bulletin des bibliothèques de France, 1998, t. 43, n° 3, p. 68.

- les calculs de coût (dépenses liées à l'acquisition, à la souscription ou à la licence payée, rapportée à l'utilisation effective).

Pour compléter cet éventail d'informations, le SCD doit maintenant obtenir des données sur l'activité des utilisateurs (lieu d'interrogation : bibliothèques, campus, extérieur ; satisfaction quant à l'offre et aux services proposés, ...). Les conditions existent pour obtenir ces informations, relevant soit de solutions techniques (mise en place localement par exemple d'un serveur proxy avec un logiciel d'analyse des fichiers logs), de négociations avec les diffuseurs pour disposer de données harmonisées, ou d'enquêtes réalisées auprès des utilisateurs.

Bibliographie

BERNON, Jean. *Evaluer les services et les ressources électroniques.* **In** : CARBONE, Pierre (Ed.). *Construire des indicateurs et tableaux de bord.* Paris : Tec et Doc ; Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2002. (La boîte à outils).

GIAPPICONI, Thierry. *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires.* Paris : Ed. du cercle de la librairie, 2001.

ISO (international standard organization). TC 46/SC 8. *Norme ISO 2789 : 2003. Information et documentation – Statistiques internationales de bibliothèques.* Genève : ISO, 2003.

ISO (international standard organization). TC 46/SC 8. *ISO/DTR 20983 (F). Rapport technique. Information et documentation – Indicateurs de performance pour les services électroniques des bibliothèques.* Genève : ISO, 2003.

POLL, Roswitha. *Performance indicators for the digital library.* *Liber quarterly*, 2001, vol. 11, pp. 244-258.

YOUNG, Peter. *L'évaluation des services électroniques en bibliothèque.* *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n° 3, pp. 66-69.

Table des annexes

RESSOURCES EN LIGNE : CRITÈRES FOURNIS SELON LA SOURCE...I

ELÉMENTS D'UN TABLEAU DE BORDIII

Synthèse générale III

Un exemple : la fiche d'une application XV

Ressources en ligne : critères fournis selon la source

Nom de la ressource	Nombre de sessions	Durée	Nombre de sessions rejetées	Nombre de requêtes	Nombre d'enregistrements vus	Nombre de documents en texte intégral vus	Nombre de documents téléchargés	Adresse des machines ou service	Import excel possible	Rapports fournis tous les mois	Antériorité d'un an	Stats sur le site web
Blackwell	X		Accès illimité	X	X	X		X	X	X	X	X
Corpus de littérature médiévale												

Datamart	X	X	X									
EEBO												
Electre												
Europresse	X					X			X	X	X	X
Francis - Pascal	X			X	X							
Frantext												
Generalis	X				X				X	X		
Global books in print												
IMB	X		X									
Index islamicus	X		Accès illimité		X		X					
PCIFT	X		X	X	X	X			X	X	X	X
Science direct	X	X	Accès illimité	X	X	X		X	X	X	X	X
Silverplatter	X	X	X	X	X				X	X	X	X
Swetswise			Accès illimité		X	X			X	X	X	X

Eléments d'un tableau de bord

Synthèse générale

Application	2001	2002	2003	TOTAL
Antipode				
Applied economics and applied financial economics				
Art du moyen âge (Monoposte)				
Art index		442	206	648
Atelier historique de la langue française (Monoposte)				
Bible et ses images (Monoposte)				
Blackwell			716	716

Banque européenne d'investissement (Monoposte)				
BNE : bibliographie nationale espagnole		47	10	57
BNF : notices d'autorité		259	112	371
Brain and mind				
British journal for the history of science				
Bruegel (Monoposte)				
Bull des transports et de la logistique			141	141
CEDH. Application par le juge français			54	54
Childhood and adolescence		21	166	187
Cognition and instruction				
Communes ,, Profils 07 (HTML)				
Communes ,, Profils 26 (HTML)				
Communes ,, Profils 38 (HTML)				
Communes ,, Profils 42 (HTML)				
Communes ,, Profils 69 (HTML)				
Communes ,, Profils 73 (HTML)				
Communes ,, Profils 74 (HTML)				
Communes ,, Références (HTML)				
Comptes nationaux 2000 (HTML)				
Comptes nationaux 2001 (HTML)				
Comptes nationaux base 95 (HTML)				
Consommation des ménages en 2001 (HTML)				
Corpus de la littérature médiévale		36	3	39
Corpus Montaigne		18	12	30
Créations et créateurs d'entreprises (HTML)				

Cross cultural		626	456	1082
Current contents		133		133
Death and dying			158	158
Delphes		78	59	137
Dictionnaire de l'académie française		36	25	61
Dictionnaire art moderne et contemporain (Monoposte)				
Docthèses		531		531
Droit du financement (Monoposte)				
Econlit		463	438	901
EEBO (Early English Books Online)		4		4
Electre				
Eluard (Monoposte)				
Emploi départemental et sectoriel en 1999 (HTML)				
Encyclopaedia universalis		351	253	604
Encyclopédie de la musique (Monoposte)				
Encyclopédie des ouvrages de l'économie (Monoposte)				
Entreprises du commerce de détail et automobiles (HTML)				
Entreprises du commerce de gros en 1999 (HTML)				
Environment and history				
L'Essentiel de la musique (Monoposte)				
Etudes économiques de l'OCDE (Monoposte)				
Eugène Delacroix (Monoposte)				
European review of history				
Europe dans tous ses états		106	5	111
Europresse			35	35

Eurostat (Monoposte)				
Fenice (Monoposte)				
France et ses régions 2003 (HTML)				
Francis		1996		1996
Frantext		65		65
Gauguin, Baudelaire, Tchaikovski (Monoposte)				
Generalis		2516	1108	3624
Global Books in print		143	45	188
Grand Robert - Citations		32	26	58
Grand Robert - Dictionnaire		42	150	192
Habitat II (HTML)				
Histoire		205	66	271
History of political economy				
Immobilier et les services aux particuliers (HTML)				
Impressions (Monoposte)				
Index islamicus			48	48
Industrial relations-malden				
Inist - Catalogue des périodiques		78	93	171
Inist - Liste des revues analysées		161	180	341
Inist - Plan de classement de Francis		14	56	70
Inist - Plan de classement de Pascal		20	18	38
Instruments de musique (Monoposte)				
International journal of science education				
International medieval bibliography		107	82	189
International review of social science				

International review of sociology				
Inventaire communal 1998 (HTML)				
ISSN compact		55	39	94
IUPSYS Global resource			106	106
Juris classeur table euro		24	12	36
Kompass		309	651	960
Larousse Chambers bilingue			19	19
Linguistics and language behavioral abstracts (LLBA)		122	228	350
Louvre (Monoposte)				
Lumière gothique (Monoposte)				
Machines à écrire (Monoposte)				
Matisse, Aragon, Prokofiev (Monoposte)				
Mémoire et actualité de la région Rhône Alpes		110	10	120
MLA - Directory of periodicals		30	202	232
Modern Language Association (MLA)		431	242	673
Monet, Verlaine, Debussy (Monoposte)				
Musée d'Orsay (Monoposte)				
Musique (Monoposte)				
Myriade		995	32	1027
Nathalie Sarraute (Monoposte)				
Old age		4	151	155
Pascal		853		853
PCI Full Text (nb de TI vus)	45	692	378	1115
PCI Full Text	490	689	503	1682
Perception (Format HTML)				

Population active : formation (HTML)				
Population active et entreprises en R.A. (HTML)				
Population immigrée, population étrangère (HTML)				
Populations légales, recensement 1999 (1999)				
Proust (Monoposte)				
PsycInfo		458	517	975
Rembrandt (Monoposte)				
Recueil des Lois et Règlements (RLR)		160	126	286
Répertoire International de Littérature musicale (RILM)		23	135	158
Revue juridique personnes et famille		20	13	33
Rimbaud (Monoposte)				
Rubens (Monoposte)				
Science Direct		2343	3109	5452
Sécurité intérieure		23	23	46
Services aux entreprises en 1999 (HTML)				
Services aux entreprises en 2000 (HTML)				
Situation démographique en 2000 (HTML)				
Social history				
Sociolization and education			168	168
Sociological abstracts		210	213	423
Swetswise (nb de TI vus)			8	8
Swetswise (nb de TOC vus)		759	412	1171
Tableaux de l'économie française (Monoposte)				
Temps de l'environnement (HTML)				
Teorbe		17	8	25

Thesaurus urbamet		23	10	33
Thinking and reasoning (Monoposte)				
Trader 97 (Monoposte)				
Urbadisc		118	37	155
Vacances des français (HTML)				
Van Eyck (Monoposte)				
Van Gogh (Monoposte)				
Vermeer (Monoposte)				
Waterloo new media		32	11	43
Woyzeck (Format HTML)				
TOTAL	535	17030	12084	29649

Les chiffres donnés correspondent au nombre de sessions ouvertes par application (sauf si indiqué autrement)

Aucune statistique n'est disponible pour les cédéroms consultables sur monoposte

Il n'est pas possible de donner des statistiques pour les cédéroms sous format HTML car Datamart ne les distinguent pas entre eux

Dans les tableaux suivants, les applications comptabilisées sont celles pour lesquelles existent des statistiques

Bilan par support

	Sessions			Applications		
	2001	2002	2003	2001	2002	2003
Cédéroms		6169	2298		45	31
Bases en ligne		9543	12983		16	30

Bilan par type de données

	Sessions			Applications		
	2001	2002	2003	2001	2002	2003

Données factuelles / Texte intégral		1731	1997		20	21
Périodiques électroniques		3102	6329		4	7
Références bibliographiques		10879	6953		35	32

Bilan par sujet

	Sessions			Applications		
	2001	2002	2003	2001	2002	2003
Arts		465	364		2	2
Bibliographie		1672	259		9	8
Dictionnaire / Encyclopédie		461	447		5	4
Droit		227	369		6	6
Economie		973	1165		5	6
Histoire		315	150		3	3
Littérature / Linguistique		759	795		8	9
Presse		2516	1495		2	2
Psychologie		1311	623		4	4
SHS		6591	8719		10	11
Sociologie		840	1312		6	6

Bilan par année

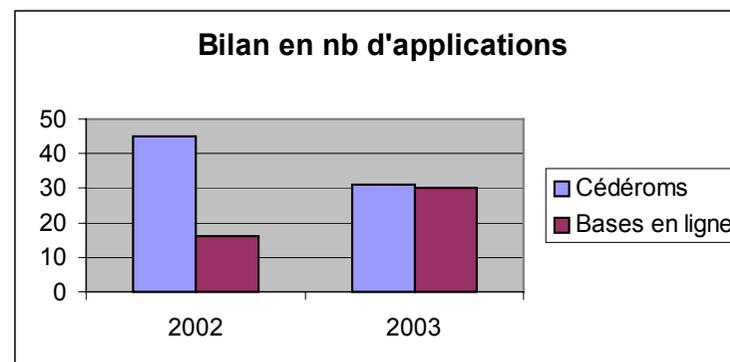
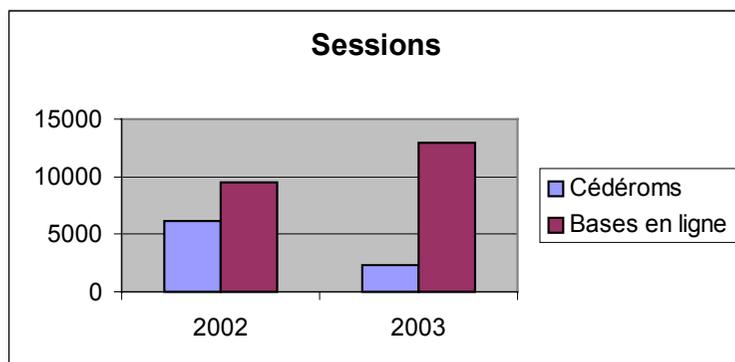
	Sessions	Applications
Année 2001 (données incomplètes)	535	
Année 2002	17030	61
Année 2003	12088	61

Bilan par mois

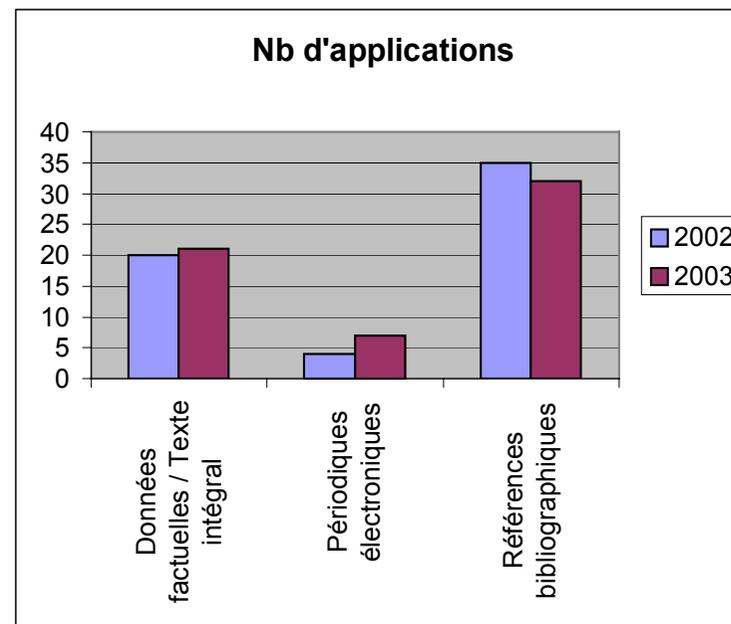
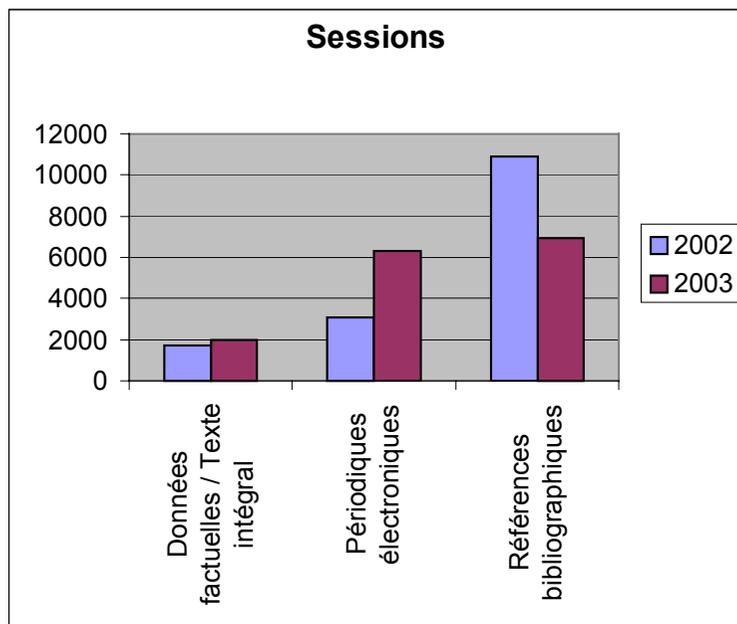
	jan	fév	mar	avril	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc
Année 2002	1308	1513	2714	1515	747	469	418	11	837	3159	2301	1346
Année 2003	1103	2128	2109	1933	1051	892	1020	149	1325			

Bilan par budget

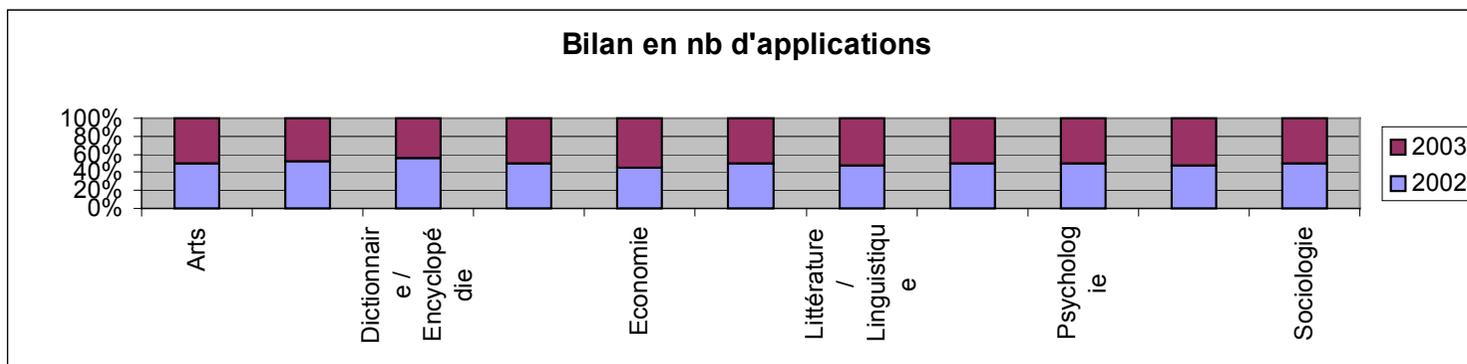
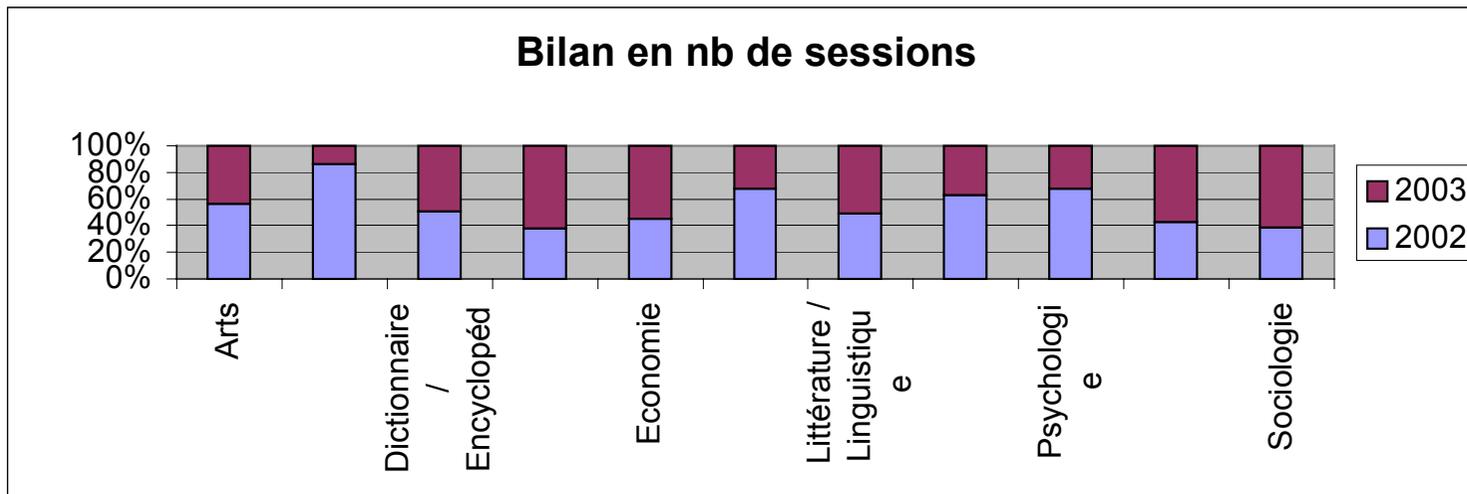
	Dépenses documentaires	Collection électronique
Année 2002	669000 €	140545 €
Année 2003	687500 €	148000 €

Bilan par support

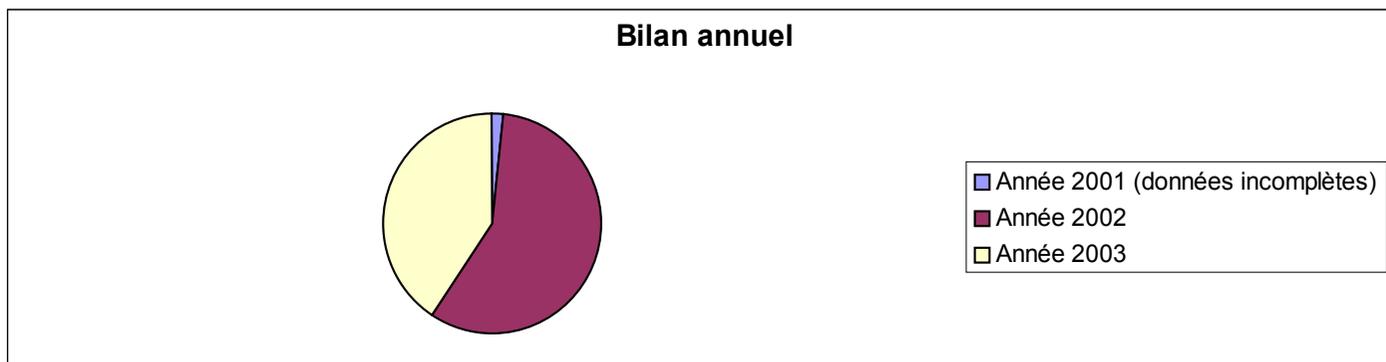
Bilan par types de données



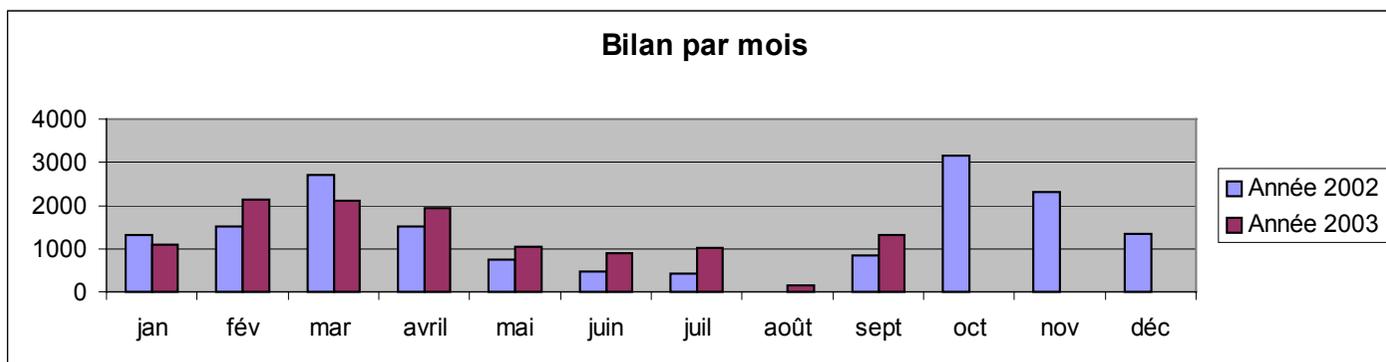
Bilan par sujet



Bilan par année



Bilan par mois



Un exemple : la fiche d'une application

Synthèse PCI Full text

	Sessions			Sessions rejetées			Recherches			Enregistrements			Texte intégral vu		
	2001	2002	2003	2001	2002	2003	2001	2002	2003	2001	2002	2003	2001	2002	2003
janvier		91	44		88	0		181	360		764973	376636		9	37
février		121	49		236	0		349	662		1316882	280325		58	80
mars		224	52		326	7		410	686		2398175	1026773		32	88
avril		36	132		38	0		426	447		316737	542304		9	37
mai		30	61		61	0		170	178		118010	75951		4	23
juin		16	32		9	0		90	137		96465	11837		17	4
juillet		23	75		0	0		527	203		71897	70265		7	28
août		11	15		0	0		430	35		34581	1712		15	8
septembre		25	43		0	0		238	115		86608	899580		36	15
octobre	151	39	103	0	160	0	135	413	469	497543	1300219	385158	5	132	58
novembre	220	45		0	85		403	619		769487	1335238		18	130	
décembre	119	28		1	0		152	445		58243	122955		22	243	
TOTAL	490	689	606	1	1003	7	690	4298	3292	1325273	7962740	3670541	45	692	378

2003PCI Full text

	Sessions	Sessions rejetées	Recherches	Enregistrements	Texte intégral
janvier	44	0	360	376636	37
février	49	0	662	280325	80
mars	52	7	686	1026773	88
avril	132	0	447	542304	37
mai	61	0	178	75951	23
juin	32	0	137	11837	4
juillet	75	0	203	70265	28
août	15	0	35	1712	8
septembre	43	0	115	899580	15
octobre	103	0	469	385158	58
novembre					
décembre					
TOTAL	606	7	3292	3670541	378

Produit:	En ligne
Sujet	SHS
Type de données :	Réf bib + pério élec
Début abt :	oct-01
Durée abt :	1 an
Modalités d'accès :	4 accès simultanés
Accès au stats :	http://pcift.chadwyck.co.uk/
Prix :	6905,94 €

coût / session	11,4 €
coût / Texte intégral	18,2 €
coût / recherche	2,1 €
coût / enregistrements	0,001 €

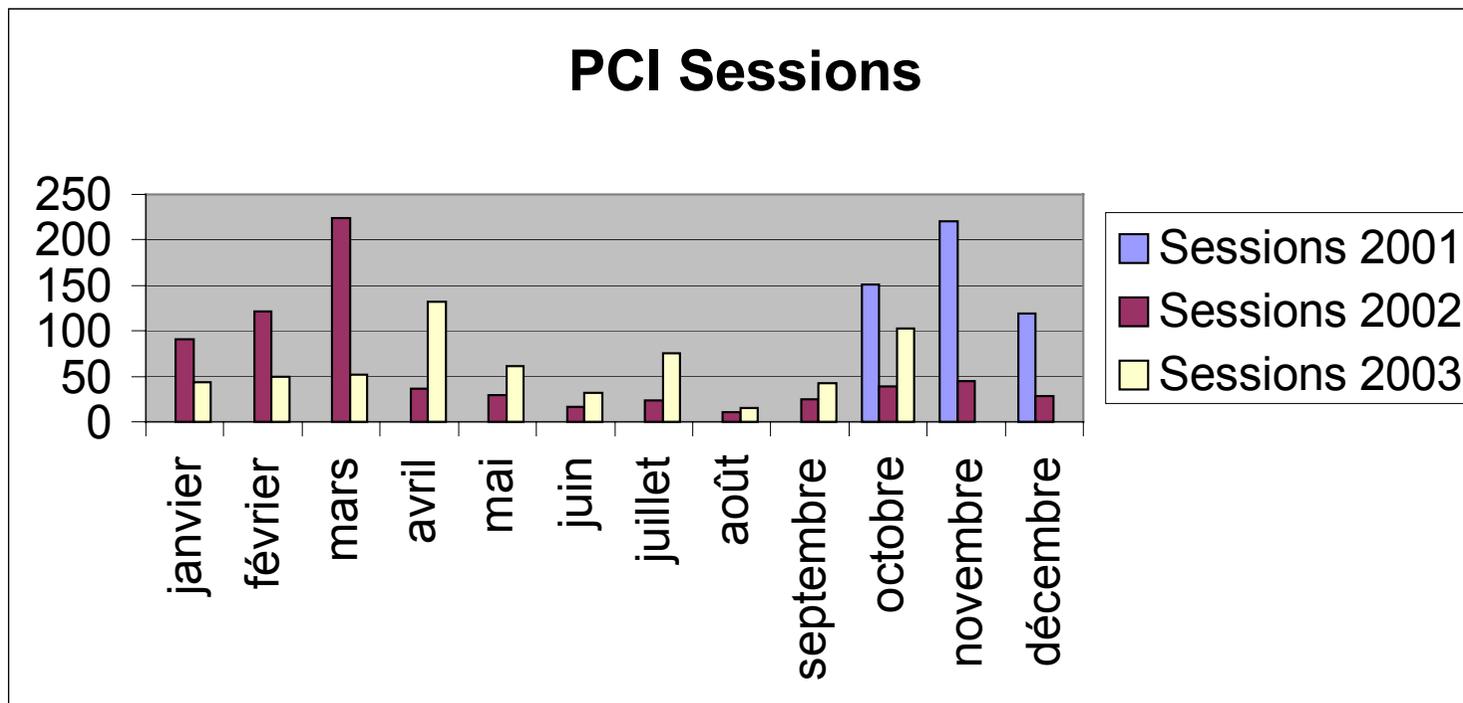
2002PCI Full Text

	Sessions	Recherches	Enregistrements	Texte intégral	Sessions rejetées
janvier	91	181	764973	9	88
février	121	349	1316882	58	236
mars	224	410	2398175	32	326
avril	36	426	316737	9	38
mai	30	170	118010	4	61
juin	16	90	96465	17	9
juillet	23	527	71897	7	0
août	11	430	34581	15	0
septembre	25	238	86608	36	0
octobre	39	413	1300219	132	160
novembre	45	619	1335238	130	85
décembre	28	445	122955	243	0
TOTAL	689	4298	7962740	692	1003

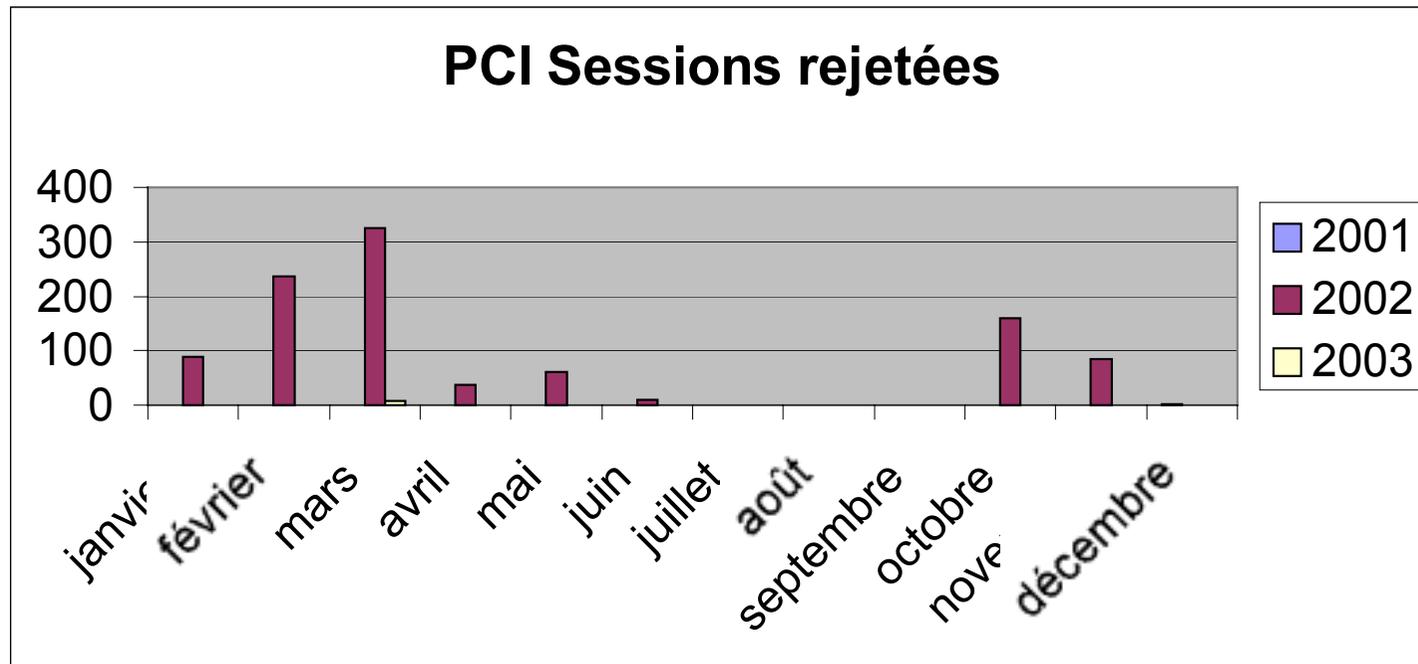
Produit: en ligne
Sujet SHS
Début abt : oct-01
Durée abt : 1 an
Modalités d'accès 4 accès simultanés
Accès au stats <http://pcift.chadwyck.co.uk>
Prix: 6905,94 €

coût / session : 10,02 €
coût / Texte intégral 9,99 €
coût / recherche 1,6 €
coût / enregistrement 0,001 €

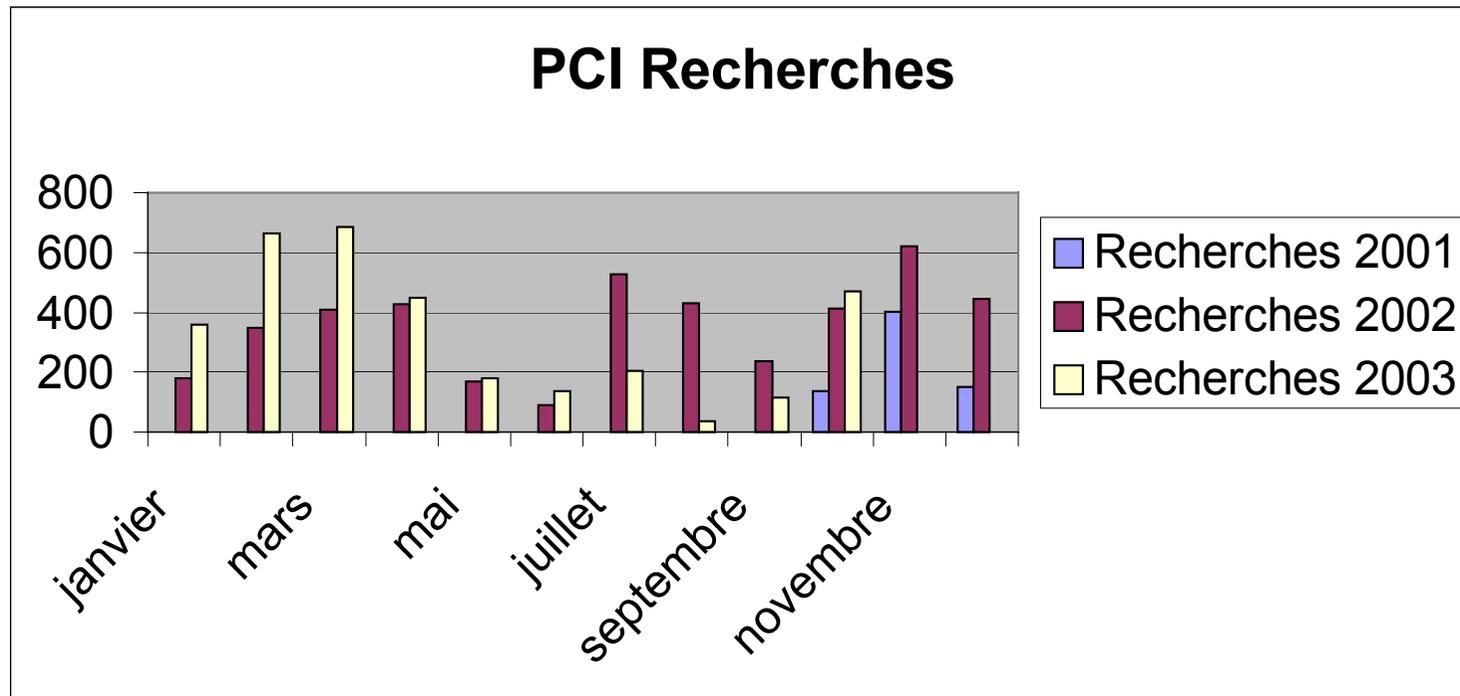
Nombre de sessions par année



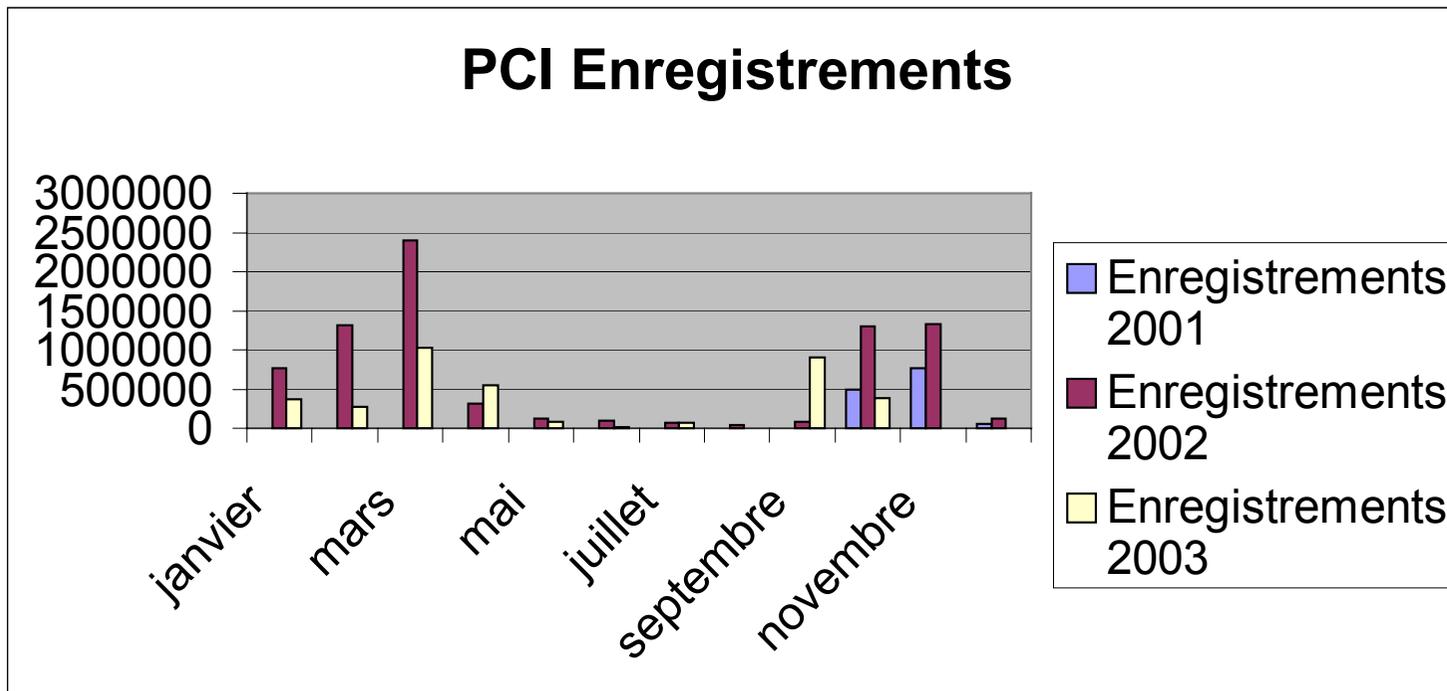
Nombre de sessions rejetées par année



Nombre de recherches par année



Nombre d'enregistrements vus par année



Nombre de documents en texte intégral vus par année

