

Les sites web des bibliothèques

Trouver l'information ou la ronde des clics

D'abord vitrine de l'organisation administrative de la bibliothèque physique et porte d'accès au seul catalogue, puis catalogue des services documentaires classiques – informations sur les horaires d'ouverture, les conditions de prêt, les collections –, les sites web des bibliothèques deviennent progressivement des portails documentaires intégrant, en premier lieu, les accès à la documentation électronique. Ils fédèrent de plus en plus la recherche entre sources multiples internes comme externes.

Anne Dujol

Université de la Méditerranée
Aix-Marseille II
anne.dujol@bu2.univ-mrs.fr

Les web des bibliothèques s'efforcent d'établir un lien entre les collections imprimées du catalogue et la documentation en ligne bibliographique, qu'il s'agisse de bases de données spécialisées, de bases d'articles, de textes numérisés de toute nature accessibles en texte intégral. Ils donnent sens à la bibliothèque hybride, autant physique (collections imprimées ou sur support magnétique) que virtuelle – qualificatif auquel je préfère l'expression d'« en ligne ».

Dans cette vision optimiste des sites web des bibliothèques, seules les bibliothèques ayant évolué dans une logique de système d'information documentaire offrent à leurs usagers la recherche fédérée sur l'ensemble des sources – dont les documents créés (cours, tutoriels, chartes) ou numérisés (thèses, revues, ouvrages) –, quel que soit le serveur – sur place ou à distance, public ou privé. Les bibliothèques développent en parallèle pour le web de nouveaux services en ligne et offrent à leurs usagers une interactivité souhaitée : « Ask a librarian », blog, suggestions d'achats, etc. Cette vision prospective est encore loin de s'être installée sur la ma-

rité des sites : « *Il manque aux sites web français la mise en œuvre de la notion de "service", qui leur permettrait de dépasser ce "fétichisme de l'Internet" 1.* »

Comment trouver ?

Dans les années 1990, nous étions, avec le Minitel, voire avec les premiers cédéroms destinés à l'usager final, dans une logique d'affichage de pages hiérarchisées en arborescence descendante et remontante, où, pour accéder à l'information voulue – ici la feuille –, il fallait visiter l'ensemble des branches et rameaux, et bien évidemment remonter cette arborescence pour visiter une autre branche en cas d'erreur ou de recherche différente. En une décennie, nous sommes passés à la logique de l'hypertextuel et du lien, à celle des menus déroulants affichés ou cachés², d'une organisation de l'écran d'accueil en pavés ou « patates », derrière lesquels notre lecteur-internaute est censé parvenir

1. Carole Bruley, « Les BU françaises et leurs sites web », *BiblioAcid*, vol. 2, n° 1, février 2005.

2. <http://www.columbia.edu/cu/lweb/indiv/>

Titulaire d'une maîtrise en sciences de l'information, **Anne Dujol** dirige le service commun de la documentation de l'université de la Méditerranée Aix-Marseille II. Elle a exercé auparavant à la Bibliothèque publique d'information, à la bibliothèque départementale de prêt de la Savoie, au centre national du Catalogue collectif national des publications en série et à la bibliothèque interuniversitaire de Montpellier. Très impliquée dans les associations professionnelles (ABF, ADBU, Cebra) et dans la formation, elle a publié de nombreux articles, notamment dans le BBF, et a collaboré au rapport Van Dooren, Bibliothèques universitaires et nouvelles technologies (Ministère de l'Éducation nationale, 1999). Elle est l'auteur du *Clair et l'obscur*: perception et usages de la classification par le public de la BPI (Centre G. Pompidou, 1985).

en un clic – mais le plus souvent en plusieurs – à l'information souhaitée: qu'il s'agisse d'une référence au catalogue, d'un article plein texte, d'un service proposé, comme « consulter mon compte lecteur », « réserver un document », « prolonger mon prêt », « demander de l'aide à un(e) bibliothécaire », ou encore envoyer mes notes ou ma bibliographie dans mon environnement numérique de travail ou sur ma messagerie, etc.

La liste est presque infinie tant l'usage documentaire en ligne ne fait que commencer avec le développement essentiel des systèmes d'information et de l'authentification unique, qui permettent d'imaginer, pour l'usager, une gamme étendue et diversifiée de services personnalisés et distants. Les bibliothécaires ont l'imagination et la volonté suffisantes pour ce faire. Cependant les conditions de développement, informatiques comme politiques, restent inégales selon les sites, et, pour l'université, ne sont pas encore complètement réunies pour favoriser cette évolution nécessaire: « ... *Plus fondamentalement encore, la fonction documentaire n'est pas perçue, au sein des universités, comme une mission essentielle*³. »

Avec le Minitel, pour lequel on payait à la durée et au service connecté, lorsque l'on s'égarait entre les branches, il valait mieux se déconnecter. Avec Internet, le mieux

est d'empiler les clics et les retours, le plus compliqué restant souvent, par exemple, d'arriver à passer de la liste des notices complètes à la liste abrégée, ou de remonter sur le pavé des années d'archives d'une revue en ligne. Toute personne voulant imprimer sans passer par le bouton *ad hoc* imprimera le cadre sans les données, ou, sinon, avec des données non correctement formatées et peu lisibles, bien souvent non exploitables en l'état. Reconnaissons cependant qu'il est bien plus facile aujourd'hui, grâce à la ronde des clics, d'accéder à ce que l'on cherche, si ce n'est à ce que l'on trouve⁴.

Les web des bibliothèques affichent un usage exhaustif de la bibliothèque, en termes d'offre de collections présentes ou en ligne, en termes surtout de nouveaux services documentaires fondés, pour les plus novateurs, sur la personnalisation et l'interactivité. La bibliothèque est aussi devenue un site web où, dès la page d'accueil, la messe doit être dite⁵.

Trouver le site de la bibliothèque

La première difficulté consiste à trouver le site web de la bibliothèque, surtout si l'usager n'est pas dans la bibliothèque, où les écrans affichent automatiquement la page d'accueil de celle-ci.

Si l'on n'utilise pas les signets que l'on a préalablement enregistrés dans son historique, ou si l'on ne connaît pas les sites d'accès aux bibliothèques – site Libweb⁶ de référence-

ment mondial des bibliothèques, les sites des bibliothèques (BnF) ou les sites de leurs tutelles⁷ –, l'accès au web de la bibliothèque est malaisé et cumule les handicaps. En effet, certains sites sont mal indexés par la plupart des moteurs de recherche non francophones, d'autres sont mal signalés sur la page d'accueil du site de la ville, du département, ou de l'université, ce qui obère fortement la visibilité des collections et l'accès rapide à l'information ou au service recherché.

Une fois cette étape franchie, est-il plus facile de trouver l'information dont on a besoin sur un site web de bibliothèque, ou de trouver des références dans un Opac, ou grâce à un moteur de recherche Internet qui déversera plusieurs milliers de réponses, dont on ne (re)gardera que les dix premières⁸?

« *Toute bibliothèque répond à un double besoin, qui est souvent aussi une double manie: celle de conserver certaines choses (des livres) et celle de les ranger selon certaines manières*⁹. » Bien que Georges Perec nous parle ici d'une bibliothèque personnelle de livres, il semble pertinent d'en reprendre les éléments comme ceux d'ordre/désordre, d'espace et d'accroissement. Ces éléments sont aussi vrais pour la bibliothèque physique que pour la bibliothèque en ligne, à l'égard de laquelle « *nous oscillons*

7. Direction du livre et de la lecture: http://www.culture.fr/recherche_bibliotheque
Sous-direction des bibliothèques et de la documentation:
<http://www.sup.adc.education.fr/bib/>
Bibliothèque nationale de France: http://signets.bnf.fr/html/categories/c_017cat_bib.html
ou http://ccfr.bnf.fr/rnbc_visu/framevisu.jsp?accueil=1

8. Voir, sur le sujet, l'article de Piero Cavaleri, « Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne », *BBF*, 2003, n° 4, dans lequel il compare sur plusieurs pays différents les pratiques des lecteurs internautes entre l'usage de moteurs non spécialisés et celui des services de références des bibliothèques, dont ceux en ligne (Electronic Information Services), en regrettant la méconnaissance, par le public étudiant en particulier, des services de la bibliothèque au détriment de la qualité des informations trouvées.

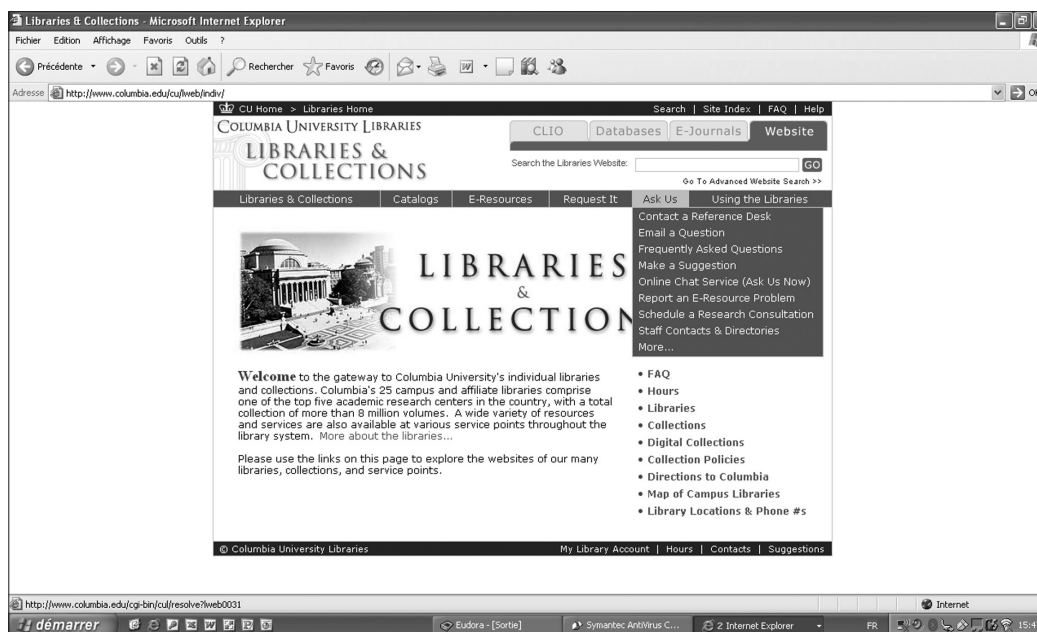
9. Georges Perec, « Notes brèves sur l'art et la manière de ranger ses livres », in *Penser/classer*, Hachette, 1994 (Textes du XX^e siècle).

3. Cour des comptes, rapport public 2005, p. 410.

4. Référence à un travail antérieur sur la classification de la Bpi: Anne Dujol, *Le clair et l'obscur*, Bpi, 1985. Alors que j'enquêtais auprès des lecteurs de la Bpi qui faisaient des recherches dans les rayonnages, l'un d'eux m'avait assuré: « *Je cherche ce que je trouve* »; à bien y réfléchir, cela n'est pas si faux.

5. Toute l'offre documentaire devrait apparaître dès la première page du web afin de permettre au lecteur d'effectuer son choix entre les collections, de quelque nature qu'elles soient, ou de sélectionner le service documentaire voulu. Exemples: <http://www.library.ohiou.edu/> ou <http://www2.una.edu/library/>

6. <http://lists.webjunction.org/libweb/>



Affichage de services dynamiques (Ask Us).

entre l'illusion de l'achevé et le vertige de l'insaisissable¹⁰ », illusion et vertige dont l'écho résonne sur nos sites, les rendant toujours trop complexes pour l'utilisateur.

Car chercher l'information dépend surtout – et l'effet en est amplifié par le web – de la manière dont sont organisés les points d'accès à cette information ; ce qui renvoie à l'indexation, comme à l'organisation de l'information en tant que système global unifié, comme encore au signalement.

Sur l'accès au web des bibliothèques, deux logiques s'opposent, celle de *séparation*, où le site de la bibliothèque existe de manière quasi indépendante de celui de la collectivité dont il dépend : université, ville, département ; celle de *intégration*. Dans ce dernier cas, le site de la bibliothèque risque d'y être peu, voire mal, signalé, et c'est un indicateur de la manière dont la bibliothèque est perçue, tant il est vrai que les bibliothèques, et, plus largement, l'accès à l'information, au livre, à tout autre document et à des services fédérateurs ne sont pas toujours envisagés

10. *Op. cit.*, p. 42.

comme un axe stratégique fort du développement culturel et économique de la collectivité quelle qu'elle soit.

Comment chercher sur les sites des bibliothèques ?

Si la différence entre l'accès aux collections (physiques et en ligne) et celui aux services offerts, quelle que soit la profondeur nécessaire (et donc le nombre de clics), semble acquise au bibliothécaire qui organise le site, la faiblesse des statistiques sur les modes d'accès empêche cependant de suivre l'évolution générale du comportement des usagers et, par là même, de mieux développer une information sur les contenus offerts ou bien de développer des outils facilitant la recherche ou la valorisation des services.

Trouver le catalogue

Généralement, dans les sites web des bibliothèques françaises, la recherche sur le catalogue est avec raison privilégiée, puisque identifier les collections signalées et le prêt d'ouvrages reste le service le plus de-

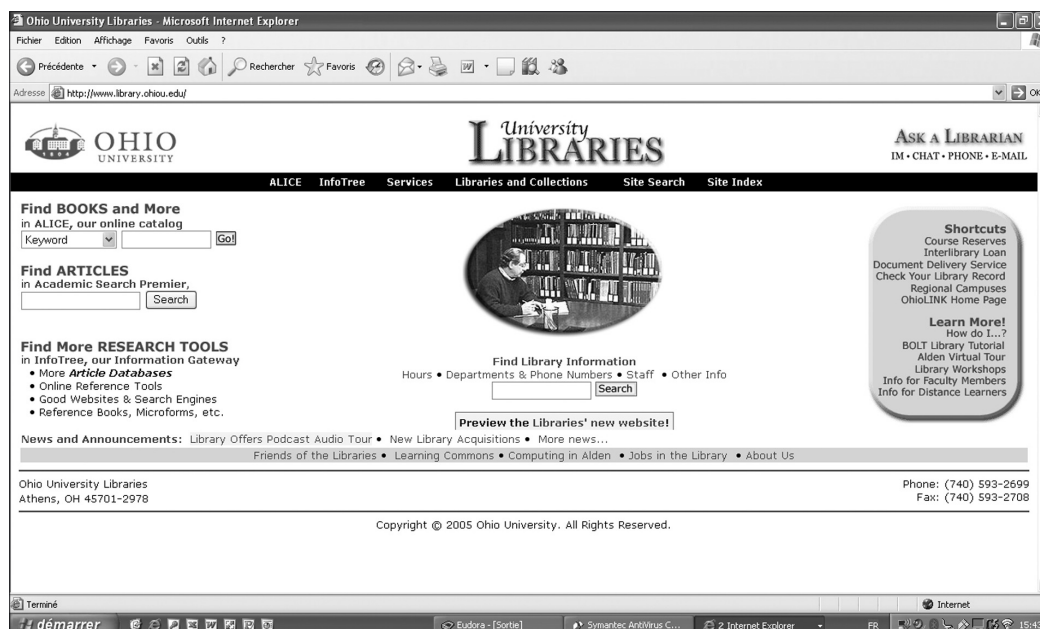
mandé des usagers¹¹. Il s'agit le plus souvent, pour les sites français, d'un accès à l'Opac utilisant son propre système de recherche et non d'une logique intégrée au site, proposant d'autres ressources. Au mieux, la recherche est fédérée sur plusieurs catalogues distincts.

J'observe toutefois la grande place laissée au catalogue par les sites web des bibliothèques américaines, où, dès la page d'accueil, une fenêtre toujours présente sur les autres pages du site permet la recherche flash sur au moins trois des index du catalogue (auteur, titre, mot ou sujet).

Trouver les périodiques en ligne, les bases de données, les articles

Généralement nos usagers recherchent un titre de périodique afin de savoir s'il est disponible en ligne ou non. D'où l'importance des listes alphabétiques de titres de périodiques en ligne – ce qui renvoie à un catalogue simplifié. L'offre des éditeurs qui rassemblent leurs titres en bouquets

11. Étude OCLC 2005, *Perceptions of Libraries and Information Resources*. Cité par *Ebsco-newsletter*, janvier 2006.



Exemple d'accès permanent au catalogue.

de périodiques en ligne permet, depuis la plate-forme choisie, une recherche multicritères standard plus complexe, identique à celle effectuée sur les bases de données spécialisées.

De leur côté, la plupart des grandes bases bibliographiques spécialisées permettent aujourd'hui, si la bibliothèque est abonnée à la revue en ligne, de faire un lien avec l'article plein texte et proposent des recherches multicritères sur de très nombreux champs. L'effet pervers constaté est que, si l'accès au site est privilégié plutôt que l'accès par titre sur le web de l'éditeur de périodiques, tous les titres en ligne sont signalés, dont ceux auxquels la bibliothèque n'est pas abonnée.

D'un autre côté, l'accès par titre empêche la recherche sur l'ensemble des titres, et donc le repérage, par le résumé, d'articles répondant à la requête, qui ne sont pas forcément disponibles en ligne, mais qui peuvent être reçus en abonnement imprimé par la bibliothèque. D'où la nécessité d'une liste unique des titres de périodiques, où le support disponible et l'antériorité de chacun seraient indiqués, liste qui ne figure pas encore sur les sites.

Trouver les ouvrages

Les plates-formes d'accès aux ouvrages en ligne évoluent elles aussi, et l'accès par titre, auteur, mot clé y est proposé en standard, de manière simplifiée (Numilog) ou plus complexe avec un module de recherche avancée (NetLibrary). De plus en plus les ouvrages numérisés sont intégrés à des plates-formes spécialisées regroupant des bases de données, des périodiques en ligne, des documents factuels (Science Direct, Business Source Premier, Source OCDE)

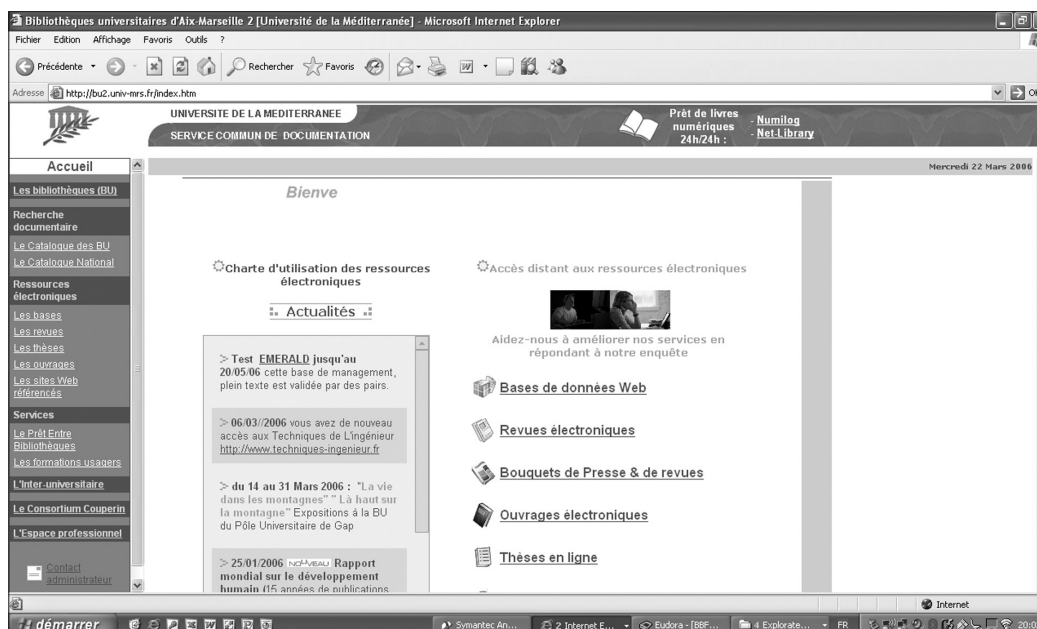
La recherche intégrée

Dans le cas des bibliothèques qui n'ont pas de module de recherche intégrée, il faut chercher dans chaque source séparément. Or les sources sont multiples (ouvrages, bases de données, périodiques, thèses, etc.), de plus en plus nombreuses, et pas obligatoirement signalées dans le catalogue – surtout quand il s'agit de nouveaux documents en ligne tels que les ouvrages en abonnement ou les périodiques en ligne faussement appelés « gratuits », dont le catalogue change toujours. On comprendra que

notre lecteur internaute doit avoir quelque idée de l'endroit où chercher avant d'espérer trouver, et à quel point il est nécessaire d'expliquer ce que l'on fait en termes d'intégration des ressources à un portail.

Pour faire bref, la recherche intégrée permet, en une requête, de chercher sur l'ensemble des documents et des plates-formes. Elle offre une recherche appauvrie sur des index standards puisqu'il s'agira du plus petit dénominateur commun. Si elle reste une facilité à proposer, elle apporte généralement beaucoup de bruit, et ne permet pas de recherches fines sur une source documentaire précise. D'où l'utilité de prévoir un affichage intermédiaire des résultats par source, puis de pouvoir relancer la requête initiale en l'enrichissant du module approprié à la source.

La plupart des méta-moteurs de recherche fédérée ne sont pas satisfaisants pour une recherche documentaire très spécialisée. Il y aurait aussi beaucoup à dire sur l'affichage des résultats qui se fait le plus souvent dans une logique ouvrage, par nom d'auteur, et non par date, du plus récent au plus ancien, qui est la logique des bases de données ou



Page d'accueil du site des bibliothèques de l'université de la Méditerranée.

des articles. Que dire aussi du critère d'affichage des résultats par pertinence, encore mal maîtrisé par des systèmes d'indexation automatique qui ne peuvent pas convenir à toutes les sources d'information de manière indifférenciée ?

Cependant, quels que soient son achèvement et les outils de recherche d'information implémentés sur le portail, seul le site web de la bibliothèque permet un accès facilité à l'ensemble des collections et des services. Il fédère l'ensemble de l'offre en documentation de la bibliothèque, et permet le développement des accès à la documentation en ligne.

Mieux connaître l'usage de la documentation en ligne

Alors que les budgets d'acquisition de la documentation en ligne sont de plus en plus importants (13 millions d'euros en 2003 pour l'ensemble des BU, soit une augmentation de 116,7 % sur cinq ans)¹², les statistiques d'usage

transmises par les fournisseurs permettent seulement une évaluation quantitative : nombre de connexions, nombre d'articles téléchargés, mais ne donnent pas d'information sur les requêtes (type d'accès, complexité, durée d'une session). Elles ne quantifient pas les échecs, ni ne permettent de les analyser. Quoi qu'il en soit, à partir de l'observation de son propre comportement d'utilisateur d'Internet, il y a fort à parier que les équations de recherche antérieurement bâties avec patience par les bibliothécaires, du temps où chaque minute en ligne ainsi que chaque référence visualisée imprimée étaient facturées, ont fait long feu.

Pour schématiser le comportement le plus fréquent, on peut imaginer sans se tromper que la logique du chercheur est de parvenir le plus rapidement possible à l'information souhaitée, en consommateur pressé qui recherche avant tout la facilité de l'accès et sa rapidité ; qu'il recherche une bonne information générale en amont pour se repérer avant d'aller plus loin – d'où la nécessité des aides et des affichages de résultats rapides ; qu'il triera ses résultats et les évaluera

ensuite, le plus souvent hors ligne et à partir d'un document imprimé plus propice à une lecture attentive.

Nous manquons de recul et de matériaux d'analyse de la qualité des informations obtenues, comme de retour sur les critères de satisfaction de nos usagers, ce à quoi il faudrait aujourd'hui s'attacher prioritairement.

Trouver l'information dont on a besoin dépend donc, non seulement de la pertinence des ressources documentaires en ligne, mais de leur indexation sur le portail et de la qualité des outils utilisés, en particulier de celle du moteur de recherche fédérée et de ses outils sémantiques. Elle dépend aussi nécessairement de la qualité d'organisation des sites web et de leur lisibilité immédiate, de la mise en œuvre de services d'aide en ligne et interactifs, ce qui ne dispense en aucune façon le bibliothécaire d'organiser et de sélectionner, en un mot, de faciliter le travail de recherche d'information.

Mars 2006

12. *Annuaire des bibliothèques universitaires 2003*, La Documentation française, 2004, p. 23.