



HAL
open science

Étude préalable à la mise en oeuvre d'un portail documentaire : le cas du réseau des bibliothèques de l'UDESCA

Anne-Laure Sautreau

► **To cite this version:**

Anne-Laure Sautreau. Étude préalable à la mise en oeuvre d'un portail documentaire : le cas du réseau des bibliothèques de l'UDESCA. Sciences de l'information et de la communication. 2008. dumas-01586745

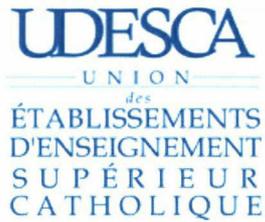
HAL Id: dumas-01586745

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01586745>

Submitted on 8 Jan 2018

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE – LILLE 3

U.F.R. I.D.I.S.T.

Anne-Laure SAUTREAU

MASTER 2 INFORMATION, COMMUNICATION, DOCUMENTATION

OPTION GESTION DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION EN ENTREPRISE

**Étude préalable à la mise en œuvre
d'un portail documentaire :
Le cas du réseau des bibliothèques de l'UDESCA**

Mémoire de stage

Stage effectué du 21 avril au 30 septembre 2008

Au sein de l'Université Catholique de Lille



Université Catholique de Lille

Sous la direction de :

Monsieur Dominique Cotte, tuteur universitaire,

Madame Juliette Taisne, responsable du SID, tutrice professionnelle.

Année universitaire 2007 - 2008

Résumé

Ce mémoire a été réalisé dans le cadre d'un stage effectué à l'Université Catholique de Lille. La mission consistait à l'étude et la mise en œuvre d'un portail documentaire pour le réseau des bibliothèques de l'UDESCA (Union des Établissements d'Enseignement Supérieur Catholique). La démarche comportait plusieurs étapes : l'étude de l'existant sur le marché des portails documentaires et l'analyse des outils employés par chaque université. L'objet principal du travail a été de recueillir les besoins des décideurs du projet pour concevoir le nouvel outil et ainsi établir le cahier des charges permettant de répondre à la demande initiale. Pour ce faire, il a été nécessaire de respecter les exigences de chacun et les exigences techniques s'imposant à nous pour le choix d'un prestataire et d'une solution. La mise en œuvre n'ayant pas encore été aboutie, ce travail développe principalement l'étude préalable à la réalisation de l'outil.

S'intéresser au développement d'un tel outil invite à une réflexion sur la mise en réseau de bibliothèques. Avec l'utilisation massive des nouvelles technologies, un nouveau profil de bibliothécaire voit le jour. Quelles pratiques, quels procédés les bibliothèques doivent-elles mettre en œuvre pour survivre face au géant Internet ?

Mots-clés : *bibliothèque, réseau, site WEB, portail documentaire, recherche fédérée, système de gestion de contenu.*

Summary

This report has been written during a professional training at Catholic University of Lille. My mission was to study and implement a documentary gate for the UDESCA. The main object was to define the needs of decision makers in order to draw up the terms of reference and develop this new tool. To respect the complaints of each one and the technical requirements was essential for the choice of a solution and a service provider. The project's technical feasibility was to be studying. That for, two steps have been followed: a documentary gates market research (state of the art) and an analysis of each involved university's existing tools. The implementation is in progress, consequently this work develops only the study preceding the realization.

The development of such a tool invites to a reflection on the networking of libraries. The massive use of ICT draws a new profile for librarians. Faced up to Internet, which practices, which processes the libraries must implement to survive?

Keywords : *library, network, WEB site, documentary gate, federated search, Content Management.*

Remerciements

Je tiens à exprimer tous mes remerciements à Juliette Taisne, responsable du SID de l'Université Catholique de Lille, pour son enthousiasme communicatif, sa bonne humeur à toute épreuve, la confiance qu'elle m'a accordée bien au-delà de ce que j'aurais pu imaginer, et ses précieux conseils prodigués tout au long de cette aventure.

Un grand merci à tous les conservateurs du réseau, Michèle Behr, Odile Dupont, Yann Le Gall, Magali Hurtrel-Pizarro, et Dominique Penez, pour leur accueil chaleureux et leur collaboration active dans ce projet.

Je tiens également à remercier l'équipe de la BNR : Médéric Baron, Sandrine Colliez, Marie-Noëlle Vigneron pour leur soutien précieux et les temps partagés.

Enfin, je souhaiterais exprimer mes remerciements à Dominique Cotte, mon tuteur universitaire, pour son regard d'expert et ses conseils avisés tout au long de ce stage.

Sigles

ADBS : Association des professionnels de l'information et de la documentation

BNR : Bibliothèque Numérique en Réseau (entité de l'Université Catholique de Lille)

BNUS : Bibliothèque Nationale et Universitaire de Strasbourg

BU : Bibliothèque Universitaire

CMS : Content Management System

ENSSIB : École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques

FAQ : Foire Aux Questions (ou Frequently Asked Questions)

FULBI : Fédération des Utilisateurs de Logiciels de Bibliothèque

ICP : Institut Catholique de Paris

ICT : Institut Catholique de Toulouse

JISC : Joint Information Systems Committee

KVK : Karlsruher Virtueller Katalog

NISO : National Information Standards Organization

OAI-PMH : Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting

OPAC : Online Public Access Catalog

OCLC : Online Computer Library Center

PEB : Prêt Entre Bibliothèques

PMC : Premier Millénaire Chrétien

SCD : Service Commun de la Documentation

SID : Système d'Information Documentaire

SIGB : Système Intégré de Gestion de Bibliothèque

SUDOC : Système Universitaire de Documentation

UCL : Université Catholique de Lille

UCLy : Université Catholique de Lyon

UCO : Université Catholique de l'Ouest

UDESCA : Union des Etablissements d'Enseignement Catholique Supérieur

Table des matières

Introduction	1
I. Présentation et contexte du projet	3
1/ L'UDESCA : histoire de réseau, réseau d'Histoire	5
1.1 Présentation	5
1.2 Universités plurielles, universités singulières	5
2/ Le réseau des bibliothèques	7
2.1 La Commission Bibliothèques	7
2.2 Fiches d'identité des bibliothèques	7
2.3 Panorama documentaire	12
2.3.1 <i>Les systèmes de gestion documentaire</i>	12
2.3.2 <i>Les catalogues en ligne</i>	13
3/ Les contours du projet	15
3.1 Objectifs généraux	16
3.2 Typologie des utilisateurs : du lecteur au e-lecteur	18
3.3 Les différentes étapes du projet	19
II. Méthodologie adoptée	21
1/ Etude préalable à a mise en place d'un outil portail	23
1.1 Etat de l'art du marché de la recherche documentaire	23
1.1.1 <i>Fascinés et façonnés par Google</i>	23
1.1.2 <i>Du catalogue au portail...un pas ?</i>	25
1.2 Analyse de l'environnement technique	29
1.2.1 <i>Des protocoles pour la collecte de données</i>	29
1.2.1.1 Le protocole Z39.50	29
1.2.1.2 Le protocole OAI-PMH	30
1.2.2 <i>Les composants d'un portail documentaire</i>	31
1.2.2.1 La recherche fédérée	32
1.2.2.2 Le système de gestion de contenu	32

1.3 Recueil des besoins	34
1.3.1 Méthodologie	34
1.3.2 Acteurs interrogés	36
1.3.3 Synthèse des besoins	38
2/ Mise en œuvre et perspectives de développement	39
2.1 Audit des solutions et critères de choix d'un prestataire	39
2.1.1 L'offre d'outil	39
2.1.2 La fiche technique	40
2.2 Benchmarking : identifier le meilleur et l'adopter	42
2.2.1 Définition du concept	42
2.2.2 Le retour d'expérience	44
2.3 Accompagner le déploiement : communiquer et former	45
2.3.1 Une communication optimale	45
2.3.2 Une formation maximale	47
III. Bibliothèque en ligne : panorama des usages et outils	49
1/ Libre accès à la connaissance	51
1.1 Les bibliothèques numériques	51
1.2 L'exemple de la Bibliothèque Numérique en Réseau (UCL)	52
2/ Web 2.0 : nouveaux services, nouvelle bibliothèque	54
2.1 Une innovation avec des limites	55
2.2 Repenser la profession : le e-bibliothécaire	56
3/ Mutualiser pour mieux régner	57
Conclusion	61
Bibliographie	63
Glossaire	69
Table des annexes	

Introduction

Parler de « société de l'information » est devenu commun. Notre société assiste à un double phénomène de surcharge informative et de difficulté d'accès à l'information. L'offre de ressources en ligne croît de façon exponentielle. Comment y voir clair dans l'effervescence qui règne aujourd'hui parmi les outils d'accès à l'information ? Nous ne pouvons pas masquer les réelles difficultés auxquelles nous nous heurtons pour accéder à des informations pertinentes et adaptées à nos besoins. Souvent, l'information recherchée se noie au milieu d'un flot d'informations sans réel intérêt.

Une offre d'outils attrayante fait son apparition depuis une dizaine d'années. Les portails veulent apporter une réponse à ces difficultés et constituent de nouveaux espaces de travail et d'accès à une information plus structurée, organisée de manière plus cohérente. Parmi ces « outils portails », les portails documentaires se développent aussi bien dans les bibliothèques publiques que dans les bibliothèques universitaires, mais peut-être davantage dans les secondes, où elles s'articulent de plus en plus avec les portails étudiants développées par les universités. Ces dernières accueillent des générations d'étudiants, les « digital natives », pour lesquelles l'usage du numérique est totalement intégré à leur vie quotidienne. Leur proposer une porte d'entrée vers les ressources de leur bibliothèque et des bases de données externes semble s'imposer. Si la création de portail répond à un réel besoin des utilisateurs, elle accroît considérablement la visibilité des bibliothèques et de leurs services.

En travaillant sur la conception d'un portail documentaire, on s'aperçoit rapidement que les bibliothèques sont soumises aux pratiques existantes sur le net : les grands moteurs de recherche y ont imposé leur modèle d'interrogation et de consultation. Les internautes exigent rapidité et simplicité dans leur consultation.

Quels outils les bibliothèques peuvent-elles proposer pour répondre à ce besoin ? Face à Internet, quel avenir pour les bibliothèques ? Faut-il repenser leurs missions, leurs services ?

Le présent travail s'articule en trois volets. La première partie présentera la structure et le contexte d'accueil du projet. La seconde partie développera la méthodologie retenue pour mener à bien la mission. Parallèlement, cette partie mettra en évidence la réflexion menée sur

les outils et pratiques qui dictent la recherche d'information sur Internet. La dernière partie proposera une réflexion sur les phénomènes de bibliothèques numériques et bibliothèques 2.0. Annoncent-elles la mort des bibliothèques traditionnelles ?

1. Contexte et présentation du projet

Cette première partie vise à présenter la structure et le contexte dans lesquels a été mené le projet de déploiement de portail.

1/ L'UDESCA : histoire de réseau, réseau d'Histoire

1.1 Présentation

Le 12 juillet 1875, une loi ¹ (relative à la liberté de l'enseignement supérieur) est adoptée à l'Assemblée Nationale, qui autorise la création de facultés privées. Cette loi met fin au monopole universitaire fondé par la loi du 10 mai 1806 et le décret impérial du 17 mars 1808. Le réseau des cinq universités catholiques françaises voit le jour. Aujourd'hui, ces cinq universités sont fédérées sous la bannière UDESCA.

L'Union des Etablissements d'Enseignement Supérieur Catholique réunit les cinq établissements d'enseignement supérieur catholique, installés à Lille, Lyon, Angers, Paris et Toulouse. L'UDESCA est une instance de concertation, de réflexion et d'actions menées sur la formation et la recherche, au service du déploiement de ces cinq établissements d'enseignement supérieur. Au plan national, il s'agit d'un moyen de médiation avec les Pouvoirs Publics, et notamment avec le ministère de l'éducation nationale et le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche.

1.2 Universités plurielles, universités singulières

Les cinq universités catholiques ont, par essence, des points communs. Cependant, chaque structure développe ses spécificités et parvient à conserver son unicité. Ce qui fait la richesse de ce réseau, c'est la grande diversité de ses structures.

Les chiffres ci-dessous sont ceux transmis pour l'année en cours : 2007-2008

■ Université Catholique de Lille

6 facultés, 20 écoles et instituts, un centre hospitalier de 700 lits, 33 laboratoires de recherche ;



Université Catholique de Lille

¹ [en ligne] <<http://www.legifrance.gouv.fr>> : accès au texte de loi du 12 juillet 1875.

Consultation le 1^{er} août 2008.

Secteurs de spécialisation : Théologie et Sciences religieuses, Lettres – Sciences humaines – Enseignement – Social, Droit – Sciences économiques – Gestion – Commerce, Médecine, Sciences et Technologies.

Nombre d'étudiants : 18 952 ;

Nombre d'enseignants : 556 permanents et 2 595 vacataires ;

URL du site de l'université : <http://www.univ-catholille.fr>

Dans le cadre de ce projet, il s'agissait de la structure accueillant le stage.

■ Université Catholique de Lyon

5 facultés, 5 écoles professionnelles, 15 unités de formation et de recherche

Secteurs de spécialisation : Théologie et Sciences religieuses, Philosophie et Sciences humaines, Droit, Sciences économiques et sociales, Lettres et Langues, Sciences ;

Nombre d'étudiants : 7 000 ;

Nombre d'enseignants : 200 (comprenant les semi-permanents) ;

URL du site de l'université : <http://www.univ-catholyon.fr>

Université
Catholique
de Lyon

■ Université Catholique de l'Ouest

5 campus, 1 faculté, 10 instituts, 7 laboratoires de recherche ;

Secteurs de spécialisation : Théologie et Sciences religieuses, Lettres, Arts, Langues et Histoire, Sciences humaines - sociales et gestion, Sciences et Technologies ;

Nombre d'étudiants : 6 000 ;

Nombre d'enseignants : 300 (comprenant les semi-permanents) ;

URL du site de l'université : <http://www.uco.fr>



■ Institut Catholique de Paris

6 facultés, 6 instituts, 1 école doctorale, 11 écoles supérieures, 20 centres de recherche, 1 séminaire universitaire ;

Secteurs de spécialisation : Théologie et Sciences religieuses, Droit canonique, Lettres, Philosophie, Sciences sociales et économiques, Education ;

Nombre d'étudiants : chiffre en cours de précision ;

Nombre d'enseignants : chiffre en cours de précision ;

URL du site de l'université : <http://www.icp.fr>



■ Institut Catholique de Toulouse :

5 facultés, 5 instituts ;

Secteurs de spécialisation : Théologie et Sciences religieuses, Droit canonique, Philosophie, Droit, Lettres ;

Nombre d'étudiants : chiffre non communiqué ;

Nombre d'enseignants : chiffre non communiqué ;

URL du site de l'université : <http://www.ict-toulouse.asso.fr>



2/ Le réseau des bibliothèques

Les bibliothèques sont parties prenantes de la vie de leurs universités et proposent des services qui sont une plus-value pour elles.

2.1 La Commission Bibliothèques

À ce jour, une équipe rassemblant une dizaine de membres se réunit deux fois par an : il s'agit de la commission bibliothèques. Elle réunit les cinq directeurs et conservateurs des bibliothèques du réseau, et quelques membres actifs du développement de chacune des structures. Depuis deux ans, cette commission multiplie des projets de développement pour les bibliothèques et assure ainsi une véritable visibilité des universités. C'est dans ce cadre qu'a été pensé l'élaboration d'un portail documentaire, donnant l'accès aux références bibliographiques des bibliothèques du réseau et faisant l'objet de mon stage.

2.2 Fiches d'identité des bibliothèques

Les bibliothèques du réseau UDESCA sont composites. Chacune des structures conserve des fonds patrimoniaux de grande importance, tant en quantité qu'en qualité. Ces documents (manuscrits, estampes, cartes, archives, etc.) représentent un véritable patrimoine culturel et historique. C'est aussi ce patrimoine que les membres de la commission veulent valoriser, à travers le portail.

Dans cette partie est établi le profil de chacune d'elles, selon les critères suivants :

- le nombre de bibliothèques intégrées au SIGB* (Système Intégré de Gestion de Bibliothèque),
- les entités du réseau,
- les domaines traités,
- le nombre de lecteurs inscrits,
- le type de public,
- le fournisseur / réalisateur du catalogue en ligne.

■ Université Catholique de Lille

Nombre de bibliothèques intégrées au catalogue	11 (dont 4 migrations avant la fin de l'année 2008)
Entités du réseau de la bibliothèque concernée	<ul style="list-style-type: none"> - BU (Bibliothèque Universitaire) Vauban - Bibliothèque du Patrimoine - Bibliothèque de l'IESEG - Bibliothèque de la FLM, ESF, IKPO - Bibliothèque du Centre d'Ethique Médicale - ITIAPE - EDHEC – Campus de Nice - Bibliothèque HEI - Bibliothèque de l'ISA/FLST - Bibliothèque de l'ICAM - Bibliothèque de l'ISEN
Domaines traités	Droit, Economie, Gestion, Finance, Marketing, Ressources humaines, Histoire-Géographie, Langues et Lettres, Psychologie, Théologie, Sciences religieuses, Médiation culturelle, Médecine, Santé, Ethique fondamentale et Ethique médicale, Sciences, Sciences et Techniques, secteur agricole et agroalimentaire, Environnement, etc.
Nombre de lecteurs inscrits recensés	17 290
Public	Interne – Externe

* Le symbole « * » renvoie au glossaire accessible avant les annexes.

URL du portail/catalogue en ligne	http://www.bnr.univ-catholille.fr
Fournisseur du portail	INEO media system

Les fonds de 4 nouvelles entités du réseau de l'Université vont être intégrés au SIGB et au catalogue en ligne.

■ Université Catholique de Lyon

Nombre de bibliothèques intégrées au catalogue	2 + fonds spécialisés des centres de documentation associés
Entités du réseau de la bibliothèque concernée	<ul style="list-style-type: none"> - Bibliothèque universitaire - CRD (Centre de Ressources Documentaires) - Fonds spécialisés des centres de documentation associés : Centre Interdisciplinaire d'Ethique (CIE), Centre pour l'Analyse du Discours Religieux (CADIR), Institut Pastoral d'Etudes Religieuses (IPER), Centre Chrétien d'Etudes du Judaïsme (CCEJ), Institut Pierre Gardette (IPG).
Domaines traités	Théologie, Philosophie, Droit canonique, Lettres, Sciences humaines et sociales, Sciences de la nature, Droit, Sciences économiques, Langues (langues et cultures régionales), Santé.
Nombre de lecteurs inscrits recensés	2 776
Public	Interne – Externe
URL du portail/catalogue en ligne	http://www.univ-catholyon.fr (rubrique Bibliothèques)
Fournisseur du portail	UCLy (Université Catholique de Lyon)

Nombre de bibliothèques intégrées au catalogue	4
Entités du réseau de la bibliothèque concernée	<ul style="list-style-type: none"> - Bibliothèque Universitaire Lettres, Sciences Humaines et Religieuses - Bibliothèque Universitaire Sciences - Bibliothèque Enseignement Formation - SOI (Service d'Orientation et d'Information)
Domaines traités	Art, Ethnologie, Histoire-Géographie, Information-Communication, Langues, Littérature, Musicologie, Neurosciences, Psychologie, Sciences de l'Education, Sociologie, Théologie, Informatique, Mathématiques, Ecologie et environnement, Sciences de la Vie et de la Terre, Physique-Chimie, Orientation et insertion professionnelle.
Nombre de lecteurs inscrits recensés	3 800
Public	Interne – Externe
URL du portail/catalogue en ligne	http://aristote.uco.fr/
Fournisseur du portail	SirsiDynix + Joomla (été 2008)

Nombre de bibliothèques intégrées au catalogue	5
Entités du réseau de la bibliothèque concernée	<ul style="list-style-type: none"> - Bibliothèque Universitaire de Fels - Bibliothèque Jean de Vernon : ◆ BOSEB (Bibliothèque Œcuménique et scientifiques d'études bibliques) ◆ IFEB (Institut Français d'Etudes Byzantines) - Bibliothèque de Droit Canonique - Centre de Documentation de l'Institut Supérieur de Pédagogie (ISP)
Domaines traités	Religions et Sciences religieuses (théologie, patristique, exégèse biblique, philologie, archéologie du Proche-Orient, monde byzantin, orthodoxie, droit canonique), Sciences humaines (histoire-géographie, philosophie, littérature, pédagogie, psychologie, langues, sciences sociales, art).
Nombre de lecteurs inscrits recensés	7 700 (chiffre pour 2007)
Public	Interne – Externe
URL du portail/catalogue en ligne	http://ipac.icp.fr
Fournisseur du portail	SirsiDynix

Nombre de bibliothèques intégrées au catalogue	1
Entités du réseau de la bibliothèque concernée	- Bibliothèque Universitaire
Domaines traités	Religions et sciences religieuses (écriture sainte, patrologie, liturgie, droit, spiritualité, théologie), Sciences Humaines (histoire-géographie, philosophie, littérature, psychologie, ethnologie, politique, développement, urbanisme, art, etc.).
Nombre de lecteurs inscrits recensés	639
Public	Interne – Externe
URL du portail/catalogue en ligne	http://opac.ict-intra.net http://www.ict-toulouse.asso.fr/biblio
Fournisseur du portail	PMB (pour le catalogue) + Institut Supérieur pour la Communication, l'Audiovisuel et le Multimédia (pour le site)

2.3 Panorama documentaire

2.3.1 Les systèmes de gestion documentaire

Chacune des bibliothèques du réseau UDESCA utilise son propre SIGB. Les principaux modules d'un SIGB sont les suivants :

- module acquisitions,
- module catalogage,
- module circulation (gestion des activités de prêt),
- module recherche.

Le tableau ci-dessous indique l'hétérogénéité des systèmes de gestion documentaire au sein des bibliothèques. L'infrastructure technique retenue pour répondre à l'objet du stage devait donc prendre en compte les différences d'outils et de pratiques au sein du réseau.

Université concernée	Nom du SIGB	Fournisseurs SIGB	Notices bibliographiques (année en cours)	Format de catalogage
Lille	Virtua	Fournisseur en France : Inéo media system Editeur : VTLS	329 268	UNIMARC
Lyon	Aleph. 500	Ex-Libris	200 000	UNIMARC
Angers	Horizon 7.3	SirsiDynix	259 000	UNIMARC
Paris	Horizon 7.4	SirsiDynix	500 000	UNIMARC
Toulouse	PMB	PMB	12 600	UNIMARC
			TOTAL : 1 300 868	

À ce jour, les bibliothèques de l'UDESCA comptent à elles seules plus d'un million de notices bibliographiques – les fonds sont enrichis quotidiennement et sont rendus accessibles sur Internet via des interfaces de consultation.

2.3.2 Les catalogues en ligne

De plus en plus de bibliothèques proposent des catalogues en ligne, supports des ressources et des services proposés en interne. Ces sites WEB, aux caractéristiques particulières, intègrent des outils de « recherche fédérée » qui permettent de rechercher dans tout ou partie des ressources. Ils rendent possible la conquête d'un public virtuel, et donne une nouvelle visibilité aux bibliothèques. Ces catalogues proposent une identification du lecteur. Cela lui permet ainsi d'accéder à ses activités de prêt (emprunt en cours, réservation en ligne), et à des services personnalisés (suggestions d'achat, etc.). L'accès aux catalogues en ligne est généralement rendu possible depuis les portails des universités (onglet Bibliothèques).

Sont présentés, à titre d'information, les principaux portails ou catalogues en ligne développés par les bibliothèques du réseau UDESCA².

Les contenus de ces supports en ligne sont souvent identiques. En juin 1999, dans un rapport³ remis au ministre de l'éducation nationale, de la recherche et de la technologie, Bruno Van Dooren effectuait l'étude de 80 sites web de bibliothèques universitaires françaises, et définissait « quatre niveaux de contenu » qui constituent ces sites : un premier niveau informatif, consistant pour l'essentiel en une présentation des services de la bibliothèque ; un second niveau avec un accès au catalogue en ligne (OPAC : Online Public Access Catalog) ; les signets (ou favoris de sites Internet) constituaient un troisième niveau ; venait enfin un quatrième niveau avec les ressources électroniques (les documents en texte intégral, produits en interne ou externe). En janvier 1999, 20 des 80 sites étudiés proposaient l'intégralité des quatre niveaux. (soit un pourcentage d'environ 25 %). A ce jour, il est probable que la totalité des bibliothèques étudiées propose les quatre niveaux.

Les bibliothèques de l'UDESCA, quant à elles, proposent :

- **le niveau « bibliographique »** : correspondant à la consultation en ligne du catalogue (OPAC) de la bibliothèque. La consultation des bases se fait par l'intermédiaire de formulaires de recherche (simple, avancée ou experte, alphabétique). Les résultats sont accessibles sous forme d'une liste harmonisée et uniformisée, indiquant la localisation et la disponibilité du document. La page de résultats permet l'envoi par courriel ou l'impression de la liste obtenue.
- **le niveau informatif** : la présentation plus ou moins détaillée des services des bibliothèques (présentation du fonds, horaires, équipes au service, actualités, conditions de prêt, prêt entre bibliothèque, dernières acquisitions, expositions en ligne, etc.).

² Cf. Annexe 1 : Catalogues en ligne des cinq structures du réseau UDESCA.

³ **VAN DOOREN, Bruno**. *Bibliothèques universitaires et nouvelles technologies*. Remis au remis au Ministère de l'Education Nationale, de la Recherche et de la Technologie. Juin 1999. [en ligne]

<ftp://trf.education.gouv.fr/pub/edutel/rapport/1999/van_dooren_bibliotheque_universitaire.pdf>. Consulté le 5 août 2008.

- **un accès à la toile** : à l'OPAC s'ajoute une sélection (classée sous forme alphabétique ou thématique) de sites de référence, considérés comme les favoris de la bibliothèque ; liens qui fournissent aux utilisateurs des points de départ de recherche, d'exploration du Net.

Le personnel de chaque structure travaille de manière continue au développement de ces sites WEB ; et continue de s'interroger sur les moyens à mettre en œuvre pour proposer des sites de plus grande qualité encore.

Le nouvel outil n'aurait pu être conçu sans un état des lieux préalable des catalogues en ligne du réseau, tels qu'ils existaient à mon arrivée, qu'il s'agisse de leurs contenus, de leurs arborescences ou de leurs fonctionnalités. Cette phase d'étude a permis d'établir le profil du nouvel outil et ses potentielles fonctionnalités. La seconde partie de ce travail présente d'autres réalisations étudiées ci-après pour permettre de structurer notre portail.

Il a été précisé, au commencement du stage, que l'implémentation du nouvel outil n'avait pas vocation à faire disparaître les sites déjà existants dans chaque établissement. Le projet répond donc au désir de continuer de valoriser chacun les fonds en proposant un nouvel outil attrayant et performant.

3/ Les contours du projet

Dans le souci de valoriser leurs fonds, et particulièrement, leur spécificité en Sciences religieuses, les membres de la commission ont statué sur la mise en œuvre d'un portail documentaire. La mission répond au besoin de créer un outil permettant la consultation des 5 bases, via à une interface WEB commune.

Avant toute chose, le terme de portail documentaire doit être précisé. Il désigne le point d'entrée unique d'un usager à un ensemble de ressources documentaires, qu'elles soient internes et externes à la « structure de consultation ». Il est souvent associé à des fonctions d'authentification et de gestion des droits d'accès. Parmi ces fonctions, il intègre prioritairement celles qui permettent :

- le choix de bases à solliciter pour la recherche d'information,
- la consultation simultanée des bases choisies,
- la fusion des résultats de la recherche,

L'outil portail présente l'intérêt d'accélérer considérablement la recherche : en une requête, l'utilisateur accède à un grand nombre de bases et donc de ressources.

Le JISC⁴ (Joint Information Systems Committee) le définit ainsi : il s'agit d'un outil qui « rassemble une offre de contenu provenant de plusieurs sources distinctes et qui met en œuvre des technologies telles que la recherche fédérée, le moissonnage d'informations, les services d'alerte, et compile les résultats dans un format unifié afin de les présenter à l'utilisateur. Cet affichage se fait habituellement via un navigateur Web ».

Réaliser un portail documentaire, c'est avant tout concevoir un site WEB. Conduire un projet Web nécessite :

- d'identifier les objectifs de l'outil à construire,
- de définir le profil de ses potentiels usagers,
- de respecter une méthodologie comprenant différentes étapes.

3.1 Objectifs généraux

Les sites web de bibliothèque sont apparus en France à partir de 1995. Les premiers sites web visaient plus à tirer parti de l'image de modernité dont bénéficiait Internet qu'à proposer de réels contenus ou services spécifiques. Dans son article *Contenus et services des sites web des bibliothèques*, Nicolas Morin⁵ souligne : « En 1999, 25 % des sites web des bibliothèques universitaires proposaient des documents en texte intégral en ligne à leurs usagers ; le contenu de la majorité des sites consistait en une mise en ligne du guide du lecteur présentant la bibliothèque et donnant quelques renseignements pratiques ». Aujourd'hui et de plus en plus, les bibliothèques accordent une attention particulière aux outils qui permettent de desservir un public devenu virtuel, d'autant plus, dans le monde

⁴ **JISC** : institution issue des Conseils de l'Enseignement Supérieur du Royaume-Uni. Ses missions concernent l'utilisation des NTIC dans l'enseignement supérieur et la recherche.
[en ligne] < <http://www.jisc.ac.uk> >. Consulté le 30 avril 2008.

⁵ **MORIN, Nicolas**. *Contenus et services des sites web des bibliothèques*. *BBF*, 2003, tome 48, n°4, p. 9-13.

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> Consulté le 18 juillet 2008.

universitaire où l'usage du numérique est devenu permanent. Pour répondre aux attentes de ces usagers virtuels, de nombreuses bibliothèques françaises et internationales, publiques ou universitaires, déploient des portails qui mettent en valeur leurs services documentaires. Ces portails ont pour objectif de compléter et de prolonger l'offre de services déjà existante dans les établissements eux-mêmes. Ces sites se veulent souvent être des « véritables bibliothèques à distance », proposant les équivalents des services que l'on pourrait trouver sur place.

Aujourd'hui, le réseau UDESCA opte aussi pour l'implémentation d'un outil « portail ». Il s'agit d'une demande particulière émanant d'un réseau de bibliothèques.

Ce portail répond à trois objectifs distincts :

- Répondre au besoin informationnel des étudiants, enseignants, chercheurs des 5 universités, de l'enseignement supérieur : le portail offrirait un accès aux références bibliographiques disponibles dans les 5 bases existantes des bibliothèques du réseau UDESCA, par l'intermédiaire d'une interface Web de recherche et de consultation. Cette interface serait accessible à tous types d'utilisateurs (externes/internes aux bibliothèques) sans authentification. Ce portail est une plateforme d'accès à une documentation électronique variée.

- Assurer la visibilité nationale et internationale des 5 universités catholiques françaises : il s'agit, à l'heure actuelle, de l'unique interface donnant cette visibilité aux 5 universités catholiques françaises. Il s'agit de la première « entité visuelle » de l'UDESCA sur Internet. Le portail doit donc être une vitrine attractive des universités et de leurs bibliothèques.

- Exploiter et valoriser la richesse du patrimoine des bibliothèques et des services offerts par chaque structure du réseau : les bases comportent aujourd'hui plus d'un million de notices de documents de tous types : monographies, périodiques, dépouillement d'articles, thèses, photographies, cartes, tirés à part.

3.2 Typologie des utilisateurs : du lecteur au e-lecteur

Afin de concevoir et réaliser un site WEB adapté, il est essentiel de définir avec précision qui seront les potentiels utilisateurs, leurs comportements et pratiques sur Internet et leurs besoins informationnels. Appréhender un public virtuel n'est pas sans difficultés. Il est souvent méconnu. Il est envisagé d'intégrer l'outil sur tous les postes de consultation interne. On peut donc déjà considérer que les lecteurs qui fréquentent régulièrement chaque structure du réseau deviendront des usagers potentiels de notre outil. Le travail d'information en bibliothèques sera donc déterminant pour le faire connaître.

Nous avons déterminé quatre profils d'utilisateurs :

- des étudiants,
- des enseignants,
- des chercheurs,
- le grand public.

Dans le cadre de la recherche d'un prestataire, nous avons été amené à estimer le nombre éventuel d'utilisateurs. Pour cela, il nous a été demandé de nous baser sur le nombre d'étudiants inscrits et d'enseignants employés (permanents, semi-permanents ou vacataires) dans chaque université, pour l'année 2007/2008. Le réseau UDESCA représente, à lui seul, 60 000 utilisateurs potentiels. Le nombre réel d'utilisateurs ne sera vraisemblablement pas aussi élevé.

La solution doit prendre en compte la grande hétérogénéité des utilisateurs : des lecteurs en bibliothèques aux lecteurs « virtuels ». L'outil doit être relativement simple d'utilisation de manière à ce que chacun des utilisateurs trouve réponse à sa demande. Les pratiques et les besoins informationnels ne sont pas identiques suivant le profil de nos utilisateurs :

- la génération étudiante rêve d'une bibliothèque qui assure la totalité de ses missions sur Internet. Le site peut certes inciter à venir à la bibliothèque, mais il se doit également de proposer un contenu de plus en plus élaboré afin d'assurer une véritable présence culturelle sur Internet : dossiers et bibliographies thématiques, expositions virtuelles, mise à disposition de mémoires numérisés, panorama de la presse en ligne sont autant de services que les étudiants voudraient voir proposer sur le site de leur bibliothèque. Ce sont les utilisateurs qui manient avec le plus de facilité les outils qui

leur sont proposés. Pour eux, Google s'impose comme la norme de recherche et de consultation ; parfois au détriment d'une information de qualité.

- Les enseignants et les chercheurs, eux, privilégient la qualité et la pertinence, s'adonnant à des recherches fastidieuses.
- Le grand public reste la catégorie d'utilisateurs la plus méconnue. On suppose que son intérêt va se porter sur la spécificité du portail en Sciences religieuses.

Le nombre croissant d'étudiants étrangers dans les universités a été un facteur de choix pour développer un portail multilingue : en anglais (langue qui s'impose pour donner une ampleur internationale à notre portail) ; en allemand (langue de référence de la majorité des ouvrages en Théologie) ; en espagnol ; en italien ; et en français, bien entendu.

3.3 Les différentes étapes du projet

La mise en œuvre d'un tel projet exige une organisation adaptée. L'une de mes missions était de conduire le projet avec souplesse, avec les possibilités techniques de chaque établissement et dans le respect des perspectives de chaque membre décideur. L'éloignement géographique des collaborateurs a nécessité d'opter pour une méthodologie adaptée, plaçant la communication (sous toute ses formes) au centre du projet : par exemple, l'éloignement peut engendrer un désinvestissement des acteurs, s'ils ne sont pas sollicités et investis de manière conséquente.

Anticiper les durées de réalisation et les échéances a été indispensable pour conduire et réussir cette mission. Afin de mener à bien le projet attendu par les membres de la commission et de respecter les délais voulus, un planning des étapes à mener a donc été établi en priorité. Les étapes suivantes ont été :

- L'identification des acteurs du projet,
- La réalisation d'une étude de l'existant :
 - ◆ des catalogues en ligne des cinq structures,
 - ◆ des réalisations de portails par des structures similaires,
- L'étude de deux protocoles de consultation de données : Z39.50* et OAI-PMH (Open Archives Initiative's Protocol for Metadata Harvesting),
- Le recueil des besoins auprès des membres de la commission,

- La rédaction des préconisations (synthétisées dans un cahier des charges),
- La prise de contacts avec des prestataires pour le choix d'une solution,

La mise en œuvre technique du portail avec les fonctionnalités attendues, incluant la solution retenue et la rédaction des contenus sous un outil CMS* (Content Management System).

- Les perspectives d'administration et de gestion de ce nouvel outil,
- L'accompagnement au déploiement par l'élaboration d'un outil d'aide à l'utilisateur (accessible sur le portail).
- La communication et le référencement de l'outil.

Des livrables étaient attendus pour répondre à ces différentes étapes :

- une étude technique de deux protocoles de consultation de données bibliographiques : Z39.50 et OAI-PMH,

- un cahier des charges avec synthèse des recommandations pour le nouvel outil,
- un dossier technique présentant les solutions et prestataires à l'étude,

un guide d'utilisation disponible en ligne pour les usagers.

2. Méthodologie adoptée

Cette seconde partie détaille la démarche adoptée pour mettre en œuvre l'outil. Cette méthodologie ne saurait être valide sans une réflexion menée parallèlement sur les outils et pratiques existants aujourd'hui, en matière de recherche et consultation de données sur Internet. Parallèlement, nous nous intéresserons donc aux normes qui dictent la recherche d'information sur le WEB ; nous ferons un point sur l'environnement technique qui s'impose pour l'implémentation d'un portail.

1/ Étude préalable à la mise en place d'un outil portail

A partir du milieu des années 90, le web a vu se développer de nombreux outils de recherche destinés à faciliter le signalement de documents publiés. Une masse d'information considérable doit être mise à disposition, et des outils apparaissent pour répondre à ce besoin. Quelles outils et pratiques sont adoptés aujourd'hui ? Que nous proposent les bibliothèques pour répondre à ce besoin ? Cette partie propose de détailler quelques outils existants, qui nous ont permis d'établir le profil de notre portail.

1.1 État de l'art du marché de la recherche documentaire

1.1.1 Fascinés et façonnés par Google

Qu'elle réponde à des besoins professionnels ou personnels, la recherche d'information représente une grande part de l'activité des internautes. Les grands moteurs de recherche ont imposé leur modèle d'interrogation. La popularité de ces moteurs de recherche généralistes sur Internet est sans commune mesure : leur proposition de pratiquer une recherche rapide en « langage naturel » reçoit tous les engouements des internautes. Selon des chiffres analysés par Médiamétrie-eStat⁶ et @position, en 2006, 82,31 % des internautes français utilisaient le moteur de recherche Google. Aujourd'hui, Google est devenu « *une passerelle instantanée vers la connaissance* »⁷ – avec ses huit milliards de pages indexées, en

⁶ Médiamétrie-eStat : opérateur de référence en France de la mesure du trafic Internet [en ligne] <<http://www.estat.com>>. Consulté le 5 août 2008.

⁷ **BATTELLE, John.** *La révolution Google : Comment les moteurs de recherche ont réinventé notre économie et notre culture.* Paris : Eyrolles, 2006. 279 p.

2005. Il s'agit du modèle qui s'impose en matière de recherche d'information sur la toile. Façonnés par la pratique Google, nous recherchons tous des outils simples d'utilisation, et qui nous apportent l'information en un temps record.

Dans une conférence⁸ proposée aux élèves de l'ENSSIB (Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques), en avril 2008, Alex Byrne⁹ aimait à souligner ce point : « *Qui a besoin des bibliothèques à l'heure de Google ?* ». Face à ce géant, les bibliothèques ont à redéfinir leur rôle et leurs services pour conserver leur public.

Byrne réaffirme que « *les bibliothèques se doivent de proposer de nouveaux services pour conquérir de plus en plus d'utilisateurs* ». Les nouvelles technologies ont permis la création de nouvelles pratiques d'accès à l'information. « *Ces technologies, confirme Byrne, invitent les bibliothèques à répondre aux nouvelles attentes des usagers pétris par ces nouveaux usages. Pour être en adéquation avec ces besoins, la bibliothèque doit y répondre de manière immédiate, dynamique, interactive, permanente, prendre en compte les compétences informationnelles des usagers et leur proposer de nouveaux outils* ». Alex Byrne assure « *qu'il faut procurer aux gens ce qu'ils veulent* ».

S'il n'est pas forcément aisé de « procurer tout ce que nos internautes désirent » (par manque de compétences, par manque de moyens techniques), il est déjà possible de s'adapter à leurs pratiques et à leurs habitudes de consultation sur le net. Lors d'une journée d'étude (article de Régis DUTREMEE)¹⁰ proposée par la FULBI (Fédération des Utilisateurs de Logiciels de Bibliothèque), en janvier 2008, Corinne Leblond, directrice du SCD (Service

⁸ **BARTHET, Émilie ; CATANESE-PALANCHE, Véronique ; CHURCH, Amélie.** *Qui a besoin des bibliothèques à l'heure de Google ?*. *BBF*, 2007, n° 5, p. 92-93 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> Consulté le 16 juillet 2008.

⁹ Directeur de la Bibliothèque de l'université de technologie de Sydney et président entre 2005 et 2007 de l'IFLA (International Federation of Librarian Associations and Institutions).

¹⁰ **DUTREMEE, Régis.** *Séduire en ligne : Le marketing des portails des bibliothèques et centres de documentation sur internet*. *BBF*, 2008, n° 2, p. 80-81 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> Consulté le 16 juillet 2008.

Commun de la Documentation) de l'Université d'Artois, souligne que 90% des étudiants utilisent la fonction catalogue de leur portail. « *Le mode de recherche qui a toute leur préférence est le plus simple, celui à la Google* », ajoute-elle. Proposer une interface de recherche simple, du type Google, dès la page d'accueil de notre portail, s'est imposé avec évidence. Cela a été confirmé par l'étude de portails de structures similaires qui ont opté pour cette pratique.

Les bibliothèques et centres de documentation proposent tous, désormais, ces interfaces de recherche simplifiées sur leur catalogue en ligne. Les structures du réseau UDESCA ont également opté pour cela. Certains membres des équipes, interrogés lors du recueil des besoins, ont constaté et ont confirmé que ce type de recherche était préféré par les étudiants et s'imposait pour notre outil.

1.1.2 Du catalogue au portail...un pas ?

L'évolution des techniques de consultation de données bibliographiques a permis que des établissements collaborent et créent des outils, dont l'impact est assez conséquent sur le marché de la recherche documentaire. Certains s'imposent véritablement comme des références, dans le domaine de la recherche bibliographique. L'un des plus reconnu dans le monde de la recherche et de l'enseignement supérieur est le SUDOC (Système Universitaire de Documentation). Sa vocation première est de faciliter l'accès à un très large éventail de ressources utiles. En avril 2008, 160 établissements (centre de documentation, BU, bibliothèques de grands établissements ou de grandes écoles, etc.) constituaient le réseau SUDOC. Actuellement quatre des cinq universités catholiques ont intégré ce réseau national. Parmi les missions du SUDOC, on retiendra :

- qu'il met à disposition, sur Internet, un catalogue collectif de plus de 5 millions de notices (correspondant à des documents de tous types localisables dans les établissements du réseau),
- qu'il propose un panel de services allant de la consultation du catalogue à la proposition de formulaires de demande de document (Prêt Entre Bibliothèque).

Prochainement le SUDOC intégrera WorldCat. Ce catalogue de l'OCLC (Online Computer Library Center)¹¹, est le plus colossal des catalogues collectifs. Avec 100 millions de notices, il est réputé, comme son nom l'indique (*World Catalog*), pour être le plus gros catalogue mondial. Il contient des données relatives à 10 000 bibliothèques publiques et privées, inclut les notices de documents écrits dans 400 langues différentes. Ce catalogue est le fruit de plusieurs années de «normalisation des règles de description, d'échanges informatisés, de collaborations bibliothéconomiques», confirme Yves Desrichard, conservateur de la bibliothèque interuniversitaire de Montpellier, dans un article¹² intitulé « **La plus grande bibliothèque numérique du monde ?** ». Intégrer un catalogue collectif n'est pas sans difficultés. Cela demande de se plier à la loi du travail en réseau, d'obéir à un ensemble de règles fixées communément, et qui contribuent à l'harmonisation de l'outil final : il est nécessaire d'appliquer des normes particulières de catalogage, de travailler à fournir des notices « propres », et cela implique parfois de s'adapter à un nouvel environnement technique, à un nouveau format de catalogage, etc.

Il faut se rendre à l'évidence les catalogues collectifs ne sont plus uniquement de simples catalogues, mais des interfaces qui développent des services « électroniques » plus nombreux qu'auparavant. Pour proposer un portail aux fonctionnalités pertinentes, une phase « d'étude de marché » s'est imposée. Cette phase d'analyse de l'existant a permis de s'intéresser plus particulièrement à quelques réalisations,

Parmi ces réalisations¹³, quatre ont permis de définir et structurer notre portail :

- le catalogue du PMC (Premier Millénaire Chrétien)
- le catalogue du KVK (Karlsruher Virtueller Katalog)
- le portail de la Cité Chaillot
- le portail documentaire de l'UMPC (Université de Pierre et Marie Curie – Paris 6)

¹¹ OCLC : fondé en 1967, il s'agit du plus grand organisme de coopération de bibliothèques du monde.

¹² DESRICHARD, Yves. *Le plus grande bibliothèque numérique du monde ?*. BBF, 2008.
[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> Consulté le 16 juillet 2008.

¹³ Cf. Annexe 2 : Réalisations « portails » étudiées dans le cadre du projet UDESCA.

Pour l'interface de recherche et la visualisation des résultats, nous avons retenu le portail du PMC (Premier Millénaire Chrétien) s'est imposé comme une référence. Souvent évoqué dans les discussions, ce catalogue créé l'enthousiasme chez nombre de membres du réseau. D'une part, parce qu'il s'agit d'un outil de référence dans le domaine des Sciences religieuses ; d'autre part, car son fonctionnement est basé sur le protocole technique retenu pour l'UDESCA (Z39.50 : ce protocole est détaillé ci-après). La page d'accueil propose un choix de serveurs à solliciter pour la requête. La page de résultats classe les résultats par serveurs sollicités (ou établissements). Ces deux paramétrages (interface de requête et visualisation des résultats) ont été retenus pour le portail de l'UDESCA.

La seconde ayant suscité notre intérêt est l'interface du KVK (Karlsruher Virtueller Katalog), qui permet d'interroger des catalogues de bibliothèques nationales (Allemagne, Suisse, Autriche) et des catalogues collectifs européens américains et australiens. Il a été développé en 1996, par la Technische Universität de Karlsruhe (Allemagne). L'interface du KVK permet également de restreindre la recherche, puis renvoie à la notice bibliographique du catalogue initial. Le bon fonctionnement dépend donc de la disponibilité des catalogues des bibliothèques sélectionnées.

La visibilité des ressources dépend en grande partie de l'ergonomie du site. Elle va de pair avec la navigation. Ainsi les pages, et notamment la page d'accueil, doivent être particulièrement soignées, recensant de manière claire et structurée l'information disponible. Un réel effort sur ce point s'impose pour toute conception de site. Toute l'offre documentaire doit apparaître dès la première page afin de permettre à l'internaute de sélectionner le « service documentaire » voulu. Pour répondre à ce point, la visite d'autres portails nous a semblé essentiel :

- Le portail de la Cité Chaillot permet de rechercher des références en interrogeant les ressources documentaires constituées au sein des différents départements et services de la Cité de l'architecture et du patrimoine. Il propose également des fonctions permettant d'étendre ses recherches à d'autres sources documentaires comme des bases de données spécialisées, etc. Le portail est une porte d'entrée unique vers : le catalogue de la bibliothèque de la Cité, des bases de données produites par la Cité de l'architecture et du patrimoine, des dossiers documentaires électroniques, des bases de données auxquelles la bibliothèque est abonnée, des documents numérisés.

Pour l'UDESCA, nous retiendrons son graphisme, classique et élégant. Un projet de portail nécessite également de travailler une charte graphique pouvant favoriser la navigation sur le site. L'UDESCA ne possédant pas de site, le portail des bibliothèques sera donc sa première entité visuelle sur le net. La première phase de la mission n'a pas permis de travailler à ce point précis. Néanmoins, la maquette établie pour le cahier des charges s'en inspire largement.

- Le portail documentaire JUBIL (Université Pierre et Marie Curie) a également permis de structurer notre outil. Il propose trois rubriques pour guider ses usagers dans l'ensemble des ressources accessibles :

- Rechercher / Consulter : ces deux rubriques proposent un accès à des bases de données, des bases d'articles scientifiques, les catalogues de 38 bibliothèques, des répertoires de sites et des cours en ligne.
- S'informer : cette rubrique propose toutes les informations sur les bibliothèques du réseau.

Comme pour la majorité des portails documentaires existants, avec son identifiant universitaire, l'utilisateur accède à des services personnalisés : informations personnelles, réservations, listes des documents en retard, emprunts en cours, etc.

Si à ce jour, il est difficile de dire que notre outil est un portail, c'est qu'il reste encore à développer nombres de fonctionnalités propre à un portail (ressources électroniques, accès à des bases externes, authentification, etc). D'une manière générale, la frontière entre catalogue collectif et portail documentaire est devenue floue. La subtilité réside sans doute ici : les portails proposent des espaces personnalisés, avec des services d'interaction (grâce à une authentification), alors que les catalogues n'en proposent pas. Si la fonction d'identification n'est pas envisagée, aujourd'hui, pour l'UDESCA, c'est que cela représente actuellement un travail trop conséquent. Néanmoins, ce projet n'est pas exclu pour les années à venir.

Si les fonctionnalités et rubriques à proposer ne manquent pas, sa version de lancement restera très simple : permette l'accès à un catalogue commun. La seconde phase de déploiement lui permettra sans doute de d'acquérir son identité de portail.

Les bibliothèques semblent « condamnées à collaborer », mais les avantages d'un catalogue collectif restent indéniables : la visibilité des bibliothèques se trouve accrue.

L'augmentation du nombre de catalogues collectifs annonce-t-elle la mort des catalogues locaux ? C'est une question que sont en droit de se poser bien des bibliothèques, qui constatent que les internautes privilégient de plus en plus les catalogues collectifs. Ces catalogues dominent désormais le marché de la recherche documentaire. Le désir de créer un outil de recherche commun aux universités catholiques françaises s'inscrit dans cette tendance, et trouvera, sans aucun doute, son écho auprès des internautes.

1.2 Analyse de l'environnement technique

La mise en œuvre d'un portail requiert des moyens techniques importants et nécessite une maîtrise des outils qui permettent sa conception et sa mise à jour. Cette partie s'attache dans un premier temps à présenter les normes en matière de consultation de données bibliographiques sur Internet ; la seconde partie présente et définit l'articulation des composants essentiels à la conception d'un portail.

*1.2.1 Des protocoles pour la collecte de métadonnées**

Suite à la commission du 16 mai dernier, où j'ai été amenée à présenter les premiers fruits de mes travaux, il m'a été demandé de réaliser une étude¹⁴ sur les protocoles de collecte et consultation de données bibliographiques sur le WEB. Deux d'entre eux pouvaient répondre à notre besoin : le protocole Z39.50 et le protocole OAI PMH.

1.2.1.1 Le protocole Z39.50

La recherche « automatisée » d'informations bibliographiques est apparue relativement tôt, semble-t-il, mais a longtemps évolué sans un modèle commun. A la fin des années 80, des américains travaillaient à développer des applications de recherche d'information et de transfert de données. En 1988, la première version d'une norme propre à la recherche d'information voit le jour : la Z39.50 fait son apparition, définie par l'organisme américain NISO (National Information Standards Organization). Elle a été perçue comme une révolution dans l'univers des bibliothèques, car elle permet l'interrogation de sources d'informations hétéroclites à partir d'une seule interface d'interrogation.

¹⁴ Cf. Annexe 3 : Etudes de deux protocoles de consultation (Z39.50 et OAI-PMH).

Le protocole Z39.50 est un protocole destiné à l'interrogation de bases de données bibliographiques. Elle permet l'interrogation simultanée de bases hétérogènes et réparties géographiquement, à partir d'une seule interface de recherche.

Un article de la revue Archimag¹⁵ propose la définition suivante : « *La norme Z39-50 est un protocole de communication destiné à l'interrogation de bases de données bibliographiques en ligne. Les bibliothèques utilisent abondamment cette norme qui interroge simultanément plusieurs catalogues tels que les catalogues en ligne destinés au public (OPAC). La fonction de catalogage en ligne est ainsi facilitée : accès à un réservoir de notices, partage de ressources bibliographiques entre établissements et recherche d'informations à partir d'une même interface* ». La norme Z39.50 rend accessible l'information disséminée dans plusieurs bases de données, cela est l'aide d'une même interface d'interrogation, où l'utilisateur entre sa requête. Le serveur renvoie ensuite une liste correspondant aux résultats attendus.

L'interrogation simultanée en Z39.50 affiche les données en temps réel. La majorité des portails documentaires et catalogues collectifs reposent sur cette norme d'interrogation.

1.2.1.2 Le protocole OAI-PMH

Ce protocole a été défini par François Nawrocki¹⁶, comme « *un protocole d'échange qui permet de créer, d'alimenter et de tenir à jour, par des procédures automatisées, des*

¹⁵ « *La norme Z39-50, un protocole en devenir* » - Extrait de l'article : *Les éditeurs peaufinent leurs produits*, Archimag, n°210. Décembre 2007/Janvier 2008.

[en ligne] < <http://archimag.com/fr/accueil-archimag/magazines/archimag-n210/dossier/analyse-les-editeurs-peaufinent-leurs-produits.html?0=>> Consulté le 19 mai 2008.

¹⁶ **NAWROCKI, François.** *Le protocole OAI et ses usages en bibliothèques*. Ministère de la culture et de la communication - Direction du livre et de la lecture Bureau des politiques documentaires. Mise en ligne le 28 janvier 2005.

réservoirs d'enregistrements qui décrivent des documents, sans les dupliquer ni modifier leur localisation d'origine ».

Le protocole permet de centraliser les métadonnées qui décrivent des ressources, en laissant celles-ci à leur emplacement initial. Les ressources sont contenues dans un fournisseur de données. Pour fournir un accès commun à des sources hétérogènes, le protocole rassemble les données descriptives dans un réservoir commun : l'entrepôt OAI. L'interrogation de cet entrepôt est directe et ne sollicite pas les bases d'origine. L'outil qui rassemble les métadonnées est le moissonneur. Les données sont collectées à date régulière dans les différentes bases. Le moissonneur met à jour l'entrepôt créé, en ne récupérant que les notices qui ont fait l'objet de modifications (sans copier à nouveau l'intégralité des données, ce qui allège la charge sur les serveurs). On parle d'un « moissonnage asynchrone et par lots ». En ce sens, l'OAI-PMH n'est pas forcément le protocole technique le plus pertinent car il engendre une perte de « fraîcheur » des données. L'utilisateur final interroge uniquement le réservoir de notices, qui a été constitué par moisson, et qui lui retourne en réponse les résultats sous la forme d'une liste.

Après l'étude demandée par les membres de la commission, il s'agit du protocole technique qui a été privilégié pour le portail. Par ailleurs, le recueil des besoins a confirmé qu'il s'agissait du protocole que les structures pouvaient supporter techniquement.

1.2.2 Les composants d'un portail documentaire

Deux composants ont été retenus pour la conception du portail : un module de recherche fédérée (ou métamoteur*) et un système de gestion de contenu*. La troisième brique qui ne sera pas développée ici, mais qui est évidemment indispensable pour le bon fonctionnement est le système de gestion documentaire (ou SIGB).

[en ligne] < <http://www.culture.gouv.fr/mrt/numerisation/fr/technique/documents/oai.pdf> >

Consulté le 19 mai 2008.

1.2.2.1 La recherche fédérée

Le composant essentiel pour la réalisation de notre portail, le moteur de recherche fédérée, doit être capable de requêter dans les cinq bases de données, hétérogènes et dispersées géographiquement. Dans son ouvrage, *Les logiciels portails pour bibliothèques et centres de documentation*, Marc Maisonneuve propose la définition suivante : « *Un moteur de recherche fédérée est le service permettant, en une seule requête de consulter plusieurs sources de données, hétérogènes tant du point de vue des formats que des contenus. C'est l'une des deux techniques utilisées pour consulter des bases réparties, l'autre étant l'architecture des entrepôts OAI* ». Ce moteur utilise des connecteurs*, qui sont des fichiers chargés de traduire les informations de la requête vers les bases distantes. La complexité d'un moteur de recherche fédérée dépend du nombre de bases auxquelles l'accès est proposé.

Un moteur de recherche fédérée offre 3 fonctions essentielles :

- il présente de manière structurée les bases d'information interrogeables, afin de faciliter la sélection des sources que l'utilisateur peut solliciter,
- il permet la saisie de la requête, la transmission de la requête aux bases sélectionnées dans une syntaxe adaptée à chacune (algorithmes), et ce grâce aux connecteurs,
- il affiche les résultats de manière structurée et harmonisée (avec ou sans dédoublonnage, avec ou sans grappage*).

L'une des étapes du projet a consisté à étudier les prestataires et les solutions en mesure de répondre à ce besoin. Nous développerons, dans un second temps, l'offre d'outils existante et les critères retenus pour le choix final de la solution.

1.2.2.2 Le système de gestion de contenu (CMS)

Le deuxième composant retenu pour la conception du portail, le module de gestion de contenu, permet la publication de site dynamique. Le système de gestion de contenu dissocie le contenu et la structure. Il permet de gérer de manière aisée les pages d'un site Web. Dans la majorité des cas, un système de gestion de contenu se compose de deux parties distinctes : une partie visible par les utilisateurs et une partie d'administration réservée au(x) rédacteur(s) en

charge de la mise à jour du site. L'avantage d'un tel outil réside dans le fait que le contenu peut être rapidement et facilement actualisé sans programmation informatique complexe.

La plupart des systèmes de gestion de contenu (ou CMS) disposent, entre autre, des fonctionnalités suivantes :

- il sépare les opérations de rédaction et de mise en forme pour la publication des pages du site,
- il permet l'intervention de plusieurs rédacteurs sur un même document,
- il propose des services facilitant l'interaction entre les usagers et les gestionnaires (forum de discussion, fenêtre de chat),
- il permet la définition de groupes d'utilisateurs, et de leurs droits d'accès,
- et permet l'accès des utilisateurs à des « contenus structurés » (ex. : les fils RSS : sont utilisés pour obtenir des mises à jour d'information et créent des alertes).

Dans le cadre du projet de portail de l'UDESCA, c'est le système de gestion de contenu TYPO3 qui a été choisi. Ce CMS open source peut être utilisé avec une plateforme logicielle classique (Windows, par exemple). A l'heure actuelle, il est utilisé à l'Université Catholique de Lille pour la gestion du portail de la BNR (Bibliothèque Numérique en Réseau); et également pour la déclinaison de ce même portail pour treize des établissements du campus (duplication du portail de la BNR dans le respect de la charte graphique de chacun d'entre eux). Les fonctions de ce système de gestion de contenu doivent permettre à l'administrateur de concevoir la première version du portail, et faciliter sa mise à jour, par la suite. Le recueil des besoins a mis en évidence que l'un des membres du personnel du site de Lille serait responsable de la mise à jour (le serveur sera également basé à Lille). Néanmoins, il a été envisagé une implémentation de cet outil dans les 4 autres universités, permettant ainsi la contribution de tous les membres du réseau à sa mise à jour régulière, et à son dynamisme.

Même si le principe semble révolutionnaire, la réalité s'avère plus complexe. La mise en œuvre d'un outil CMS n'est pas sans difficultés :

- l'aspect organisationnel peut, par exemple, poser problème. Définir des administrateurs et des procédures de mise à jour s'impose. Pour l'UDESCA, c'est un travail qui nécessite

d'investir cinq personnes du réseau (une personne pour chacune des universités). Parvenir à créer un groupe projet pour la mise à jour semble s'imposer.

- par ailleurs, certains systèmes de gestion de contenu nécessitent des compétences importantes en informatique : si le CMS affranchit le gestionnaire de manipulation HTML, il demande parfois une maîtrise de certains langages tels le XML, ou la maîtrise de la technique de syndication de contenu (RSS).

La maîtrise d'un CMS impose donc une organisation fiable et performante, des capacités rédactionnelles pour nourrir fréquemment le contenu du site WEB, et exige parfois des compétences informatiques conséquentes.

L'étude de l'existant et l'analyse de l'environnement technique a rendu possible l'élaboration du premier questionnaire, permettant ainsi d'entrer dans la phase de recueil des besoins. Certains des points techniques évoqués nécessitaient d'être éclaircis pour proposer un questionnaire complet.

1.3 Recueil des besoins

1.3.1 Méthodologie

Plusieurs techniques existent pour recueillir attentes et besoins dans un tel projet. Elles peuvent s'utiliser seules, mais il est préférable de les conjuguer de manière à obtenir un maximum d'informations. Dans le cadre du projet UDESCA, les techniques de recueil n'ont pas manqué : groupe de travail, interviews et questionnaires, observation sur le terrain.

Afin de répondre à la demande initiale, l'un des objectifs de ma mission a été de réaliser un recueil des besoins auprès des membres décideurs de la commission, et quelques membres de chaque structure, sous forme d'interviews. L'éloignement géographique entre les établissements et le budget alloué au projet ont été des éléments décisifs dans la méthodologie adoptée pour le recueil. Il n'a donc été envisagé qu'une seule rencontre avec les personnes à interviewer dans chaque structure. Pour clore le recueil, des échanges par mails ou par téléphone se sont imposés.

Le recueil des besoins s'est donc effectué en deux temps :

- une première phase de recueil par **entretiens individuels directifs**,
- une deuxième phase de recueil avec **envoi d'un questionnaire par mail**.

Pour la première phase du recueil, les objectifs étaient les suivants :

- découvrir l'ensemble du réseau UDESCA (universités et bibliothèques),
- identifier les fonctionnements, les pratiques de chacune des bibliothèques du réseau,
- mettre en évidence les besoins et attentes pour l'outil commun.

La seconde phase avait pour objectif d'affiner certains points, restés obscurs suite à la première phase de recueil. Le questionnaire a été envoyé uniquement aux cinq membres décideurs de la commission. Il s'agissait d'affiner leurs attentes par rapport à l'outil final, et de détailler particulièrement :

- l'ergonomie du site (et notamment la page d'accueil),
- les formulaires de recherche,
- l'écran de résultats (affichage, options liées à la recherche),
- les ressources WEB auxquelles le portail donnera accès.

Dans les deux cas, des questionnaires¹⁷ ont été élaborés. Le questionnaire permet de recueillir rapidement les avis des différents acteurs ; il est pertinent pour obtenir des opinions sur des points précis. Des variantes ont été apportées au premier des questionnaires, entre la première et la dernière interview, permettant d'affiner certaines des questions (restées floues par manque de connaissances, notamment d'un point de vue technique).

Pour la première phase, la méthode des entretiens individuels a été privilégiée. Laurent Morillon¹⁸, dans sa thèse en Sciences de l'Information et de la Communication, souligne que cette méthode « *permet de dépasser le discours rationnel pour aboutir aux pensées inconscientes et profondes. Sauf exception, la personne interrogée est seule face à l'interviewer qui joue le rôle de « catalyseur » [...] L'interviewer dispose d'un guide qui structure l'interrogation [...]. La participation de l'interviewé est de ce fait plus active, plus*

¹⁷ Cf. Annexe 4 : Questionnaires – Recueil des besoins – phase 1 et 2.

¹⁸ **MORILLON, Laurent.** *Contribution à la maîtrise de la qualité des documents de communication interne ; une méthode d'écoute pour l'identification du besoin et le retour d'expériences.* Thèse en Sciences de l'Information et de la Communication, Université de Valenciennes et du Hainaut Cambrésis. 2000. 272 p.

libre et plus complète ». Malgré sa simplicité apparente, la technique d'interview est un « art » difficile demandant savoir-faire et savoir-être.

A la suite des deux phases, des synthèses ont été élaborées :

- pour les entretiens, une synthèse générale a été rédigée puis validée par la personne interviewée.
- la seconde phase a fait l'objet d'une synthèse sous forme d'un tableau.

1.3.2 Acteurs interrogés

La collaboration des membres de la commission et leur désir de voir ce projet avancer, a facilité la mise en place de cette première phase de recueil. Il m'a donc été facile de les rencontrer dans leur propre structure. Les entretiens (de la première phase de recueil) se sont déroulés sur deux jours, incluant, pour chaque bibliothèque, une visite de la structure, une présentation de l'équipe et un temps pour répondre au questionnaire établi.

Le nombre de personnes interrogées a été plus conséquent que prévu – initialement, le recueil ne devait s'effectuer qu'auprès des directeurs et conservateurs des bibliothèques, membres de la commission. Quand le temps l'a permis, j'ai pu soumettre tout ou partie du questionnaire à certains membres de chaque équipe. Les autres rencontres m'ont permis d'approfondir ma connaissance de chaque structure. Le tableau ci-dessous distingue les entretiens non directifs (rencontres informelles, non prévues initialement) et les entretiens directifs (interview avec soumission du questionnaire) :

Université concernée et durée du recueil	Personnes rencontrées (+ équipe de rattachement)	Nature de la rencontre - Recueil Phase 1	Nature de la rencontre - Recueil Phase 2
Institut Catholique de Toulouse 2 jours	Magali Hurtrel-Pizarro, conservateur	Entretien directif avec soumission du questionnaire	Approfondissement du recueil par envoi d'un questionnaire
	<u>BU</u> : Henri Lample, Olivier Ribet	Entretien non directif	
Université Catholique de	Michèle Behr, conservateur	Entretien directif avec soumission du	Approfondissement du recueil par envoi d'un

Lyon 2 jours		questionnaire	questionnaire
	<u>BU</u> : Virginie Serre-Golliat, Isabelle Vouilloux	Entretien directif avec soumission du questionnaire	
Institut Catholique de Paris 3 jours	Odile Dupont, conservateur et Nicole Soulier, conservateur adjointe	Entretien directif avec soumission du questionnaire	Approfondissement du recueil par envoi d'un questionnaire
	<u>Bibliothèque de Vernon</u> : Martine Steward, Marie-Dominique Le Gall, Marie-Françoise Pape	Entretien directif avec soumission du questionnaire	
	<u>Bibliothèque de Fels</u> : Gwladys Gouttegas	Entretien directif avec soumission du questionnaire	
	<u>Equipe de Fels</u> : Marion Duprey	Entretien non directif	
	<u>ISP</u> : Marie Viot, Delphine Guibert, Maylis Kanko.	Entretien non directif	
	<u>Bibliothèque de Droit Canonique</u> : Michèle Devémy	Entretien non directif	
Université Catholique de l'Ouest 2 jours	Yann Le Gall, conservateur en chef	Entretien directif avec soumission du questionnaire	Approfondissement du recueil par envoi d'un questionnaire
	<u>BU Lettres, Sciences Humaines et Religieuses</u> : Georges Le Gal	Entretien directif avec soumission du questionnaire	
	<u>BU Sciences</u> : Karine Coutant	Entretien directif avec soumission du questionnaire	
Université Catholique de Lille 1 journée	Dominique Penez, directrice de la BU Vauban	Entretien directif avec soumission du questionnaire	Approfondissement du recueil par envoi d'un questionnaire

1.3.3 Synthèse des besoins

Le recueil des besoins a fait l'objet de la rédaction d'un cahier des charges¹⁹, synthétisant les besoins et les attentes de chacun. Dans sa version de lancement, il a été demandé que le portail intègre en priorité les fonctionnalités suivantes :

1/ la recherche de notices bibliographiques dans les cinq bases existantes (via une brique métamoteur) :

- rendu possible grâce à des formulaires de recherche simple, avancée (ou experte) et alphabétique,
- avec un affichage harmonisé des résultats.

2/ l'accès aux informations pratiques de toutes les bibliothèques du réseau (présentation du fonds et des équipes, conditions de prêts, possibilité de PEB), depuis ces pages de résultats.

3/ des services personnalisés liés à la recherche documentaire : constitution des paniers personnels avec option d'impression et d'envoi par mail (pour une session temporaire sachant que l'authentification des utilisateurs n'est pas requise à ce jour).

4/ l'accès organisé à des ressources gratuites en ligne : catalogues internationaux, catalogues collectifs nationaux, catalogues spécialisés en Sciences religieuses, panorama de la presse française, bouquets de revues en lignes, bibliographies thématiques, bases de données en ligne gratuites ou payantes (par le biais d'agrégateurs*).

La deuxième phase de déploiement du portail, prévu pour le courant de l'année 2009, permettra l'intégration de nouvelles fonctionnalités. Pour cette première phase de mise en production, les membres de la commission désirent un outil « *simple d'utilisation, lisible et évolutif* ».

¹⁹ Cf. Annexe 4 : Extrait du cahier des charges relatif à la mise en place du portail.

2/ Mise en œuvre et perspectives de développement

2.1 Audit des solutions et critères de choix d'un prestataire

2.1.1 L'offre d'outils

Pour le choix du prestataire, nous n'étions pas soumis à un appel d'offre. Le choix a donc pu se faire sans contrainte, avec pour unique exigence de répondre au cahier des charges établi. Notre regard s'est porté prioritairement sur des sociétés spécialisées dans la prestation auprès de bibliothèques et de centres de documentation. La priorité étant que ces sociétés proposent un outil portail, avec au minimum un module de recherche fédérée. Le projet n'étant qu'à ses débuts, le souhait général était de trouver une solution évolutive.

Le travail de recherche d'un prestataire a été facilité par la connaissance qu'ont les collaborateurs du marché des logiciels. La phase de recueil a permis d'avoir un aperçu de l'offre d'outils (prestataires intervenants sur les catalogues « locaux »). Certaines sociétés ont été exclues de l'étude car elles ne pouvaient répondre aux critères techniques imposés (faute de disposer d'un module de recherche fédérée). Pour autant, l'étude n'a pas été restrictive et les échanges avec des prestataires ont été nombreux.

Les premiers contacts se sont effectués par mail ou par téléphone (la majorité des prestataires étant en région parisienne). Les sociétés retenues pour l'élaboration étaient les suivantes :

Prestataires	Solutions	Nature de l'échange
Archimed	Incipio	Démonstration
INEO media system	MetaView	Démonstration
EBSCO	Qwam	Démonstration
Ever Team	Flora	Démonstration
Cadic	Cadic Integral	Démonstration
Jouve	Repons	Sans suite
Innovative Interface	Research Pro	Sans suite

Comme le montre le tableau ci-dessus, pour cinq des sept prestataires, les échanges ont débouchés sur des entretiens et des démonstrations de leur solution, dans les locaux de l'Université Catholique de Lille. La phase d'audit des prestataires est en cours de finalisation.

2.1.2 La fiche technique

Pour opérer le choix d'un prestataire en mesure de répondre à notre demande, un dossier technique a été élaboré et envoyé à tous les membres décideurs. Une fiche technique type a été établie pour analyser chaque solution, permettant ainsi de voir si elle répondait à nos critères – cette fiche technique, largement inspirée de l'étude²⁰ de Marc Maisonneuve, énonce :

- la société à l'étude,
- les caractéristiques techniques de sa solution,
- les paramètres à définir pour les écrans du portail,
- la formation et le suivi du projet pour et après l'implémentation de la solution.

Présentation de la société		
Nom de la société		
Représentant		
Solution - progiciel		
Activité principale de la société		
A quel type de clientèle répond la solution ?		
Caractéristiques techniques de la solution		
La solution supporte-t-elle techniquement les cinq SIGB à consulter ? et leur format de catalogage (Unimarc) ?	Oui	Non
Si non, avec quels systèmes la solution n'est-elle pas compatible ?		
Sur quelle norme de consultation repose-t-elle ? (Z39.50, OAI, etc.)		

²⁰ MAISONNEUVE, Marc ; TOUITOU, Cécile / Tosca Consultants. *Les logiciels portails pour bibliothèques et centres de documentation : L'offre d'outils de recherche fédérée et de gestion de contenu* - Paris : ADBS Editions, 2007. - 215 p.

La solution permet-elle la consultation simultanée de 5 catalogues, et de bases en ligne ?	Oui	Non
La solution est-elle compatible avec le CMS TYPO3 ?	Oui	Non
Si non, le prestataire propose-t-elle une solution pour la gestion des contenus ?	Oui	Non
La solution repose-t-elle sur un accès simultanés, sur un nombre d'utilisateurs potentiels ?		
Paramétrage de l'outil		
Le solution offre-t-elle:	Oui	Non
- le choix des bases à solliciter ?		
- l'harmonisation des résultats ?		
- le dédoublonnage des résultats ?		
Le client peut-il définir les champs de la notice à faire apparaître sur les pages de résultats ?	Oui	Non
Le client peut-il définir l'ordre selon lequel les résultats sont présentés ?	Oui	Non
Le client peut-il définir la structure du portail (rubriques, arborescence)	Oui	Non
Le portail peut-il être décliné dans plusieurs langues ? si oui, lesquelles ?	Oui	Non
La solution respecte-t-elle les normes développées par le WAI ?	Oui	Non
Conception graphique		
La société peut-elle assurer la conception d'un charte graphique pour le portail ? Si oui, combien de jours sont nécessaire pour son élaboration ?	Oui	Non
Formation et suivi de projet		
Combien de jours sont nécessaires à la formation de l'administration de la solution ?		
Combien de jours (en moyenne) sont nécessaires pour la maintenance de la solution ?		

Le dossier technique final répertorie les « fiches prestataires » et les devis établis pour chaque solution. Le dossier a été envoyé aux décideurs qui doivent statuer sur le prestataire. Pour établir un dossier complet, et permettre de choisir le prestataire avec toutes les informations essentielles, nous avons choisi d'employer une méthode propre à l'entreprise : le benchmarking.

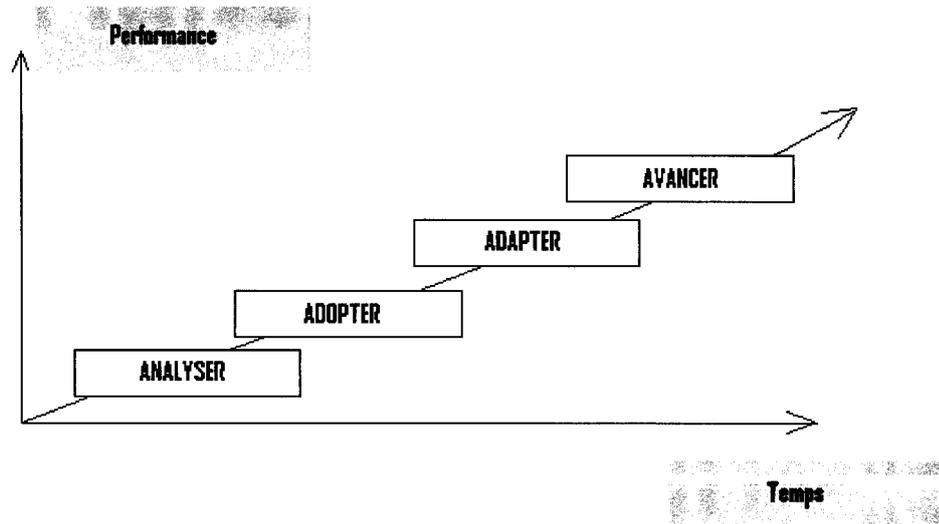
2.2 Benchmarking : identifier le meilleur et l'adopter

2.2.1 Définition du concept

Le terme de benchmarking a été très utilisé par les cabinets de conseils à partir de 1995. Ce terme cache un ensemble de pratiques propres à l'entreprise, et qui de premier abord, ne concerne pas un réseau de bibliothèque... Une bibliothèque peut-elle développer, elle aussi, une stratégie ?

Les entreprises ont toujours cherché à se comparer et à comparer leurs résultats. Difficile d'en dire autant pour les bibliothèques, où la quête de résultats s'applique plus à la recherche documentaire ! Néanmoins, il n'est pas interdit d'emprunter des concepts aux entreprises pour les appliquer au monde des bibliothèques. Surtout quand il s'agit de réadapter ses pratiques ou de développer un nouvel outil. Le benchmarking est « *un processus de recherche systématique des meilleures pratiques et des innovations en vue de les adopter, les adapter et les appliquer pour une plus grande performance de l'entreprise* »²¹. Le benchmarking consiste donc à rechercher les méthodes les plus performantes pour une activité donnée, à s'inspirer des idées, des pratiques, des expériences d'autres pour les adopter et les adapter en interne. En français, ce terme est traduit par « étalonnage concurrentiel » (bench : banc d'essai – marking : notation). On le compare souvent au *reverse engineering*, plus connu à la fin des années 70, et qui propose « *d'examiner le produit du concurrent* ». Dans son ouvrage, Laurent Hermel le schématise en 4 étapes (« *la règle des 4 A* » : Analyser ; Adopter ; Adapter ; Avancer) :

²¹ HERMEL, Laurent ; ACHARD, Pierre. *Le benchmarking*. Paris: AFNOR, 2007. 201p.



Légende : les quatre étapes opérationnelles du benchmarking

Les domaines d'application du benchmarking sont nombreux (recherche et développement, ressources humaines, production). Les bibliothèques ne sont pas exclues de ce type de pratique. Opter pour une telle démarche permet d'améliorer en permanence la satisfaction des usagers, et de rechercher constamment des méthodes, les outils qui permettent de lui offrir le meilleur.

En interne, cela implique :

- de reconnaître que d'autres bibliothèques proposent le meilleur, et de s'en enrichir (cela nécessite d'abord de reconnaître que ce que l'on propose n'est pas forcément le meilleur !),
- de comprendre son propre fonctionnement, de connaître ses objectifs,
- d'adopter une approche ouverte sur l'extérieur.

Dans le cadre du projet UDESCA, une démarche de benchmarking a été menée. On pourrait peut-être plus facilement l'assimiler à un retour d'expérience. Les phases du processus pour obtenir ce retour ont été les suivantes :

- identifier nos besoins, nos attentes par rapport à cette démarche,
- sélectionner des structures à contacter,
- définir un moyen de recueil des informations,
- exploiter l'information pour opter pour la meilleure solution (intégration du retour au dossier technique envoyé aux membres décideurs de la commission).

Pour choisir le meilleur pour notre portail, nous avons voulu savoir quelles sont les solutions que des structures similaires à la nôtre ont adoptées.

2.2.2 Le retour d'expérience

La Bibliothèque Numérique en Réseau (Université Catholique de Lille) opte régulièrement pour ce type de pratique, et entretient des liens étroits avec des structures qui ont fait, ou font appel aux mêmes prestataires. Il pourrait s'agir de ce qui fait, pour une part, la réussite de son déploiement. Pour le choix de son logiciel de gestion Virtua, la BNR a été particulièrement en contact avec des membres des équipes du SCD de Paris 7 et des bibliothèques de l'université catholique de Louvain la Neuve (Belgique) qui ont développé le même SIGB. Pour le projet UDESCA, l'objectif du « benchmarking » était d'obtenir des retours sur les prestataires et les solutions à l'étude pour la mise en œuvre de notre portail, en contactant des structures similaires (bibliothèques universitaires, centres de documentation), avec des réalisations semblables.

Pour ce retour d'expérience, deux critères nous importaient :

- le degré de satisfaction par rapport à la prestation dans son ensemble (déploiement, maintenance, suivi de projet).
- la qualité et la pertinence de l'outil de recherche fédérée, principal composant de notre portail.

Le retour s'est effectué par mail et/ou par téléphone. Cinq structures ont été contactées à ce titre :

Structure	Localisation	Prestataire	Solution
BNUS (Bibliothèque Nationale et Universitaire de Strasbourg)	Strasbourg	Archimed	Incipio
Infothèque Léonard de Vinci	Paris	EBSCO	QWAM
SCD – Université	Lyon (Lyon 1)	Fournisseur : INEO	MetaView

Claude Bernard		media system Editeur : VTLS	
Infomédiathèque de l'Ecole de Management de Lyon	Lyon	Archimed	Incipio
Université Pierre et Marie Curie (Paris 6)	Paris	Jouve	Repons

Pour des raisons de confidentialité, il semble difficile de développer le contenu de ces entretiens de manière plus conséquente. Les retours d'expériences se sont avérés souvent mitigés. Chaque solution présente ses intérêts et ses imperfections. Opter pour cette méthode de retour d'expérience semblait intéressante même si force est de constater que les données recueillies ne sont pas tangibles et restent le reflet d'expériences particulières, difficilement transmissibles. Néanmoins, cette démarche nous aura donné de mieux percevoir le marché des logiciels, les écueils à éviter, les points d'attention à avoir pour notre projet.

Pour se déployer, une bibliothèque doit nécessairement adopter des stratégies, qu'elle peut emprunter au monde de l'entreprise, et qui lui donneront d'offrir le meilleur à ses usagers.

2.3 Accompagner le déploiement : communiquer et former

Actuellement, le dossier technique des prestataires fait l'objet d'une étude par les membres du réseau. Le choix de la solution sera effectué dans le courant du mois de septembre 2008. Après avoir effectué le choix d'une solution, notre point d'attention se portera sur le déploiement du portail à plus long terme. Il nous faut donc déjà envisager les phases suivantes :

- la phase de lancement comprenant la communication et le formation à l'usage de l'outil
- la seconde phase de déploiement avec l'intégration de nouveaux services en ligne.

2.3.1 Une communication optimale

Il s'avère qu'un déficit de communication peut être fort préjudiciable à l'intégration d'un nouvel outil.

Communiquer autour de l'outil n'est pas une étape en elle-même, mais bien un processus qui doit s'effectuer tout au long du projet : à sa création, à son lancement, et a posteriori. De la communication va dépendre le succès du projet.

Pour que l'outil soit exploité par le plus grand nombre de personnes, des actions ponctuelles de communication doivent être envisagées (à l'occasion de la création d'un nouveau service, d'une nouvelle rubrique, par exemple). Avant même le lancement du portail, quelques mesures sont à prendre pour assurer sa communication :

- en interne (personnel des universités)
- en bibliothèque (auprès des lecteurs)
- auprès du grand public.

♦ En interne, la phase de recueil auprès des collaborateurs a déjà largement contribué à faire connaître l'outil auprès du personnel des bibliothèques. Certains d'entre eux ignoraient l'existence d'un tel projet, d'autres n'en percevaient pas nécessairement l'utilité. Il a donc fallu, habilement, promouvoir le nouvel outil.

Les actions de communication à mener pourraient être les suivantes :

- mobiliser le personnel pour qu'il soit préparé à relayer l'information auprès de ses usagers au moment du lancement,
- tenir informer l'ensemble du réseau (personnel des cinq universités) de l'implémentation d'un nouvel outil par le biais d'un mail d'information, d'encart informatif dans les journaux internes.

♦ Auprès des usagers des bibliothèques, il va s'agir :

- d'intégrer des encarts d'information dans chaque bibliothèque, et sur chaque infrastructure électronique (postes de consultation des bibliothèques, environnement numérique de travail des étudiants, portails des universités).
- d'envoyer un mail aux lecteurs (cela ne sera pas possible dans tous les établissements).
- d'être force de proposition en bibliothèque pour les inciter à utiliser l'outil sur les postes de consultation.

♦ Pour le grand public, la communication va principalement se jouer grâce à une phase de référencement sur des sites spécialisés (dans l'enseignement, la recherche, les Sciences religieuses). Pour multiplier nos chances d'atteindre un maximum d'internautes, une liste de sites a été établie sur lesquels un référencement s'impose. Pour chaque site, une réflexion préalable sera menée pour identifier la meilleure rubrique où faire apparaître notre portail.

Outre la communication qui va permettre que l'outil soit connu de tous, il ne faut pas négliger la formation qui, elle, permet que l'outil soit exploité dans toutes ses possibilités.

2.3.2 Une formation maximale

Mettre en place une politique de formation des usagers nécessite de s'interroger sur :

- les besoins exprimés par les usagers (ou supposés parfois !)
- les contenus des formations à donner (former à quoi ?)
- les méthodes pédagogiques à adopter (comment former ?)
- le personnel à mobiliser pour assurer ce service (qui forme ?), les compétences à acquérir.

Dans notre cas, nous distinguerons la formation en interne et la formation « virtuelle », qui appellent évidemment des procédés différents.

Dans les bibliothèques du réseau UDESCA, les formations pédagogiques aux outils de recherche sont une priorité. Elles sont dispensés à des groupes d'usagers dont la taille peut varier de dix à trente personnes. Elles ont lieu en bibliothèque ou en salle de cours, avec pour priorité de présenter les fonctionnalités du catalogue en ligne. Il s'agit de développer au maximum l'autonomie documentaire des usagers, et leur permettre « d'abuser » de toutes les ressources existantes.

La formation aux outils documentaires est, désormais, intégrée dans la pédagogie globale des universités. Elle fait, parfois même l'objet d'une unité d'enseignement à valider. De manière générale, la documentation n'est pas perçue par les étudiants comme une discipline, en tant que telle. L'introduction plus « officielle » d'un enseignement à la méthodologie documentaire renforce l'image des bibliothèques dans le dispositif

universitaire. La reconnaître comme discipline universitaire permet que les étudiants prennent conscience de l'intérêt des outils de recherche à leur disposition.

Ces formations ne sont pas le privilège des étudiants. Elles sont également dispensée aux enseignants. Cela leur permet d'enrichir leurs sources pour constituer leur enseignement. A l'Université Catholique de Lille, l'équipe de la BNR assure une formation au portail documentaire. Le module « Ressources électroniques » est une mine d'or pour les enseignants qui ont accès, gratuitement, à des portails de revues électroniques (Factiva, Encyclopédie Universalis, Les Techniques de l'Ingénieur).

Intégrer une formation en interne ne semble pas être une difficulté. Ainsi, en ayant toutes les clés en main pour l'exploiter pleinement, les usagers du réseau comprendront que le portail est un outil à valeur ajoutée.

Sur le portail à proprement parler, nous opterons pour une aide en ligne et une FAQ (Foire aux Questions) qui sont les deux services essentiels à proposer pour guider nos usagers. Ces deux « rubriques » seront développées au moment de l'élaboration du contenu éditorial du portail (phase II).

Actuellement, la première phase du projet touche à sa fin. Même si le portail n'a pas encore été mis en œuvre, des perspectives sont déjà envisagées pour la suite. Développer des outils de formation sera l'une des priorités. La seconde phase de déploiement permettra de développer de nouvelles fonctionnalités, parmi celles évoquées : l'accès à des périodiques accessible en texte intégral, l'authentification des usagers, etc.

3. Bibliothèques en ligne : panorama des usages et outils

Développer un portail documentaire pour un réseau de bibliothèques conduit à s'interroger sur l'avenir des bibliothèques traditionnelles. L'accroissement du nombre de ressources mises en ligne laisse à penser que, demain, tout sera consultable sur écran. Les bibliothèques virtuelles qui fleurissent actuellement annoncent-elle la mort des bibliothèques traditionnelles ? La dernière partie de ce travail propose de parcourir, de manière non exhaustive, le panorama des usages et outils des bibliothèques en ligne. Seront développés particulièrement les concepts de bibliothèques numériques, bibliothèques 2.0. et mutualisation.

1/ Libre-accès à la connaissance

Les internautes souhaitent de plus en plus consulter les documents sous format électronique, gratuitement et à distance – au détriment des bibliothèques qui connaissent une baisse de fréquentation notable. La tendance actuelle à la numérisation des fonds répond à cette attente. Des espaces virtuels de consultation voient le jour : les bibliothèques numériques répondent aux aspirations de ces internautes.

1.1 Les bibliothèques numériques

La première bibliothèque numérique serait née, en juillet 1971, de l'initiative de Michael Hart, étudiant américain. A l'époque, il envisageait de diffuser gratuitement la totalité des œuvres littéraires tombées dans le domaine public. En juin 2007, après quasiment 30 ans de projet, on estime le nombre d'ouvrages numérisés à plus 100 000 exemplaires. Entreprise pionnière dans le domaine, ce projet a inspiré de nombreuses bibliothèques, qui s'attèlent à rendre accessible leurs documents en les numérisant. Dès les années 1990, le concept de « bibliothèques numériques » rentre dans les mœurs. On y associe très rapidement l'aspect technique (qu'elles requièrent) et l'aspect culturel (pour lequel elles sont missionnées). En 1999, Christine Borgman²², établit deux approches distinctes qui sont utilisées parmi les professionnels des bibliothèques. Elle décrit la bibliothèque numérique comme « *un ensemble de ressources et de capacités techniques pour créer, rechercher et utiliser l'information* » mais souligne aussi que « *ces bibliothèques sont conçues et organisées*

²² **BORGMAN, Christine.** *What are digital libraries? Competing visions.* Information Processing & Management : 1999. p 227 - 243.

pour (et par) une communauté d'utilisateurs, et ses moyens sont utilisés pour répondre aux besoins d'information et aux usages de cette communauté ».

Les bibliothèques numériques ne se contentent plus de créer des catalogues ou des portails d'accès, mais propose de fournir les documents eux-mêmes dans un format lisible. Ces espaces virtuels sont variables en volume et en types de documents qu'ils proposent. Les ressources peuvent être des documents initialement produits dans un format électronique, ou des documents ayant suivis un processus de numérisation.

Naturellement, nous pouvons être amenés à penser que le périmètre de ces bibliothèques ne se limite qu'à diffuser des « livres électroniques » (ou e-books). Aujourd'hui, dans le milieu universitaire, les bibliothèques numériques, favorisent l'accès en ligne à des agrégateurs de presse, qui sont une véritable mine d'or. Ils proposent un accès au texte intégral à une multitude de publications. Factiva est l'une de ces bases de données, elle donne accès à plus 10 000 sources rassemblant presse régionale et presse internationale, et ce en texte intégral.

Ces bibliothèques numériques constituent des outils de démocratisation de la culture, la rendant accessible à tous, à tout endroit. Elles semblent avoir héritées en tout point des missions des bibliothèques traditionnelles, parmi lesquelles :

- l'acquisition et la conservation des documents,
- la diffusion,
- l'organisation et la structuration des connaissances afin de permettre aux utilisateurs de retrouver rapidement l'information souhaitée,
- une mission de démocratisation des savoirs

La bibliothèque numérique signera-t-elle la fin la fin des bibliothèques traditionnelles ? Il n'en est pas certain. Des exemples nous prouvent qu'aujourd'hui, elles ont vocation à se compléter, et que la bibliothèque numérique ne représente pas une menace mais un réel atout pour les bibliothèques traditionnelles.

1.2 L'exemple de la Bibliothèque Numérique en Réseau (UCL)

Mis en place à l'Université Catholique de Lille, ce réseau d'une dizaine d'établissements est la plus importante infrastructure « numérique » des bibliothèques de l'UDESCA. Le déploiement de ce réseau est envisagé en 3 phases, prévues entre 2006 et

2011. Ce projet est rythmé par l'intégration régulière de nouveaux établissements. Aujourd'hui, sept bibliothèques ont intégrées le SIGB Virtua, 4 sont en cours de migration (intégration au SIGB avant la fin de l'année 2008).

Le public défini est un public d'étudiants, d'enseignants, d'enseignants-chercheurs.

Ce réseau virtuel répond à plusieurs nécessités :

- localiser les ressources documentaires accessibles à l'UCL en un point d'accès unique,
- favoriser l'autonomie des « apprenants » en leur offrant un dispositif de recherche de l'information, accessible quelque soit le lieu, quelque soit le moment,
- promouvoir la coopération entre les établissements de l'université par une mutualisation des ressources,
- accroître la visibilité de l'université et de ses établissements.

La BNR propose un catalogue commun, , des ressources électroniques accessibles gratuitement via un portail documentaire classique. Le portail Mediaview (solution « portail » de l'éditeur VTLIS) permet d'interroger le catalogue commun, et de localiser rapidement une ressource quelque soit sa bibliothèque de rattachement sur le campus. Il donne également accès à des ressources électroniques : l'Encyclopédie Universalis, Factiva, et les Techniques de l'Ingénieur sont disponibles en ligne (d'autres abonnements électroniques sont en phase de test : ScienceDirect, Jurisclasseur, etc.)

Dans le réseau UDESCA, le dispositif documentaire mis en place à l'Université Catholique de Lille s'impose comme une référence. Le nombre de lecteurs inscrits en bibliothèques parle d'ailleurs de lui-même (plus de 17 000 usagers recensés à ce jour). Opter pour une mise en réseau de bibliothèques accroît considérablement la visibilité des services documentaires sur un campus, et favorise l'intégration des outils de recherche au sein des universités.

Actuellement, la BNR travaille à intégrer de nouvelles BDD et ressources électroniques sur son portail.

D'autres bibliothèques universitaires privilégient l'interactivité avec les usagers en développant, quant à elles, des technologies issues du Web 2.0.

2/ Web 2.0 : nouveaux services, nouvelle bibliothèque

Dans un article du *BBF*²³, Piero Cavaleri applique aux bibliothèques numériques les trois âges des sites Web (théorie initialement élaborée par Ward Hanson). Il recense :

- les « *sites de publication* » qui appartiennent à la première génération (des informations identiques pour tous),
- les « *sites interactifs* » qui appartiennent à la seconde,
- les sites de troisième génération qui « *créent des pages pour répondre aux besoins spécifiques des usagers* » (une information pour chacun). Ces sites favorisent le dialogue avec les usagers.

Les bibliothèques universitaires font la part belle aux outils du Web 2.0 pour favoriser le lien avec leurs usagers. Il n'est plus question de « simplifier la navigation », comme le voulait le Web 1.0, mais il s'agit de favoriser la personnalisation des interfaces et l'interactivité des internautes. Dans le rapport, *L'université numérique*²⁴, adressé à Valérie Pécresse, actuelle Ministre de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, Henri Isaac confirme que « *d'une audience passive qui consultait des sites Internet, le Web a basculé dans un univers interactif où chaque internaute est potentiellement auteur, rédacteur [...]* ». On parle de Web participatif.

Désormais, le concept de Web 2.0 s'applique également à l'univers des bibliothèques. Le terme de *bibliothèque 2.0* a été popularisé par Michael Stephens, de la bibliothèque publique du Comté de St. Joseph, à l'occasion d'une conférence « Internet Librarian », tenue en 2005. La bibliothèque 2.0 emprunte des éléments du Web 2.0 pour enrichir son offre de services.

²³ **CAVALERI, Piero.** *Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne : De nouveaux produits dans un marché concurrentiel.* *BBF*, 2003, n° 4, p. 24 - 32
[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> Consulté le 14 août 2008.

²⁴ **ISAAC, Henri.** *Rapport à Madame Valérie Pécresse, Ministre de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche : L'université numérique.*
[en ligne] <media.education.gouv.fr/file/2008/08/3/universitenumérique_22083.pdf>.
Consulté le 27 juin 2008.

2.1 Une innovation avec des limites

Les portails documentaires s'adaptent à cette mouvance et proposent de services favorisant l'interactivité des usagers. Cette interactivité se matérialise à l'écran par des menus et des boutons qui commandent le parcours de l'internaute, selon sa volonté. L'interactivité est considérée comme une composante essentielle de la réalité virtuelle. Les utilisateurs doivent pouvoir influencer les événements qui ont lieu dans le monde virtuel, et non plus seulement les subir, comme cela pouvait être le cas auparavant.

Les portails les plus développés proposent une mosaïque de technologies, permettant de parfois combinées :

- des technologies de recherche approfondie telles que : la navigation à facette, les clusters (grappage*) ou les nuages de tags.
- des technologies d'échanges : forums de discussion, *chat* en ligne. Le *chat*, par exemple, a été adopté depuis quelques années, par les bibliothèques universitaires américaines (sous l'intitulé : Ask a librarian) – il n'en est pas de même dans le contexte européen, où il ne crée pas le même intérêt. Quelques bibliothèques s'y sont risquées, sans succès. Ce service présente en effet l'inconvénient de mobiliser du personnel à heure fixe. Il impose la mise en place d'une politique particulière qui semble plutôt contraignante.
- des technologies d'alertes d'information : par mail ou par fils RSS, ces alertes préviennent les usagers de tous types d'information, des dernières acquisitions aux informations plus banales comme les dates d'ouverture et de fermeture de la bibliothèque.
- Des outils « collaboratifs » : qui permettent à l'utilisateur de contribuer au « contenu », en donnant son avis sur tel ou tel ouvrage.

Aujourd'hui, ces outils ont créé une nouvelle dynamique de services et sont parvenus à revaloriser l'image désuète que certains usagers pouvaient avoir des bibliothèques. Image particulièrement vérifiée chez la jeune génération (ou *Digital Natives*). Les outils sont certes novateurs, mais peut-on considérer pour autant qu'il y a une amélioration significative du service aux usagers?

Lors d'une journée consacrée aux bibliothèques à l'heure du Web 2.0²⁵, en mai 2008, Véronique Delannay, directrice de la Bibliothèque électronique de l'Université Libre de Bruxelles, soulignait : « *La bibliothèque 2.0 n'offre rien de particulièrement novateur [...] mais permet d'améliorer et de diversifier les moyens à mettre en œuvre pour remplir les missions de la bibliothèque* ».

Dire que les bibliothèques physiques sont démodées et vont être remplacées par les bibliothèques 2.0 semble encore un mythe. Les bibliothèques, nous l'avons compris, veulent combiner traditions et innovations. La tendance 2.0 oblige à revisiter les services offerts aux usagers et invitent les bibliothécaires à repenser leurs missions. Pour répondre à cette catégorie d'usagers, adeptes de l'instantané,

2.2 Repenser la profession : le e-bibliothécaire

Comme aime à le souligner Dominique Wolton²⁶, « *il faut replacer l'humain au cœur des échanges, la technique est un outil et non un objectif* ». Ces outils n'en seraient rien si des bibliothécaires ne se risquaient pas à acquérir de nouvelles compétences. La multiplication et la diversité des accès aux ressources obligent les bibliothécaires à repenser leur rôle de fournisseur d'information et à développer des compétences transversales. Peu à peu, ils deviennent *e-bibliothécaire*.

L'ADBS (Association des professionnels de l'information et de la documentation) a constitué un référentiel des métiers et des fonctions de l'information-documentation, dans lequel est défini les missions du bibliothécaire, ainsi :

- il remplit une fonction de conservation et de mise à disposition du patrimoine documentaire à destination de publics spécifiques,
- il constitue, maintient et enrichit des collections de documents et de contenus et les organise intellectuellement et matériellement,

²⁵ Intervention de **Véronique Delannay** : *Bibliothèque 2.0 à l'Université libre de Bruxelles : du rêve à la réalité ?* – Journée d'étude du 22 mai 2008 organisée à l'Université d'Arras. [en ligne] <<http://doc.univ-paris8.fr/je/2008/22mai/>>. Consulté le 20 août 2008.

²⁶ **Dominique Wolton** : Directeur de Recherche au C.N.R.S. Il assume la direction du laboratoire « Information, Communication et Enjeux scientifiques », depuis 2000.

- il facilite l'accès à l'ensemble des contenus en accueillant les usagers et en créant des systèmes d'information adaptés.

En 2007, l'ADBS a enrichi ce référentiel de nouvelles missions qui lui sont attribuées : le bibliothécaire doit « être à même de créer une offre de services en ligne » ; et de mutualiser des ressources et des catalogues en mettant en place des réseaux documentaires.

3/ Mutualiser pour mieux régner

L'heure est au travail collaboratif : la multiplication des catalogues collectifs nous le confirme. Pour la mise en œuvre d'un portail, la fédération d'établissements présente de nombreux avantages : partage des coûts, énergies démultipliées, pour une visibilité accrue du service auprès des utilisateurs. Ainsi de nouveaux réseaux se développent, faisant parfois le choix de transcender des pratiques et des clivages importants, pour retirer tous les avantages de ces collaborations. Créer un outil commun c'est entrer dans une démarche de mutualisation.

Concept absent de la majorité des dictionnaires, il est défini ainsi dans le *Dictionnaire de l'Information*²⁷ (applicable au domaine des Sciences de l'Information et de la Communication) : « il s'agit d'une mise en commun d'informations produites ou collectées par plusieurs personnes ou organismes en vue d'en rationaliser leur traitement et accès ». Il s'agit d'un néologisme qui signifie « mettre en commun à des fins de partage ». La mutualisation implique nécessairement l'échange, la contribution. Dans de nombreux projets, l'idée de mutualisation est associée à la logique de dons (on donne et on reçoit). On entame une démarche de mutualisation pour le service d'un projet commun. Cela nécessite de respecter des procédures « d'alimentation ou de mise en commun », préétablies par les acteurs du projet. L'article précise que toute forme de mutualisation (qu'il s'agisse de documents, d'expériences) contribue au partage des « connaissances » d'une communauté d'intérêts.

En terme de gestion de l'information, la mutualisation implique toutes les étapes du cycle de vie du document (acquisition, traitement, diffusion). Il peut s'agir tout autant de partager les coûts d'une ressource (revue, encyclopédie, etc.) que les charges d'une solution

²⁷ CACALY, Serge (sous la dir. de), LE COADIC, Yves, POMART, Paul Dominique, SUTTER, Eric. *Dictionnaire de l'Information*. Paris : Armand Colin, 2004. 274p.

technique (logiciel). La mutualisation peut concerner toutes sortes de ressources (humaines, informationnelles, technique) ; tout ou partie d'un processus : acquisition (achat groupé), traitement (indexation, catalogage), produits et services (BDD, portail documentaire, PEB, etc). Eric Sutter précise que « *mutualiser permet de répondre aux exigences de « qualité de services » (réactivité, continuité, etc.), et permet de développer des services à valeur ajoutée (accès à des ressources hétérogènes par exemple)*. Ainsi concevoir un portail fédérateur c'est opter pour une démarche de mutualisation.

Ce qu'un établissement recherche en priorité, dans une mutualisation, c'est un juste équilibre entre les contraintes du travail en collaboration et les avantages tirés d'une telle participation. Les universités l'ont compris, pour valoriser leurs fonds et apparaître comme une référence majeure sur la toile, il est nécessaire de développer un réseau. Il n'y a pas de mutualisation possible sans réseau. Le réseau apparaît « *plus ou moins formalisé, plus ou moins procédurisé, mais toujours présent derrière toute démarche de mutualisation documentaire* », explique Françoise Comet, consultante indépendante en techniques documentaires.

Travailler ensemble au service de l'utilisateur ne se décrète pas sur la seule volonté des acteurs, mais exige de s'organiser, d'adopter des procédures pour travailler conjointement. Cela nécessite une volonté politique manifeste et un investissement de tous les acteurs du projet. Quand bien même les éléments ci-dessus seraient réunis, la réussite de l'élaboration d'un outil commun ne se fait pas sans difficultés. Dans le cadre du projet UDESCA, les bonnes volontés n'ont pas manqué, mais le manque de temps et l'éloignement géographique des structures ont joué en notre défaveur. Les délais sont à revoir et le portail ne sera accessible qu'en fin d'année. Initialement il était prévu qu'il soit disponible au moment de la rentrée scolaire (début octobre).

Conclusion

Aujourd'hui, le concept de portail documentaire s'inscrit dans un environnement politique particulier : les universités développent des environnements numériques de travail, et privilégient très largement la documentation électronique pour leurs étudiants. Les sites Web des bibliothèques, jusqu'alors simples «vitrines» à vocation informative, deviennent de véritables outils de distribution du savoir.

Le Web 2.0 donne l'occasion aux bibliothèques de repenser leurs services, d'accroître leur rayonnement et de se fixer de nouveaux objectifs. Être en avance sur les usages des étudiants, aller virtuellement vers eux plutôt qu'exiger qu'ils se déplacent en bibliothèque, intégrer des ressources d'information de tous type dans leur environnement de travail sont autant de missions que les bibliothèques universitaires doivent aujourd'hui assurer. Dans ces missions, Internet qui, il y a quelques années encore, apparaissait comme une menace, devient un réel atout. Au gré de ses évolutions techniques, les bibliothèques tentent de répondre aux demandes d'utilisateurs en proposant de nouveaux outils.

Ma mission au cours de ce stage consistait à étudier le marché de la recherche en ligne, puis à élaborer un portail documentaire, donnant accès à cinq catalogues d'un réseau de bibliothèques universitaires. Pour mener à bien ce projet, il a été essentiel de :

- comprendre les pratiques qui dictent la recherche d'informations sur Internet,
- appréhender l'environnement technique dans lequel s'inscrit le déploiement de ce type d'outils,
- développer une méthodologie propre au travail en réseau

Le choix du prestataire pour le portail n'a pas été effectué à ce jour. La version de lancement de l'outil devrait être opérationnelle en décembre 2008. Le prestataire et chef de projet auront pour obligation d'établir conjointement un calendrier permettant que le portail soit accessible à la date attendue. Il reste un travail important à mener sur le contenu éditorial du site. Là encore, il sera indispensable de travailler de concert à la création d'un contenu qui soit le reflet du projet pédagogique des universités et de la singularité des bibliothèques du réseau.

Bibliographie

■ MANAGER UN PROJET

BELLENGER, Lionel. *Managez un projet avec succès.* Paris : 2005.

■ CONDUIRE UN PROJET WEB

BORDAGE, Stéphane. *Conduite de projet Web.* 2ème éd. Paris : Eyrolles, 2005.

CHU, Nicolas. *Réussir un projet de site Web.* 4ème éd. Paris : Eyrolles, 2006.

■ COMPRENDRE UNE DEMARCHE DE BENCHMARKING

GAUTRON, Jacques (sous la dir.). *Le guide du benchmarking.* Paris : Editions d'Organisation. 2003.

HERMEL, Laurent ; ACHARD, Pierre. *Le benchmarking.* Paris : AFNOR. 2007. 201p.

■ A L'HEURE DE GOOGLE

BARTHET, Émilie ; CATANESE-PALANCHE, Véronique ; CHURCH, Amélie. *Qui a besoin des bibliothèques à l'heure de Google ?*. *BBF*, 2007, n° 5, p. 92-93 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> Consulté le 16 juillet 2008.

BATTELLE, John. *La révolution Google : Comment les moteurs de recherche ont réinventé notre économie et notre culture.* Paris : Eyrolles, 2006. 279 p.

■ DONNEES BIBLIOGRAPHIQUES ET PROTOCOLES

« *La norme Z39-50, un protocole en devenir* » - Extrait de l'article : *Les éditeurs peaufinent leurs produits*, *Archimag*, n°210. Décembre 2007/Janvier 2008.

[en ligne] < <http://archimag.com/fr/accueil-archimag/magazines/archimag-n210/dossier/analyse-les-editeurs-peaufinent-leurs-produits.html?0=>> Consulté le 19 mai 2008.

NAWROCKI, François. *Le protocole OAI et ses usages en bibliothèques.* Ministère de la culture et de la communication - Direction du livre et de la lecture Bureau des politiques documentaires. Mise en ligne le 28 janvier 2005.

[en ligne] < <http://www.culture.gouv.fr/mrt/numerisation/fr/technique/documents/oai.pdf> > Consulté le 19 mai 2008.

■ RECUEILLIR LES BESOINS

MORILLON, Laurent. *Contribution à la maîtrise de la qualité des documents de communication interne ; une méthode d'écoute pour l'identification du besoin et le retour d'expériences.* Thèse en Sciences de l'Information et de la Communication, Université de Valenciennes et du Hainaut Cambrésis. 2000. 272 p.

■ L'UNIVERSITE NUMERIQUE

ISAAC, Henri. *Rapport à Madame Valérie Pécresse, Ministre de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche : l'université numérique.*

[en ligne] < media.education.gouv.fr/file/2008/08/3/universitenumérique_22083.pdf >.
Consulté le 27 juin 2008.

■ DE LA BIBLIOTHEQUE CLASSIQUE A LA BIBLIOTHEQUE NUMERIQUE

BORGMAN, Christine. *What are digital libraries? Competing visions.* Information Processing & Management : 1999. p 227 - 243.

BRULEY, Caroline. *Les sites web des bibliothèques universitaires : Evaluation et sites de référence.* *BBF*, 2003, tome 48, n°4, p. 14-23.

CAVALERI, Piero. *Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne : De nouveaux produits dans un marché concurrentiel.* *BBF*, 2003, tome 48, n° 4, p. 24 – 32.

DESRICHARD, Yves. *Le plus grande bibliothèque numérique du monde ?.* *BBF*, 2008.

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> Consulté le 16 juillet 2008.

DUTREMEE, Régis. *Séduire en ligne : Le marketing des portails des bibliothèques et centres de documentation sur internet.* *BBF*, 2008, n° 2, p. 80-81
[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> Consulté le 16 juillet 2008.

MAISONNEUVE, Marc / Tosca Consultants. *Bâtir un portail de bibliothèque ou de centre de documentation, un morceau de bravoure ?* in *Documentaliste - Sciences de l'information*, vol.44, n°3, juin 2007. – 243p – 247p.

MAISONNEUVE, Marc ; TOUITOU, Cécile / Tosca Consultants. *Les logiciels portails pour bibliothèques et centres de documentation : L'offre d'outils de recherche fédérée et de gestion de contenu* - Paris : A.D.B.S. Editions, 2007. - 215 p.

MORIN, Nicolas. *Boîte à outils pour un site web de bibliothèque universitaire.* Mémoire d'Etude diplôme de conservateur des bibliothèques. ENSSIB, 2000. 76 p.
[en ligne] <<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/morin.pdf>>. Consulté le 18 juillet 2008.

MORIN, Nicolas. *Contenus et services des sites web des bibliothèques.* *BBF*, 2003, tome 48, n°4, p. 9-13.
[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> Consulté le 18 juillet 2008.

VAN DOOREN, Bruno. *Bibliothèques universitaires et nouvelles technologies.* Remis au remis au Ministère de l'éducation nationale, de la recherche et de la Technologie. Juin 1999.
[en ligne] <http://trf.education.gouv.fr/pub/edutel/rapport/1999/van_dooren_bibliotheque_universitaire.pdf>. Consulté le 5 août 2008.

■ SITOTHEQUE

- Catalogues et portails des établissements de l'UDESCA :

Université Catholique de Lille : <http://www.bnr.univ-catholille.fr>

Université Catholique de Lyon : <http://www.univ-catholyon.fr>

Université Catholique de l'Ouest : <http://aristote.uco.fr/>

Institut Catholique de Paris : <http://ipac.icp.fr>

Institut Catholique de Toulouse : <http://opac.ict-intra.net>

- Réalisations « portails » étudiées :

BNUS : <http://www.bnu.fr>

Cité de l'Architecture et du Patrimoine : <http://portaildocumentaire.citechailot.fr>

Infomédiathèque de l'Ecole de Management de Lyon : <http://incipio.em-lyon.com>

INFOthèque Léonard de Vinci : <http://www.devinci.fr/infotheq>

JUBIL (Université Pierre et Marie Curie) : <http://www.jubil.umpc.fr/repons/portal>

KVK : <http://www.ubka.uni-karlsruhe.de/kvk>

LIBELLULE : <http://www.bib.ucl.ac.be>

PMC : http://trd.mom.fr/zsearch/rubrique.php3?id_rubrique=30

SCD – Université Claude Bernard (Lyon 1) : <http://portaildoc.univ-lyon1.fr>

RERO : <http://opac.rero.ch>

- Généralités :

BBF : <http://bbf.enssib.fr>

JISC : <http://www.jisc.ac.uk>

Médiamétrie-eStat : <http://www.estat.com>

Open Archive Initiative : <http://www.openarchives.org/>

Glossaire

Agrégateur : « Un agrégateur rassemble les métadonnées provenant de plusieurs fournisseurs de données et les rend accessibles dans un entrepôt OAI ». (source : François Nawroski).

Bibliothéconomie : il s'agit de l'ensemble des techniques de gestion et d'organisation des bibliothèques. Elle comprend tous les savoir-faire relatifs à l'organisation, à la gestion du personnel, à la gestion des usagers (gestion des prêts, catalogage, etc.).

CMS : voir *système de gestion de contenu*.

Connecteur : « dans un portail documentaire, le connecteur est le composant logiciel nécessaire pour permettre l'accès à une base web au travers du portail, notamment pour effectuer des recherches simultanées dans cette base et dans d'autres bases ». (source : Marc Maisonneuve). Il traduit la requête de l'utilisateur et la réponse donnée par chaque source dans un format standardisé.

Grappage : présentation des résultats de recherche suivant des clés de regroupement censés rapprocher des références apparentées. Le grappage permet à l'utilisateur d'approfondir sa recherche. Le terme américain est la *clusterization*.

Métadonnées : ensemble de données structurées décrivant des ressources physiques ou numériques. Une notice bibliographique est elle-même un ensemble de métadonnées.

Métamoteur : logiciel qui utilise la technique de recherche fédérée pour solliciter différents moteurs de recherche. Bien souvent, le métamoteur ne propose pas le choix des moteurs à solliciter.

Résolveur de liens : Associé à un OPAC ou à un portail, ce logiciel renvoie à l'utilisateur une liste de liens vers des ressources ou services complémentaires en rapport avec la référence du document recherché.

SIGB : système intégré de gestion de bibliothèque. Ses principales fonctionnalités sont les suivantes : module d'acquisitions, module catalogage, module prêt et circulation, module gestion des périodiques, etc.

Système de gestion de contenu (ou Content Management Systems - CMS) : logiciel destiné à la conception et à la mise à jour de site WEB dynamique ou d'application multimédia.

WAI : La *Web Accessibility Initiative* du World Wide Web Consortium a publié, en mai 1999, une norme sur l'accessibilité des sites web. Cette recommandation se préoccupe particulièrement de l'accessibilité du web pour les personnes handicapées.

Z39.50 : « *protocole de communication entre ordinateurs, spécialisé dans la recherche documentaire de documents en texte intégral, de données bibliographiques, d'images et de multimédia dans le contexte d'un réseau* ». (source : INEO media system).

Table des annexes

Annexe 1 : Catalogues en ligne des cinq structures du réseau UDESCA

Annexe 2 : Réalisations « portails » étudiées dans le cadre du projet

Annexe 3 : Etudes de deux protocoles de consultation (Z39.50 et OAI-PMH)

Annexe 4 : Questionnaires – Recueil des besoins - phase 1 et 2

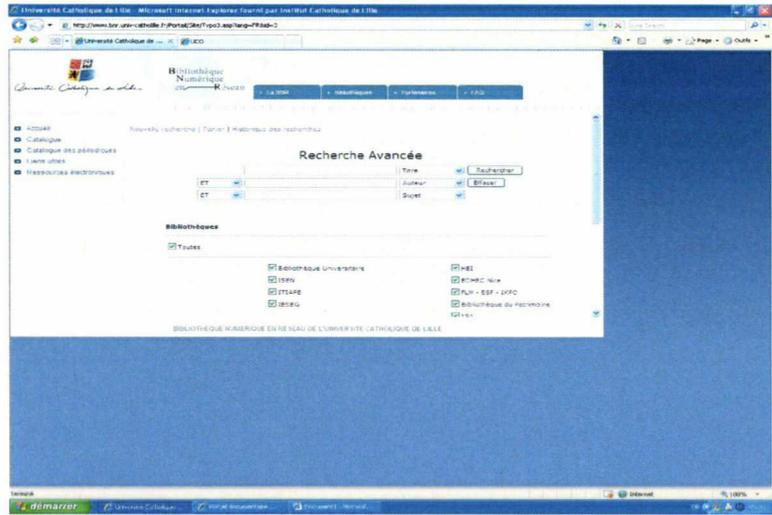
Annexe 5 : Extrait du cahier des charges relatif à la mise en place d'un portail

Annexe 6 : Présentation devant la Commission Bibliothèques – 16 mai 2008

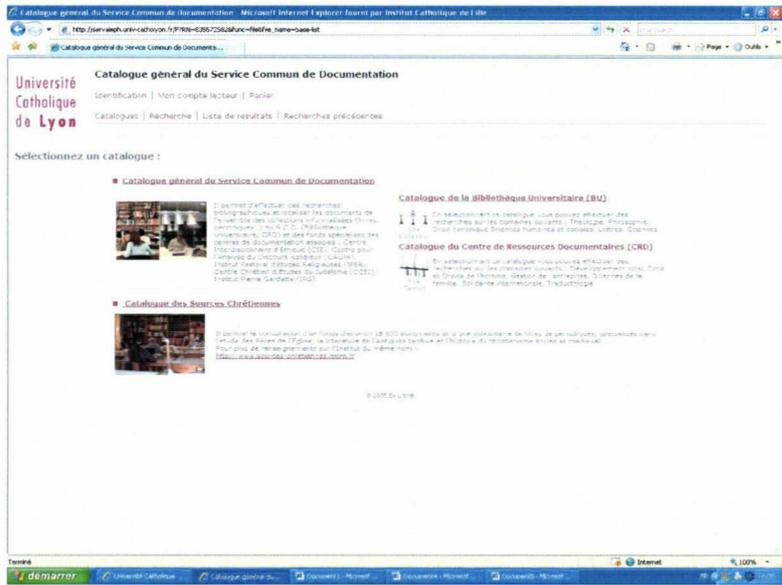
Annexe 1 :

Catalogues en ligne des cinq structures du réseau UDESCA

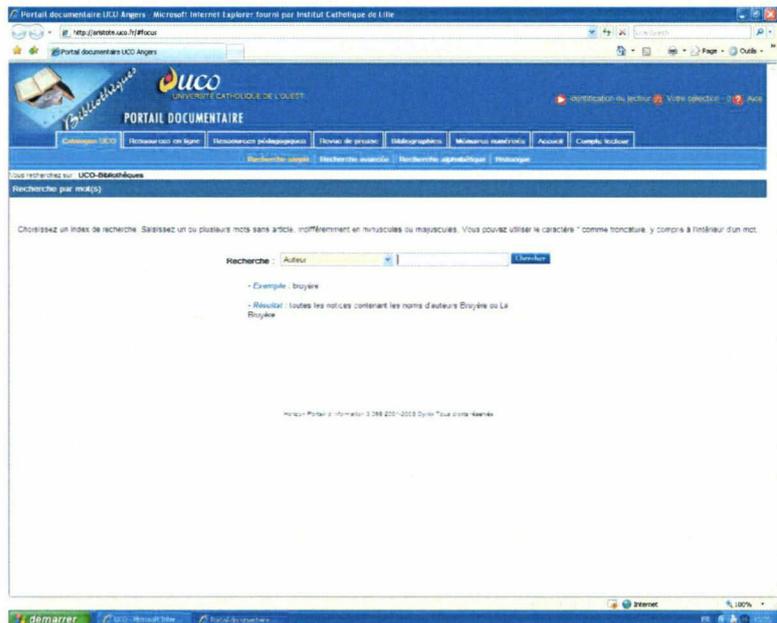
- Université Catholique de Lille



- Université Catholique de Lyon



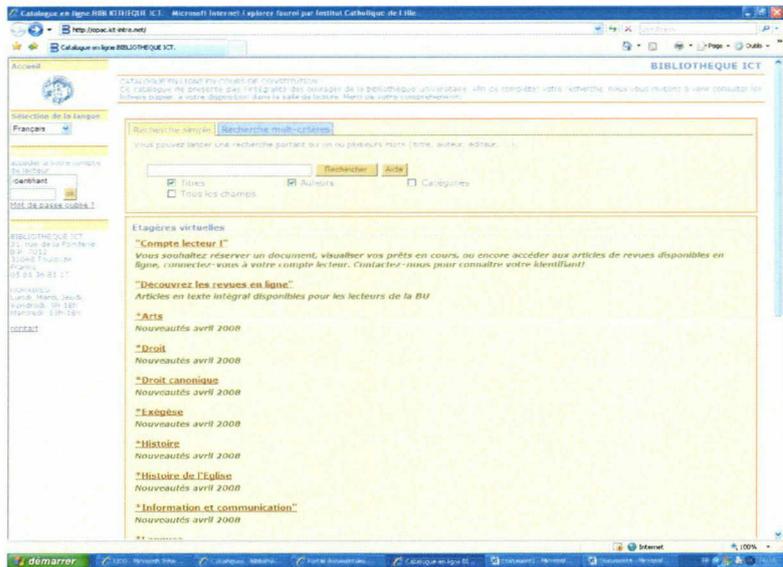
- Université Catholique de l'Ouest



- Institut Catholique de Paris



- Institut Catholique de
Toulouse



Annexe 2 :

Réalisations « portails » étudiées dans le cadre du projet

- Interface de recherche PMC

- Page de résultats KVK

- Page d'accueil du portail documentaire de la Cité de l'Architecture et du Patrimoine (Cité Chaillot)

The screenshot shows the homepage of the Cité Chaillot documentary portal. The browser window title is "http://portaldocumentaire.citechaillot.fr/". The page features a navigation bar with links: "UNE CITÉ À CHAILLOT", "DÉCOUVRIR LE PORTAL", "ACCÈS AUX RESSOURCES", and "RECHERCHE MULTI-BASES". A search bar is located in the top right. The main content area is titled "INTRODUCTION" and contains the following text:

L'objectif principal du portail documentaire est de fédérer la recherche sur les nombreuses ressources documentaires constituées au sein des différents départements et services de la Cité de l'architecture et du patrimoine. Il permet également d'interroger des sources documentaires externes.

- Le catalogue de la bibliothèque
- Les dossiers documentaires
- Les bases de données
- Les archives
- Les documents numérisés

At the bottom of the page, there is a footer with the text: "Un important projet de numérisation subventionné par la Mission de la Recherche et de la Technologie (MRT) a été réalisé en 2007. Il a permis de mettre en ligne 4 grandes séries d'architecture datant de la fin du 19ème et du début du 20ème: La Construction moderne (1885-1936), la Revue générale d'architecture (1840-1888), L'Architecture (1889-1936) et L'Architecture (1906-1935)."

- Jubil (Université Pierre et Marie Curie)

The screenshot shows the homepage of the Jubil (UPMC) documentary portal. The browser window title is "Jubil - Portail documentaire de l'UPMC". The page features a navigation bar with the UPMC logo and the text "Jubil - Portail documentaire de l'UPMC". A search bar is located in the top right. The main content area is titled "Rechercher simple dans nos ressources" and contains the following text:

Rechercher :
Fonds : Tous
Dans : Tous

Important: Juillet-Août 2008 : fermeture des bibliothèques scientifiques et médicales de l'UPMC. La plupart des bibliothèques ferment ou sont ouvertes à horaires réduits. Consultez le détail du calendrier d'été [...]

A la une:

- Ouverture à la BU Pitié-Salpêtrière le samedi matin (mai-juin 2008) - Bilan du test
- IOP Science accessible en test à l'UPMC jusqu'au 31 décembre 2008 (Physique)
- Bibliothèque de Biologie Enseignement - réouverture le 1er septembre 2008
- Nouvelles acquisitions de la Bibliothèque sciences de la Terre recherche (mai-juin 2008)

Nouveautés en ligne:

- Journal of polymer science. Part C. Polymer symposia
- Water Encyclopedia

At the bottom of the page, there is a footer with the text: "Toutes les nouveautés dans Jubil".

Annexe 3 :

Etudes de deux protocoles de consultation (Z39.50 et OAI-PMH)

ETUDE DES PROTOCOLES Z39.50 et PROTOCOLE OAI-PMH – 20 mai 2008

SOURCES

<http://www.culture.gouv.fr/culture/dll/OAI-PMH.htm>

<http://www.lahary.fr/pro/z3950/>

<http://www.ebsi.umontreal.ca/cursus/vol1no1/sevigny.html>

http://www.msh-reseau.prd.fr/EspaceTravail/TransparentsZ39.50/Presentation_Z3950.ppt

PLAN ETUDE

I. La norme Z39.50 et la métarecherche

1. Définition
2. Principe de fonctionnement
3. Fonctionnalités et services
4. Schéma

II. Le protocole OAI-PMH

1. Définition
2. Principe de fonctionnement
3. Point technique
4. Schéma

III. Différences

I. La norme Z39.50 et la métarecherche

1. Définition

La norme Z39.50 est un protocole de communication destiné à l'interrogation de bases de données bibliographiques en ligne. Elle a pour but l'interrogation simultanée de plusieurs catalogues.

Le protocole Z39.50 permet :

- l'accès à un ou plusieurs réservoirs de notices
- le partage de ressources bibliographiques entre établissements
- la recherche d'informations à partir d'une même interface

**Pré-requis : Pour qu'une ou plusieurs bases soient interrogeables simultanément en temps réel
→ il faut impérativement un serveur Z39.50.**

2. Principe de fonctionnement

- Une instance client (*origin*) envoie des requêtes et exploite les réponses
- Une instance serveur (*target*) reçoit les requêtes, les transmet à la base de données, reçoit et transmet les réponses au client

- Le **serveur Z39.50** associé à chaque base cible :
- traduit les requêtes du client Z39.50 dans le langage de la base
 - envoie les réponses conformément au protocole Z 39.50 -

*Les serveurs et les clients Z39.50 dialoguent en **protocole Z39.50***

- Le **client Z39.50** envoie les requêtes et affiche les réponses

- Le **client Z 39.50** couplé à une passerelle Web :

- traduit les requêtes du navigateur en langage Z 39.50
- reformate les réponses des serveurs Z 39.50 en langage HTML

Le navigateur et la passerelle dialoguent dans les **standards du Web** (protocole HTTP, langage HTML)

Le navigateur :

- envoie ses requêtes à partir d'une page HTML "formulaire"
- affiche les réponses

Protocole Z39.50 → Notices en Marc

Protocole Z39.50 → Interrogation des bases en temps réel

3. Fonctionnalités et services

Pour permettre aux internautes (Internet) ou à un public local (Intranet) d'interroger plusieurs bases simultanément en temps réel à partir d'un navigateur, **il est nécessaire d'avoir un client Z39.50 associé à une passerelle Web.**

→ **Fonctionnalités de base :**

- Ouverture de la connexion (Init)
- Transmission d'une requête qui produit un ensemble-résultat (Search)
- Présentation des résultats (Retrieve)
- Segmentation éventuelle des résultats (Retrieve)
- Suppression des résultats (Result-set-delete)
- Permet de gérer les accès restreints sur identification ou mot de passe (Access control)
- Fourniture au client d'un rapport d'état (Resource control)
- Dédoublonnage éventuel et tri des résultats (Sort)
- Feuilletage d'une liste (Browse)
- Obtention d'informations sur les bases de données hébergées par le serveur, les points d'accès disponibles... (Explain)
- Fermeture de la connexion (Close)

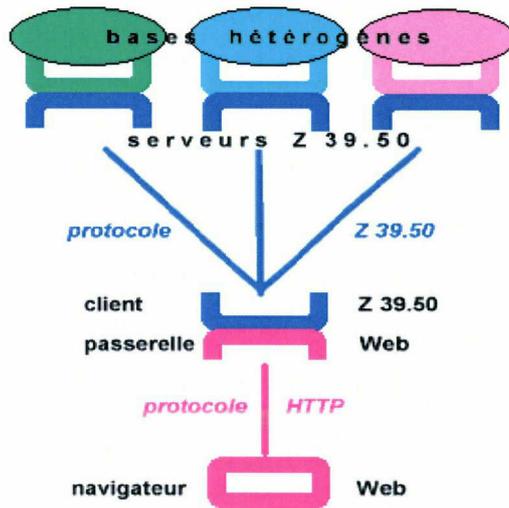
→ **Service étendus pour l'utilisateur :**

- Sauvegarder un ensemble de résultats pour une utilisation ultérieure
- Sauvegarder une équation de recherche pour une utilisation ultérieure
- Commander un document

4. Schéma

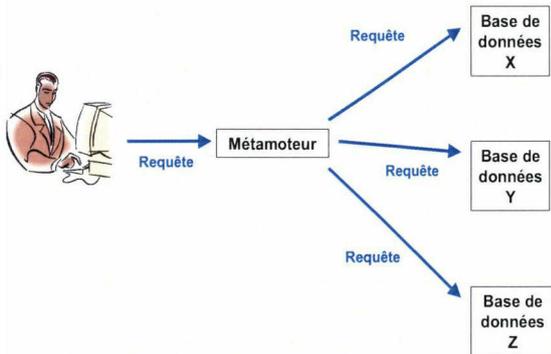
a. Z39.50 et passerelles WEB

Source : <http://www.lahary.fr/pro/z3950/schema2.htm>

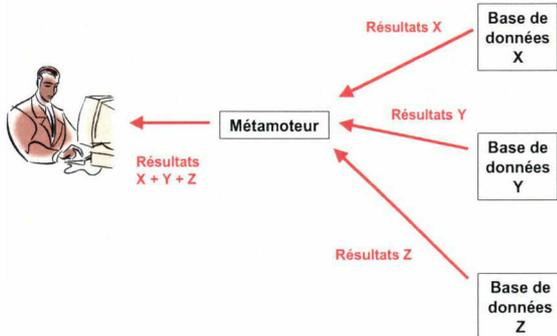


b. La métarecherche

La métarecherche: fonctionnement



La métarecherche: fonctionnement



- 1/ L'utilisateur choisit les bases qu'il veut interroger
- 2/ Il entre une requête dans le métamoteur
- 3/ Le métamoteur traduit la requête et l'envoie à chaque base choisie, dans le protocole approprié (Z39.50, passerelle XML, etc.) - pour fournir des résultats dans un langage commun en une seule liste, dédoublonnés, triés pour l'utilisateur.

II. Le protocole OAI-PMH

1. Définition

→ « Grâce au protocole OAI, une bibliothèque a la possibilité d'offrir une **visibilité accrue** à ses documents, notamment à ses publications électroniques ou à ses fonds spécialisés.

→ L'OAI-PMH (*Open Archives Initiative's Protocol for Metadata Harvesting*) ou protocole OAI facilite l'**échange de données entre des fournisseurs de données (entrepôt) et un fournisseur de service (agrégateur)**. Ce protocole d'échange permet de créer, d'alimenter et de tenir à jour, par des procédures automatisées, des réservoirs d'enregistrements sans les dupliquer ni modifier leur localisation d'origine.

→ En tant que « **fournisseur de service** », une bibliothèque peut réaliser un **portail documentaire** dans son domaine de spécialité ou sur un thème quelconque, en collectant les données descriptives de ressources et documents de tous types, accessibles sur l'Internet dans des entrepôts OAI. La mise à jour régulière se fait par l'intermédiaire d'un moissonneur (« à la date qu'il veut »). En conséquence de quoi, l'utilisateur n'a pas de garantie quant à la fraîcheur de l'information collectée.

→ Enfin, le protocole OAI permet de faire communiquer entre elles des bases de données diverses et hétérogènes, et donc de réaliser des **partenariats** entre plusieurs établissements que rapprochent leurs collections (complémentarité des fonds) ou leurs publics (services culturels d'une même collectivité).

Il faut noter qu'il s'agit d'un protocole pour lire des données. Il n'y a pas d'instruction, de commande dans le protocole pour insérer des documents ou des notices. »

2. Principe de fonctionnement

Le protocole définit le langage par lequel communiquent le fournisseur de données (**entrepôt**) et le fournisseur de services (**agrégateur**), qui rassemble des données collectées par un moissonneur.

Pour alimenter l'agrégateur, le moissonneur visite plusieurs entrepôts, qu'il doit interroger massivement une seule fois ou en plusieurs étapes, pour extraire les enregistrements des items qui l'intéressent.

Après la collecte, le moissonneur dépose les données dans une base que le fournisseur de services rend accessible à ses clients. L'interrogation de cette base est directe et ne sollicite pas les entrepôts d'origine. En effet, l'utilisateur final interroge uniquement le réservoir de notices du fournisseur de service, qui lui retourne en réponse une liste pertinente de notices.

Ces notices proposent notamment un lien hypertexte vers le document primaire, seulement accessible sur le serveur du fournisseur de données : en activant ce lien, l'utilisateur arrive sur le site et dans l'environnement graphique de l'institution productrice, dont le serveur n'est finalement sollicité que pour la fourniture de ce seul document.

- **Protocole OAI-PMH → Notice en Dublin Core (donc possible conversion des notices).**

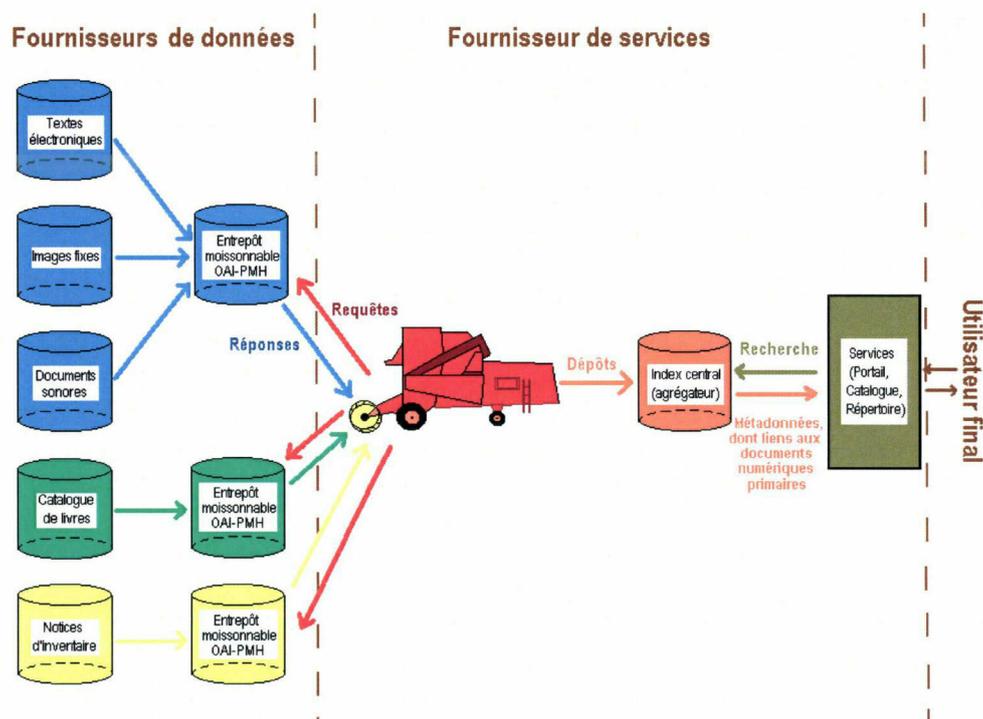
- Protocole OAI-PMH → Récupération des notices à date régulière.

3. Point technique

Rendre un catalogue de bibliothèque compatible avec le protocole OAI **ne demande pas de modifications profondes** de sa structure ni des données qu'il contient : il suffit de faire en sorte d'exposer ses « objets documentaires » selon des formats prescrits par l'OAI, soit au minimum le **Dublin Core** et, en complément, tout autre format XML pertinent.

4. Schéma : Architecture fonctionnelle de services OAI

Source : <http://www.culture.gouv.fr/culture/dll/OAI-PMH.htm>



III. Différences

→ Au contraire de portails de recherche fédérée ou de catalogues collectifs reposant sur la norme d'interrogation Z39-50, une base de donnée constituée par moissons OAI permet au fournisseur de service de rendre accessibles des données descriptives de documents **sans faire peser une lourde charge sur le serveur de chaque fournisseur de données**. Le temps de réponse au client final dépend du seul serveur du fournisseur de service (et non du serveur le moins performant de l'ensemble des fournisseurs de données, comme c'est le cas dans une architecture Z39-50)

→ En revanche, pour le protocole OAI, le problème provient du dernier passage du moissonneur et engendre une perte de fraîcheur des données alors qu'une interrogation simultanée de plusieurs bases par Z39-50 permet d'afficher les données en temps réel. L'OAI-PMH n'est pas forcément la solution organisationnelle et technique la plus pertinente car soumis à des modifications très fréquentes, dans notre cas, quotidiennes.

Annexe 4 :

Questionnaires – Recueil des besoins - phase 1 et 2

Recueil des besoins – Phase n° 1

Je souhaite recueillir des informations sur votre fonctionnement et votre besoin. Vos réponses me seront utiles pour la recherche de solution et la mise en œuvre d'un outil commun.

Mieux vous connaître

1. Votre université :
2. Nombre de bibliothèques intégrées à votre réseau :
3. Nombre de lecteurs recensés (approximativement) :
4. Format de catalogage des notices bibliographiques :
5. Nombre de notices bibliographiques recensées (approximativement) :
6. Quel est votre système d'exploitation ?
7. Quel est votre SIGB ?
8. Quel est le fournisseur de votre SIGB ?
9. Votre responsable de SIGB est :
Ses coordonnées :

Votre portail actuel

10. Adresse de votre portail :
11. Quel prestataire a réalisé votre portail documentaire ?
12. Quand votre portail a-t-il été mis en ligne ?
13. Dans vos outils, quels sont les protocoles que vous utilisez actuellement ou que vous avez pour projet d'utiliser ?
14. Quels périodiques électroniques mettez-vous à disposition sur votre portail ?
15. Quelles ressources WEB gratuites mettez-vous à disposition sur votre portail ?
16. Quelles difficultés avez-vous rencontrées dans la mise en œuvre de votre portail ?

17. Avez-vous obtenu des retours des usagers concernant votre portail ? Si oui, merci de répondre aux questions 18 et 19.

Oui

Non

18. Quels retours des usagers avez-vous obtenu suite à la mise en place de votre portail ?

Très satisfaisant

Satisfaisant

Peu satisfaisant

Pas du tout satisfaisant

Par quel intermédiaire avez-vous obtenu ces retours ?

A propos des services aux utilisateurs

19. Au sein de votre bibliothèque, formez-vous vos utilisateurs à votre outil portail / catalogue ? (Si oui, merci de répondre aux questions 21 et 22)

Oui

Non

20. Par quels moyens ?

21. Au sein de votre bibliothèque, pourriez-vous intégrer une formation spécifique portail / méta catalogue UDESCA à votre proposition déjà existante ?

Oui

Non

22. Au sein de votre bibliothèque, pourriez-vous intégrer une formation spécifique portail / méta catalogue UDESCA à votre proposition déjà existante ?

Oui

Non

Le portail des bibliothèques de l'UDESCA

23. Parmi les propositions suivantes, cochez 3 fonctionnalités que vous estimez indispensables de voir figurer sur le portail UDESCA :

Actualités / agenda des bibliothèques

Nouvelles acquisitions

Accès à des ressources en ligne (autres que les bases internes : ressources gratuites)

Information pratiques (conditions de prêt, horaires des bibliothèques, équipe, présentation du fonds, historique, etc.)

Aide en ligne et FAQ

Constitution de paniers personnels

Index des périodiques électroniques (A to Z)

Historique des recherches

24. Précisez les ressources WEB auxquelles vous souhaiteriez que le portail documentaire UDESCA donne accès :

25. D'après vous, par quels moyens peut-on mettre en avant la spécificité en Sciences religieuses de nos Universités ?

26. Le choix d'un portail multilingue vous paraît-il pertinent ?

Oui

Non

Si oui, quelles sont les 2 langues vous paraissant indispensables :

Anglais

Espagnol

Allemand

27. Il vous paraît indispensable de proposer la recherche (cocher 3 réponses)

simple

avancée

alphabétique (secondé d'un index)

multi sources

28. Proposer une rubrique « Acquisitions » mise à jour régulièrement vous paraît :

Indispensable

Difficile à envisager

29. Parmi les deux solutions techniques envisagées, laquelle vous semble la plus pertinente pour le portail UDESCA ?

Z39.50

OAI-PMH

30. Parmi les deux solutions envisagées, laquelle pouvez-vous supporter techniquement à ce jour ?

Z39.50

OAI-PMH

31. Pensez-vous communiquer auprès de vos utilisateurs à propos du portail UDESCA ?

Oui

Non

Si oui, par quels moyens :

Information en bibliothèque

Encart sur votre portail

Lien sur votre portail

Mail aux utilisateurs

Prospection et administration

32. Envisager un administrateur technique pour le portail vous semble-t-il pertinent ?

Oui

Non

Pour vous, ce poste nécessite :

Un plein temps

Un temps partiel

33. Envisager un administrateur contenu pour le portail vous semble-t-il pertinent ?

Oui

Non

Pour vous, ce poste nécessite :

Un plein temps

Un temps partiel

34. Pour vous le serveur technique doit être basé à :

Lille

Paris Angers

Lyon

Toulouse

Remarques

35. Avez-vous des suggestions pour la mise en œuvre du portail UDESCA ?

.....
.....
.....
.....

Je vous remercie de votre collaboration.
Contact : anne-laure.sautreau@icl-lille.fr

Recueil des besoins – Phase n° 2

J'œuvre actuellement à la synthèse de vos besoins et à l'élaboration du cahier des charges de notre outil. Vos réponses me seront utiles pour détailler les fonctionnalités et certains points d'attention de notre portail.

Recueil rempli par :

➤ Ergonomie :

Ergonomie	OUI	NON	Remarques
- Défilement de photographies des établissements en page d'accueil (10 images différentes)			
- Chiffrage du nombre de notices toutes disciplines pour tous nos établissements (pour montrer notre multidisciplinarité)			

➤ Recherche :

Recherche SIMPLE	OUI	NON	Remarques
<u>Champs interrogeables souhaités</u> - Tous les mots de la notice			
- Choix d'un seul critère dans un menu déroulant			
<u>Si oui, lesquels parmi la liste suivante :</u> - Auteur			
- Titre			
- Titre de périodique			
- Mot(s) du sujet			
- Date de publication			
- Editeur			
- Collection			

- ISBN			
- ISSN			
Recherche AVANCEE	OUI	NON	Remarques
<u>Champs interrogeables souhaités</u>			
- Auteur			
- Titre			
- Titre de périodique			
- Mot(s) du sujet			
- Date de publication			
- Editeur			
- Collection			
- ISBN			
- ISSN			
Possibilité de recherche croisée (utilisation d'opérateurs booléens : ET/OU/SAUF)			
Utilisation de la troncature (à gauche, à droite) par un astérisque « * »			
L'utilisateur doit-il pouvoir imprimer sa liste de résultat ?			
La technologie « <i>nuage de mots</i> » vous intéresse-t-elle pour notre outil ?			
Limitations des résultats / filtres de la recherche avancée	OUI	NON	Remarques
- par catalogues			

- par type de documents			Si oui, lesquels ? Préciser :
- par langues			Si oui, lesquelles ? Précisez :

➤ **Affichage des résultats :**

	OUI	NON
<u>Critères de tri :</u>		
- Auteur de A à Z		
- Auteur de Z à A		
- Titre de A à Z		
- Titre de Z à A		
- Date de publication (ordre croissant)		
- Date de publication (ordre décroissant)		
<u>Choix d'affichage de la notice de résultat :</u>		
- format classique / normal (exemple du PMC)		
- format UNIMARC (exemple du PMC)		

➤ **Fonctionnalités de bases encore à l'étude :**

	OUI	NON	Remarques
<u>Actualités :</u>			
- par renvoi vers les pages existantes			
- nouvelle rubrique sur notre portail			

<u>Informations pratiques :</u>			
- par renvoi vers les pages existantes			
- nouvelle rubrique sur notre portail			
<u>Aide en ligne :</u>			
- sous forme de foire aux questions			
<u>Paniers personnalisés :</u>			
- avec option d'envoi par mail			
- avec option d'impression			

➤ **Liens vers des ressources en ligne (catalogues spécialisés, site WEB) :**

	OUI	NON	Remarques
Ces liens vers des ressources doivent être organisés :			
- sous forme d'une liste alphabétique			
- sous forme d'une liste thématique			
- sous forme d'un top ten sélectionné par nos soins			
<u>Les champs de description des ressources doivent être les suivants :</u>			
- Titre			
- URL			
- Thème(s)			
Ressources (veuillez cocher 10 références à privilégier sur notre portail)			
Catalogues français			
SUDOC			BN Opale Plus
CCFr			BPI

BNUS		Babylone (Bibliothèque de la Maison des Sciences de l'Homme)	
Catalogues et BDD spécialisés			
PMC		BIBIL	
BETH		RACHEL	
ATLA		Fichier Centrale des Thèses	
BNF		Cyberthèses	
THESA			
Catalogues étrangers et internationaux			
VThK		WorldCat	
Sites de référence			
BNF		FIUC	
CERISE (Conseils aux Etudiants pour une Recherche d'Information Spécialisée Efficace)		ABES	
La Documentation Française			
Autres suggestions :			

➤ **Index des périodiques :**

	OUI	NON	Remarques
Index des périodiques dépouillés dans nos bibliothèques			
Liste de périodiques en accès libre et à distance (ex. : Persée, Erudit, Revues.org)			

➤ **Autres fonctionnalités soumises lors des entretiens :**

Suggestions de « fonctionnalités » / rubriques	OUI	NON	Remarques
Accès à la revue de presse en ligne de l'UCO			
Accès aux mémoires numérisés de l'UCO			
Accès à des bibliographies thématiques (exemple de l'Institut Catholique de Toulouse)			
Historique de nos universités			

Présentation des bibliothèques - par renvoi vers les pages existantes			
- par une nouvelle rubrique courte et concise sur notre portail			

➤ **Référencement :**

Référencement sur :			
Les signets de la BNF		ATLA (American Theological Library Association)	
BETH (Bibliothèque Européenne de Théologie)			
Autres suggestions :			

Annexe 5 :

Extrait du cahier des charges relatif à la mise en place d'un portail

DEUXIEME PARTIE : Conception générale du portail et fonctionnalités attendues

4 – Le nouveau portail documentaire

4.1. Objectif

■ Offrir un accès aux références bibliographiques disponibles dans les 5 bases existantes des bibliothèques du réseau UDESCA, par l'intermédiaire d'une interface Web de recherche et de consultation. Cette interface sera accessible à tous types d'utilisateurs (externes/internes aux bibliothèques) sans aucune authentification.

4.2. Caractéristiques de l'outil attendu

4.2.1. Fonctionnalités attendues

Dans sa version de lancement, la solution proposera en priorité les fonctionnalités suivantes :

- la recherche de références bibliographiques dans les 5 bases existantes via une brique métamoteur et affichage harmonisé des résultats.
- des services personnalisés liés à la recherche documentaire : constitution des paniers personnels avec option d'impression et d'envoi par mail (pour une session temporaire sachant que l'authentification des utilisateurs n'est pas requise à ce jour).
- l'accès organisé (sous forme de liens hypertextes) à des ressources gratuites en ligne : catalogues collectifs nationaux, catalogues spécialisés, sites de références, etc. La liste des références souhaitées est établie dans la partie 7 (Autres services à l'utilisateur) du présent document.

Le prestataire devra montrer les capacités de son outil à pouvoir effectuer les recherches dans l'intégralité des 5 bases existantes et à les associer dans des listes de résultats construites et harmonisées.

Le présent descriptif des fonctionnalités du portail ne préjuge pas de la façon dont est organisée la solution offerte par le prestataire. Ce dernier détaillera comment et au moyen de quels outils il peut répondre aux fonctionnalités attendues.

4.2.2. Nature de l'outil recherché

- La commission Bibliothèques souhaite faire l'acquisition d'un module de recherche fédérée pour répondre aux fonctionnalités déterminées dans le présent cahier des charges. Les candidats expliciteront donc leur offre en matière de recherche fédérée. L'outil choisi devra avoir fait l'objet de réalisations opérationnelles fiables.
- Le prestataire précisera si la mise en œuvre est rendue possible compte tenu des informations évoquées dans le présent document : volumétrie des fonds, SIGB en place. Le prestataire détaillera, en suivant l'exposé des fonctionnalités demandées, quelles sont ses propositions, comment elles s'associent.
- Nombre de connecteurs demandés : 5 connecteurs pour l'accès aux 5 bases.
- Protocole retenu : Z39.50

4.3. Composantes du portail documentaire

4.3.1. Le système de gestion de contenu

Les 5 bases seront accessibles via une interface dans un navigateur web. Le contenu de l'interface sera travaillé par le chef de projet grâce à un système de gestion de contenu. Le prestataire devra prendre en compte le fait qu'il existe déjà en interne un outil utilisé pour la mise à jour des contenus WEB : TYPO3. Le prestataire expliquera notamment comment son outil pourra s'articuler avec le CMS (Content Management System) retenu. Le remplacement de ce CMS n'est pas à l'ordre du jour. A ce jour, le CMS est utilisé uniquement à Lille. Dans le cadre du déploiement du portail, il pourra être installé dans les autres universités. Le prestataire peut néanmoins proposer un outil du même type, qui pourrait intéresser les membres de la commission et faciliter l'implémentation de la solution.

4.3.2. La recherche fédérée

La brique métamoteur attendue doit permettre l'interrogation des catalogues des 5 établissements. Les fonctionnalités détaillées du moteur de recherche sont développées en partie 5.

5 – Fonctions de recherche

Les fonctionnalités décrites ci-dessous sont celles demandées pour le moteur de recherche. Le story-board, proposé en annexe, détaille les différents écrans de recherche possibles.

5.1. Types de recherche

L'outil doit permettre une distinction claire des différents types de recherche.

Les 2 types de recherche retenus sont les suivants :

■ La recherche **simple par mot-clé** : recherche par défaut – sous la forme d'un cartouche accessible dès la page d'accueil. Il s'agit de l'objet principal de notre portail. Elle rendra possible, dès la page d'accueil, du choix des catalogues à consulter sous formes de cases à cocher. Les cinq catalogues sont cochés par défaut. L'utilisateur peut les décocher selon sa convenance.

Exemple d'un écran de recherche simple :

Accès au catalogues de l'UDESCA > Recherche simple > Entrer votre requête :

Tous les mots de la notice :

Choix des catalogues à consulter :

[Tout sélectionner](#) | [Tout désélectionner](#)

- Catalogue de l'Université Catholique de l'Ouest
- Catalogue de l'Université Catholique de Lille
- Catalogue de l'Université Catholique de Lyon
- Catalogue de l'Institut Catholique de Paris
- Catalogue de l'Institut Catholique de Toulouse

RECHERCHER

■ La recherche **avancée (ou multicritères) par mot-clé** dans tous les catalogues, avec croisement de critères (cf. 5.2 Critères de recherche) - sous forme d'un formulaire multi-champs. Les différentes valeurs entrées dans les champs peuvent être croisées en utilisant les opérateurs booléens.

La recherche avancée proposera des index à l'appui (liste alphabétique). On distinguera 3 listes différentes :

- une liste Auteurs pour le champ Auteur
- une liste Titres pour le champ Titre
- une liste Sujets pour le champ Mot(s) du sujet

5.2. Critères d'interrogation

■ Les champs interrogeables souhaités pour la recherche simple :

- Tous les mots de la notice

■ Les champs interrogeables souhaités pour la recherche avancée :

- Auteur,
- Titre,
- Titre de périodique,
- Mot(s) du sujet,
- Date de publication,
- Editeur,
- Ville d'édition,
- Collection,
- ISBN – ISSN (sur la même ligne).

■ La limitation dans la recherche ou filtres de la recherche avancée :

La requête doit pouvoir distinguer les documents par :

- type
- langue
- et par catalogue (tout comme la recherche simple)

La limitation de la recherche proposera les critères suivants :

- par **type** : Monographies – Périodiques – Articles de périodiques – Thèses – Tirés à part – Cartes – Photographies – Autres documents iconographiques – Partitions – Vidéos – CD-ROMs.
- par **langues** : Anglais – Allemand – Espagnol – Portugais – Italien – Latin – Grec – Hébreux – Autres langues.

5.3. Fonctionnalités détaillées de la recherche

■ Utilisation d'opérateurs booléens : ET, OU, SAUF - utilisés entre chaque champ pour les combiner entre eux, et ce au moyen d'un menu déroulant.

■ Troncature droite, gauche par un astérisque symbolisée de cette manière «* ».

6 – Affichage des résultats

6.1. Généralités

- L’affichage de l’avancement de la recherche en cours est requis.
- Un rappel de la recherche sera proposé sur toute page de résultats (niveaux 1 et 2)

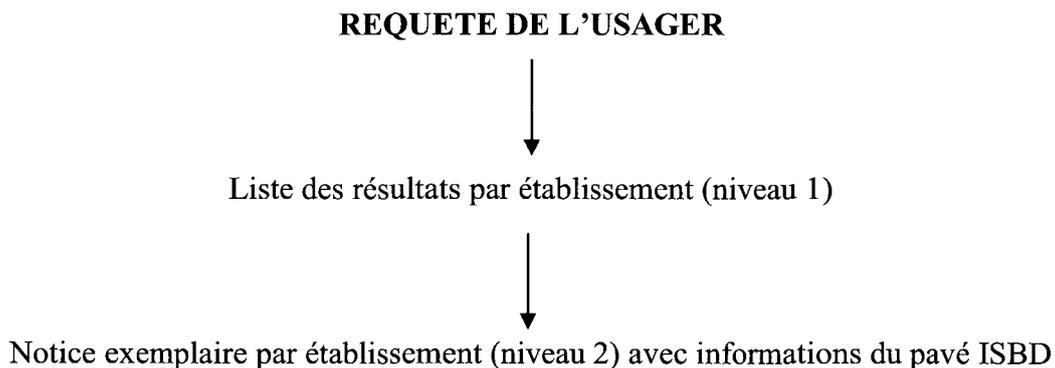
Exemple : Expression de la recherche : « Freud »

- Le prestataire proposera un outil performant pour l’harmonisation des pages de résultats.
- L’utilisateur doit pouvoir imprimer sa liste de résultats.

6.2. Visualisation des résultats

- On distinguera 2 niveaux dans les résultats :
 - la liste des résultats par établissement (niveau 1)
 - la notice exemplaire (niveau 2)

Structure des résultats⁶ :



■ La liste de résultats (niveau 1) proposera une liste de notices par établissement et cela au format bibliographique abrégé. Les critères de description des documents retenus pour la liste des résultats seront établis par la commission décisionnelle et par le chef de projet, en lien avec le prestataire, au moment du paramétrage de l’outil.

A priori, ils seront les suivants pour la version de lancement : Auteur, Titre, Date.

■ En cliquant sur une notice de la liste de résultats, l’usager accède à la notice exemplaire (niveau 2) et aux informations suivantes:

- informations de catalogage propre à l’établissement
- disponibilité de l’exemplaire (disponible, emprunté, réservé)

⁶ cf. Story-board en annexe

- L'utilisateur peut choisir le format d'affichage de la notice exemplaire : soit en format normal soit en format MARC.
- L'accès aux informations pratiques des bibliothèques (contact, adresse, mail et numéro de téléphone) est rendu possible depuis la liste de résultats (niveau 1) et depuis la notice exemplaire (niveau 2) en cliquant sur le nom de l'établissement. Dans les 2 cas, le nom de l'établissement pointe vers la page d'informations déjà existante de la bibliothèque concernée.
- Le bouton « Ajouter au panier » est accessible au niveau de la liste de résultats et au niveau de la notice exemplaire⁷.
- L'ordre d'affichage des résultats (niveau 1) pour chaque établissement sera à définir au moment du paramétrage, et cela en lien avec le prestataire.
- Si l'établissement ne propose pas de résultat, il sera spécifié : « Il n'existe aucun résultat à votre requête. Vous pouvez effectuer une nouvelle recherche ».
- Chacun des titres de la liste de résultat s'accompagnera d'un icône indiquant le type de document dont il s'agit. *Exemples d'icônes proposées par le catalogue des bibliothèques de l'Institut Catholique de Paris :*



: Monographie



: Périodique



: Article de périodique



: Mémoire ou thèse



: Carte



: Photographie

⁷ cf. Story-board en annexe

6.3. Elargissement de la recherche

- Toute proposition « d'élargissement de la recherche » ou recherche par rebonds sera étudiée.
- Le prestataire peut proposer la technologie « nuages de tags ». La possibilité de recherche par rebonds est considérée comme un plus par les membres de la commission. Il précisera sur quels critères est rendue possible cette technologie.
- Il peut également proposer le clustering ou « grappage de résultats » (présentation des résultats de recherche selon des clés de regroupement).

6.4. Services personnalisés liés aux résultats de la recherche

6.4.1. Le panier

- Au cours de ses recherches, l'utilisateur doit pouvoir sélectionner et exploiter les références qui retiennent son attention. La fonction « **Mon panier** » sera donc temporaire sachant que l'identification des usagers n'est pas à l'ordre du jour. Comme précisé précédemment, le bouton « Ajouter au panier » sera accessible au niveau de la liste de résultats et au niveau de la notice exemplaire. En cochant/décochant les titres qui l'intéressent, et en cliquant sur **Ajouter au panier**, l'utilisateur crée sa sélection personnelle.

6.4.2. Options du panier

- Il s'agit d'une « rubrique » **temporaire**. La totalité des paniers et de leur contenu seront supprimés « en fin de session » (fermeture de la page). L'utilisateur peut créer jusqu'à 5 paniers.
- Un panier pourra contenir jusqu'à 50 références.
- L'utilisateur devra pouvoir **imprimer** sa sélection et **l'envoyer par mail** à l'adresse électronique de son choix – le formulaire d'envoi proposera une zone de « Commentaires » que l'utilisateur complétera et qui sera associée à son envoi.
- Les actions possibles après création d'un panier :
 - Renommer le panier

- Vider la totalité du panier
- Supprimer les notices sélectionnées

7 – Autres services offerts à l'utilisateur

7.1. Fonctionnalités annexes

7.1.1. Fonctions permanentes dans la navigation

Elles sont accessibles par un menu en haut de page :

- Déclinaison multilingue du portail (ou au minimum des différentes interfaces de recherche dans un premier temps) dans les 3 langues suivantes : **anglais, espagnol, allemand**. Si cela s'avère possible, il pourra être décliné également en **italien**.
- Aide en ligne : elle concerne la recherche et la navigation. Cette rubrique fera l'objet de l'ouverture d'une nouvelle page facilement accessible à tout moment de la navigation. Par ailleurs, une FAQ relative à la recherche, sera proposée dans la rubrique S'orienter (accès par le menu permanent à gauche de l'écran).
- Plan du site
- Mentions légales : date de mise en ligne du portail, date de mise à jour, édition, conception, réalisation et gestion de projet.

7.1.2. Autres ressources

■ Accès au panorama de la presse française en ligne proposé sur le portail des bibliothèques de l'UCO (articles tirés du Monde, Libération, du Figaro et de la Croix). Il s'agit d'une chronique hebdomadaire.

■ Accès directs aux interfaces d'autres catalogues par l'intermédiaire de liens hypertextes. Cette liste pourra être enrichie de nouvelles références. Le portail doit permettre l'accès aux ressources suivantes :

◆ Catalogues collectifs français :

- SUDOC (Système Universitaire de Documentation) : <http://www.sudoc.abes.fr>

- BN Opale Plus : <http://catalogue.bnf.fr>
- BNUS (Bibliothèque Nationale et Universitaire de Strasbourg) : <http://www.bnu.fr/bnu/fr>
- BULAC (Bibliothèque Universitaire des Langues et Civilisations) : <http://www.bulac.fr>
- CCFR (Catalogue Collectif de France) : <http://ccfr.bnf.fr>

◆ Catalogues internationaux :

- WorldCat : <http://www.worldcat.org>
- KVK (Karsruher Virtueller Katalog) : <http://www.ubka.uni-karlsruhe.de/kvk>

◆ Catalogues spécialisés en Théologie et Sciences religieuses :

- PMC (Premier Millénaire Chrétien) : http://trd.mom.fr/zsearch/rubrique.php3?id_rubrique=30
- VThK (Virtueller Katalog Theologie und Kirche) : <http://www.vthk.de>
- BibIL (Biblical Bibliography of Lausanne) : <http://www.bibil.net>
- RACHEL (Réseau Européen des bibliothèques judaïca et hebraïca) : <http://www.rachelnet.net>

◆ Nos favoris :

- Les Signets de la BnF : <http://signets.bnf.fr>
- FIUC (Fédération Internationale des Universités Catholiques) : <http://www.fiuc.org>
- ABCF (Association des Bibliothèques Chrétiennes de France) : <http://www.abcf.fr>
- BETH (Bibliothèque Européenne de THéologie) : <http://www.beth.be>

■ Accès direct à des bouquets de revues en ligne (bouquets gratuits, accessibles sans authentification) :

- Erudit (Portail canadien de revues, de dépôt d'articles et d'ouvrages électroniques) : <http://www.erudit.org>
- Persée (Portail français donnant accès à des revues en Sciences Humaines et Sociales) : <http://www.persee.fr>
- Revues.org (Fédération de revues en Sciences Humaines et Sociales) : <http://www.revues.org>

■ Accès à une page de spécifications concernant la recherche de thèses, plus-value des universités (Où rechercher des thèses ?).

7.2. Prospectives

■ Les fonctionnalités suivantes pourront être développées dans le courant de l'année 2009 – à ce titre, l'outil doit être évolutif :

- l'historique des recherches (ne s'impose pas aujourd'hui comme une priorité),
- un AtoZ permettant un accès simplifié aux revues du réseau UDESCA,
- [une authentification des usagers et personnalisation du portail]

8 – Conception de la charte graphique

■ Il n'existe pas de charte graphique propre à l'UDESCA et aux bibliothèques du réseau. Le prestataire peut proposer une charte graphique en adéquation avec l'image que nous souhaitons véhiculer : notre site doit être classique, lisible, attractif et dynamique. Cette charte graphique sera validée par tous les membres de la commission décisionnelle et par le chef de projet avant la mise en production.

■ La page d'accueil proposera un bandeau de photographies en défilement rapide (3 secondes par images). Les photographies retenues sont celles des 5 universités et des salles de lectures/de travail de chacune des bibliothèques.

■ Toutes les icônes utilisées sur le site (pour la navigation) feront l'objet d'une explication dans l'aide en ligne accessible par le menu permanent en haut de page.

■ Il sera toujours indiqué le chemin parcouru par l'utilisateur avant d'obtenir la page sur laquelle il se situe - et par conséquent la possibilité d'effectuer un retour en arrière :

Exemple : Vous êtes dans la rubrique : Rechercher > Recherche avancée > Résultats de la requête

9 – Accessibilité WAI (Web Accessibility Initiative)

La solution choisie devra répondre aux critères d'accessibilité définis par la loi sur « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », aux critères du W3C/WAI. Le principe d'accessibilité ne se limitera pas au seul module de recherche, il sera valable pour l'ensemble du portail.

10 – Communication et référencement

10.1. Communication interne

Le portail devra faire l'objet d'un encart sur :

- les portails/catalogues de chaque bibliothèque de l'UDESCA (en page d'accueil)
- les portails des universités (rubriques Bibliothèques ou en page d'accueil)

Le chef de projet veillera à la communication sur ces 2 types d'interface avec le soutien des membres de la commission décisionnelle. Il rédigera un encart type qui sera validé par les membres de la commission et utilisé par et pour tous les établissements. Les membres de la commission s'engagent à tenir informé le personnel de chacune des équipes, du lancement du nouvel outil.

Le portail sera également référencé sur le site officiel de l'UDESCA, si l'existence de celui-ci est décidée.

Une information peut également être diffusée dans les « Lettres » internes aux universités.

10.2. Référencement

Au lancement du portail, le chef de projet et les membres de la commission effectueront des démarches pour :

- faire connaître notre outil
- le faire référencer
- intégrer des catalogues collectifs français, européens et internationaux, spécialisés ou non.

Pour chacun des sites, une réflexion préalable sera menée pour identifier la meilleure rubrique où faire apparaître notre portail. Dans un premier temps, nous travaillerons au référencement de notre outil sur des sites de référence :

♦ en France, auprès de :

- la BnF pour un référencement dans les Signets de BnF : <http://signets.bnf.fr/>
 - la BNUS (Bibliothèque Nationale et Universitaire de Strasbourg) : <http://www.bnu.fr/bnu/fr>
 - l'ABES (Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur) : <http://www.abes.fr/abes/index.html>
 - la CEF (Conférence des Evêques de France) : <http://www.cef.fr>
 - La SDBIS (Sous Direction des Bibliothèques de l'Information Scientifique et Technique) : <http://www.sup.adc.education.fr/bib/>
-

♦ en Europe, auprès de :

- de la FUCE (Fédération des Universités Catholiques Européennes) : <http://www.fiuc.org/cms/FUCE/fuce.php?page=FUCEmainENG>
 - BETH (Bibliothèques Européennes de Théologie) : <http://www.beth.be>
 - KVK (Karlsruher Virtueller Katalog) : <http://www.ubka.uni-karlsruhe.de/kvk/>
 - VThK (Virtueller Katalog Theologie und Kirche) : <http://www.vthk.de>
 - BiBIL (Biblical Bibliography of Lausanne) : <http://www.bibil.net>
 - RACHEL (Réseau Européen des bibliothèques judaïca et hebraïca) : <http://www.rachelnet.net>
-

♦ à l'international, auprès de :

- ATLA (American Theological Library Association) : <http://www.atla.com>
 - la COCTI (Conférence des Institutions Catholiques de Théologie) : <http://www.fiuc.org/cms/COCTI/COCTI.php?page=COCTIhomeENG>
 - la FIUC (Fédération Internationale des Universités Catholiques) : <http://www.fiuc.org>
-

TROISIEME PARTIE : Prestations attendues

11 – Présentation de l'offre

L'offre comprendra une prestation globale incluant :

- La solution retenue
- Les prestations associées
- L'installation et le paramétrage
- La formation du et/ou des chef(s) de projet
- Le serveur

Le coût total TTC sera clairement indiqué par devis.

12 – Conduite de projet

Le prestataire précisera sa méthodologie de conduite de projet, ses délais, et ses procédés pour le déploiement de la solution.

13 – Installation et paramétrage de l'outil

Le prestataire assurera l'implémentation complète du module retenu. Le paramétrage de l'outil sera effectué en lien avec le chef de projet. Le prestataire précisera, dans sa méthodologie, comment il entend travailler avec le chef de projet en matière de paramétrage de l'installation.

14 – Formation et documentation

14.1. Types de formation

Le prestataire assurera une formation à la solution, si cela s'avère nécessaire. Est demandé en priorité une formation du chef de projet :

- Formation approfondie au module et à l'application : moteur de recherche

Le prestataire fournira un plan de formation détaillé lors de la remise de l'offre.

Une documentation spécifique sera demandée au prestataire pour ces potentielles sessions de formation et pour l'usage interne de la solution. Chaque participant recevra lors de ces formations

dispensées par le prestataire l'ensemble de la documentation des modules étudiés pour le système retenu.

La formation au module CMS choisi ne sera pas assurée par le prestataire mais, en interne, par le réseau UDESCA.

14.2. Fourniture d'une documentation

Le prestataire fournira aux chefs de projet une documentation détaillée sur la solution (et ce en fonction des modules retenus) pour les personnes appelées à gérer le système. La documentation sera libellée en français. L'ensemble des pièces seront fournies en format papier et/ou format électronique.

Le prestataire fournira une documentation à tous les membres du réseau UDESCA représentés dans la commission décisionnelle, la commission bibliothèques :

- Université Catholique de Lille en la personne de Dominique PENEZ et Juliette TAISNE
- Université Catholique de Lyon en la personne de Michèle BEHR
- Université Catholique de l'Ouest en la personne de Yann LE GALL
- Institut Catholique de Paris en la personne d'Odile DUPONT
- Institut Catholique de Toulouse en la personne de Magali HURTREL-PIZARRO

Après décision conjointe des membres de la commission, il a été décidé que le serveur technique serait basé à Lille.

15 – Maintenance

15.1. Par le prestataire

Il sera demandé au prestataire d'assurer :

- une maintenance corrective, pour tous problèmes rencontrés avec l'outil (dysfonctionnements, erreurs de paramétrages, etc.).
- une maintenance évolutive en cas de mise à jour du système, et ce sans frais supplémentaires.
- une assistance hot-line en cas de dysfonctionnement du système. Le délai d'intervention, dans ce cas, ne devra pas excéder une journée.

Les possibles dysfonctionnements qui devront être traités en priorité sont les suivants :

- tout type d'erreurs dans les listes de résultats,

- problème possible avec des caractères diacritiques et/ou langues non latines.

Le prestataire estimera le nombre de jours de maintenance envisagés, et les coûts pouvant être engendrés.

Un comité de pilotage avec le prestataire pourra être envisagé pour travailler aux dysfonctionnements, aux évolutions de l'outil. La fréquence des comités de pilotage sera définie par le chef de projet et par le prestataire.

15.2. Par le chef de projet

Le chef de projet assurera la mise à jour des « contenus » du site avec l'outil de CMS TYPO3.

16 – Contacts

Coordonnées du chef de projet :

Anne Laure SAUTREAU

Adresse :

Université Catholique de Lille – Bibliothèque Numérique en Réseau
60 boulevard Vauban BP 109 - 59016 Lille cedex

Téléphone : 03.20.13.40.79

Mail : anne-laure.sautreau@icl-lille.fr

17 – Echéancier

La version de lancement de l'outil, en français, doit être opérationnelle le 17 novembre 2008. Le prestataire et chef de projet auront pour obligation d'établir conjointement un calendrier permettant que le portail soit accessible à la date demandée. Les dysfonctionnements possibles devront être résolus fin décembre 2008.

ANNEXES

1 – Adresses des bibliothèques et contacts des membres de la commission décisionnelle : NON COMMUNIQUE

2 – Déclinaison des menus permanents- Menu permanent – gauche de l'écran:

➤ **Rechercher**

- Recherche simple
- Recherche avancée

➤ **S'informer**

- A propos du réseau BIBUC

➤ **Consulter**

- Panorama de la presse française en ligne
- Catalogues et ressources en ligne
- Bouquet de revues

➤ **S'orienter**

- FAQ

Menu de navigation – haut de page :

- **Déclinaison multilingue**
- **Aide en ligne**
- **Plan du site**
- **Mentions légales**

Page d'accueil :

[Accueil](#) | [Mon panier](#) | [Aide en ligne](#) | [Plan du site](#) | [Mentions légales](#)



BibUC

Réseau des Bibliothèques des Universités Catholiques françaises

Rechercher

- Recherche simple
- Recherche avancée

S'informer

- Découvrir nos universités
- Découvrir le réseau BibUC

Consulter

- Panorama de la presse française
- Catalogues et ressources en ligne
- Bouquet de revue
- Thèses

S'orienter

- FAQ

[Accueil](#) > [Recherche simple](#) > Requête

RECHERCHE SIMPLE

Tous les mots de la notice :

Choix des catalogues à consulter :

[Tous sélectionner](#) - [Tout désélectionner](#)

- Université Catholique de Lille
- Université Catholique de Lyon
- Université Catholique de l'Ouest
- Institut Catholique de Paris
- Institut Catholique de Toulouse

RECHERCHER

Bienvenue sur BibUC

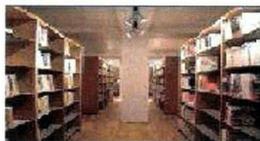
Ce portail vous donne accès aux cinq catalogues des Universités Catholiques soit l'accès à plus d'un million de notices bibliographiques. [En savoir plus >](#)

A l'affiche :

Proposer une actualité spéciale
lancement du portail - puis supprimer
cette rubrique par la suite.

Page de recherche avancée :

[Accueil](#) | [Mon panier](#) | [Aide en ligne](#) | [Plan du site](#) | [Mentions légales](#)



BibUC

Réseau des Bibliothèques des Universités Catholiques françaises

Rechercher

- Recherche simple
- Recherche avancée

S'informer

- Découvrir nos universités
- Découvrir le réseau BibUC

Consulter

- Panorama de la presse française
- Catalogues et ressources en ligne
- Bouquet de revue
- Thèses

S'orienter

- FAQ

[Accueil](#) > [Recherche avancée](#) > Requête

RECHERCHE AVANCÉE

	Auteur	<input type="text"/>	<input type="button" value="Index"/>
<input type="button" value="ET"/>	Titre	<input type="text"/>	<input type="button" value="Index"/>
<input type="button" value="ET"/>	Titre de périodique	<input type="text"/>	
<input type="button" value="ET"/>	Sujet(s)	<input type="text"/>	<input type="button" value="Index"/>
<input type="button" value="ET"/>	Date de publication	<input type="text"/>	
<input type="button" value="ET"/>	Éditeur	<input type="text"/>	
<input type="button" value="ET"/>	Ville d'édition	<input type="text"/>	
<input type="button" value="ET"/>	Collection	<input type="text"/>	
<input type="button" value="ET"/>	ISBN - ISSN	<input type="text"/>	

RECHERCHER

Page de résultats niveau 1 :

[Accueil](#) | [Mon panier](#) | [Aide en ligne](#) | [Plan du site](#) | [Mentions légales](#)



BibUC

Réseau des Bibliothèques des Universités Catholiques françaises

Rechercher

- Recherche simple
- Recherche avancée

S'informer

- Découvrir nos universités
- Découvrir le réseau BibUC

Consulter

- Panorama de la presse française
- Catalogues et ressources en ligne
- Bouquet de revue
- Thèses

S'orienter

- FAQ

[Accueil](#) > [Recherche simple](#) > Résultats de votre requête

Expression de la requête : Auteur : "Freud"

Institut Catholique de Paris

Bibliothèque Universitaire de Fets

1. Freud, Sigmund - Œuvres complètes : psychanalyse - 1993 .
2. Freud, Sigmund - Œuvres complètes : psychanalyse - 1994 .
3. Freud, Sigmund - Œuvres complètes : psychanalyse - 1996 .

Université Catholique de Lyon

Il n'existe pas aucun résultat à votre requête. Vous pouvez effectuer une nouvelle recherche.

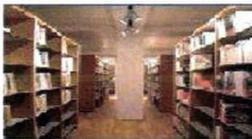
Université Catholique de Lille

Il n'existe pas aucun résultat à votre requête. Vous pouvez effectuer une nouvelle recherche.

[Nouvelle recherche](#)

Page de résultat niveau 2 :

[Accueil](#) | [Mon panier](#) | [Aide en ligne](#) | [Plan du site](#) | [Mentions légales](#)



BibUC

Réseau des Bibliothèques des Universités Catholiques françaises

Rechercher

- Recherche simple
- Recherche avancée

S'informer

- Découvrir nos universités
- Découvrir le réseau BibUC

Consulter

- Panorama de la presse française
- Catalogues et ressources en ligne
- Bouquet de revue
- Thèses

S'orienter

- FAQ

[Accueil](#) > [Recherche simple](#) > Résultats de votre requête

Expression de la requête : Auteur : "Freud"

Université Catholique de Lille

Choix du format d'affichage de la notice :
Normal - UNIMARC

Monographie

Cote : 6578798794847974

Titre : Œuvres complètes : psychanalyse, Vol. 8, 1909-1910 / Sigmund Freud ; dir. de la publ.

André Bourguignon, Pierre Cotet ; dir. scientifique Jean Laplanche

Auteur(s) : Freud, Sigmund

Éditeur : Paris : Presses universitaires de France, 1993

Description : VI-338 p. - IV p. de pl. ill. en coul., ill. en noir et blanc ; 23 cm.

Notes : Notes bibliogr. Index - ISBN : 2-13-045767-3

Auteur(s) secondaire(s) : Cotet, Pierre, Dir. ; Laplanche, Jean, Dir. ; Bourguignon, André, Dir.

Annexe 6 :

Présentation Commission Bibliothèques – 16 mai 2008

Ordre du jour – 16 mai 2008

1. Présentation de la mission : Planning et bud
2. Composantes et architecture fonctionnelle d'un portail documentaire
3. Retour sur l'existant
4. Exemples de deux réalisations : Le portail Ji (UPMC) et le portail de la Cité Chaillot
Pause : 10'
5. Discussion – Présentation de l'étude de besoins
6. Point logistique sur la tournée

01/09/2008

ALS pour UDESCA

Composantes et architecture fonctionnelle d'un portail documentaire

Phases du projet

- « Audit » sur l'organisation documentaire de l'UDESCA
- Analyse des offres du marché
- Préparation du cahier des charges du portail documentaire
- Choix du prestataire et d'une solution
- Accompagnement dans la mise en œuvre du portail
- Rédaction d'un guide d'utilisation
- Accompagnement au déploiement

01/09/2008

ALS pour UDESCA

Constats

- **Dématérialisation** de la documentation
- Popularité des **méta-moteurs** de recherche généralistes sur Internet qui proposent aux usagers de pratiquer une recherche rapide en « langage naturel » :
Selon des chiffres analysés par Médiamétrie-eStat et @position, en 2006, les internautes français utilisent à :
 - 82,31 % le moteur Google
 - 5,88 % le moteur Wanadoo/Voila
 - 5,40 % le moteur Yahoo !
- Aujourd'hui, il y a nécessité de créer des interfaces pour desservir un **public « virtuel »**
- Avec la vague Web 2.0, les internautes ont tout pouvoir et souhaitent avoir accès à des services qui leur ressemblent : **Portails personnalisables et à la carte**

01/09/2008

ALS pour UDESCA

5

Objectifs du projet

- Permettre une meilleure accessibilité à l'information et assurer la visibilité des Universités Catholiques
- Délivrer une information et un service fiable et de qualité
- Parvenir à une parfaite interopérabilité entre les différentes ressources existantes
- Mise en place d'un système simple, souple, intuitif et évolutif en fonction des besoins

01/09/2008

ALS pour UDESCA

Vous avez dit portail ?

- PORTAIL DOCUMENTAIRE = Offre de service en ligne permettant la consultation simultanée de ressources documentaires distinctes.
- **Objectifs**
 - consultation de ressources hétérogènes à distance
 - visibilité d'une variété de services proposés par les bibliothèques
- Mise en œuvre de technologies telles que :
 - recherche fédérée (connecteurs et Z39-50)
 - moissonnage d'informations (protocole OAI PMH)
 - compilation et affichage de résultats dans un format uniforme pour les usagers
- Qui portail dit usagers ! Et la nécessité de les comprendre !

01/09/2008

ALS pour UDESCA

6

Les composantes d'un portail

- Les outils logiciels disponibles sur le marché proposent généralement :

Un système de gestion de contenu

+

Un moteur de recherche fédérée

- Articulation incontournable avec un système de gestion documentaire

01/09/2008

ALS pour UDESCA

Le module de recherche fédérée

■ Objectifs

Consulter plusieurs sources de données hétérogènes, tant au niveau des formats que des contenus.

Cela nécessite de déterminer les bases pertinentes par rapport à la recherche

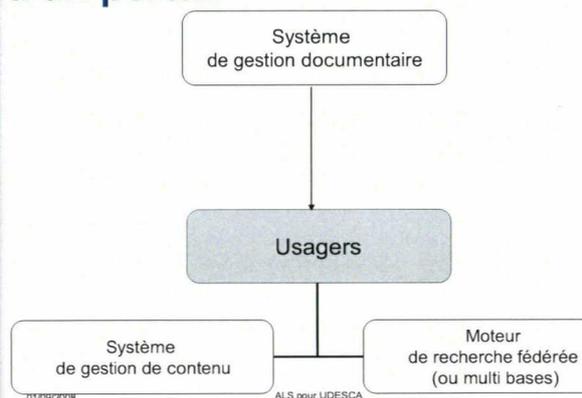
■ Fonctions essentielles

- Présenter de manière structurée les multiples sources interrogeables
- Saisie de la requête de l'utilisateur et transmission de celle-ci aux bases sélectionnées par l'intermédiaire d'une syntaxe particulière (algorithmes).
- Affichage des résultats de la recherche avec ou sans dédoublement, et avec ou sans classement.
- Possibilité de configurer l'interface avec un historique des recherches, une mémorisation des requêtes.
- La complexité d'un moteur de recherche fédérée dépend du nombre de bases auxquelles l'accès est proposé.

01/09/2008

ALS pour UDESCA

L'architecture fonctionnelle d'un portail



01/09/2008

ALS pour UDESCA

Le système de gestion de contenu (Typo 3)

■ Objectifs

- gère l'intervention de plusieurs rédacteurs sur un document
- sépare les opérations de rédaction et de mise en forme
- offre l'accès à des services de communication entre les usagers et les bibliothécaires et documentalistes
- offre l'accès à des contenus structurés (ex. : fils RSS)

01/09/2008

ALS pour UDESCA

Articulation avec le système de gestion documentaire

Le SIGB assure :

- l'accès aux notices bibliographiques elles-mêmes.
- la consultation de la base des usagers : la création d'une rubrique lecteur nécessite la consultation de la base dans laquelle sont référencées les différents usagers, leurs activités en cours, l'attribution de leurs droit

01/09/2008

ALS pour UDESCA

1. Typologie des services offerts

■ La recherche :

- Simple
- Avancée
- Multi-sources

■ L'obtention d'une liste de résultats pertinente

■ La visualisation et l'exploitation de ces résultats

01/09/2008

ALS pour UDESCA

2. Typologie des services offerts

- Gamme variée de services en ligne :
 - Agenda de la bibliothèque
 - Nouvelles acquisitions
 - Accès aux multiples ressources en ligne
 - Rubrique information pratique
 - Panier personnel
 - Abonnement à des fils RSS, listes de diffusion

Retour sur l'existant et perspectives

01/09/2008

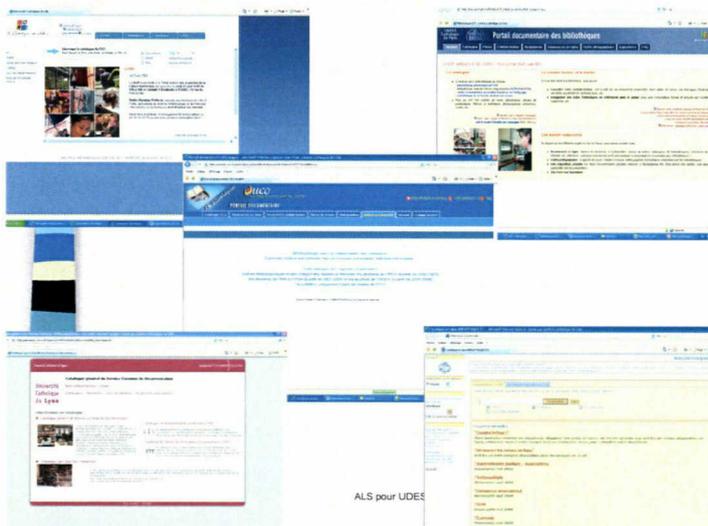
ALS pour UDESCA

L'offre de logiciels portail

- La majorité des logiciels répondent aux besoins suivants :
 - la publication automatique d'informations issues du catalogue (nouveautés),
 - la publication d'articles rédigés par la bibliothèque
 - la personnalisation par l'utilisateur du portail,
 - la définition d'alertes, de profils de diffusion sélective d'information,
 - l'interrogation simultanée de bases internes et externes,
 - le lien vers d'autres moteurs de recherche
- 2 solutions :
 - Assemblage de briques Open Source (l'assemblage de composants en interaction les uns avec les autres)
 - Progiciel complet

01/09/2008

ALS pour UDESCA



1ères conclusions

- L'intégrer dans une architecture globale, donc appréhender l'environnement à projets dans lequel il va s'inclure ! → Opter pour une concertation étroite avec les différents acteurs du projet pour l'élaboration
- Gérer des unités hétérogènes, gérer des pluralités (pluralité de contenu, de communautés d'utilisateurs, de fonctionnements documentaires)
- Avoir conscience des potentielles anomalies qui peuvent en découler...
- Définir un administrateur responsable de la publication pour déployer l'outil → Animation active du réseau des contributeurs du portail afin de rendre l'outil actif et attrayant
- Avoir conscience qu'il s'agit d'un outil en perpétuel mouvement !
- Préparer l'utilisateur à cette « nouveauté » en lui proposant des outils pédagogiques de compréhension (aide en ligne, plaquette téléchargeable) ! → formation des utilisateurs
- Entendre ses remarques après sa mise en œuvre ... et opérer les modifications nécessaires !
 - Exemple du portail de l'Université de Valenciennes qui a constaté que pour consulter le catalogue, la grande majorité des usagers ne souhaite pas se connecter (choix du moment de l'authentification)

01/09/2008

ALS pour UDESCA

■ Informations Générales

- Présentation du portail
- Accès aux portails documentaires
- Accès au portail UDESCA depuis chacun des portails existants
- Informations pratiques

■ Interface de recherche

- Recherches : simple, avancée, multi-sources
- Historique des recherches
- Options des résultats (impression, courriel)

- Visualisation des résultats sous forme de liste au format bibliographique abrégé. En cliquant sur « Notice Complète », l'utilisateur accèdera à de plus amples informations (localisation, disponibilité de l'ouvrage, etc.).

■ Ergonomie et outils pédagogiques

- Aide en ligne et FAQ
- Rubriquage : S'informer / Rechercher / Consulter

01/09/2008

ALS pour UDESCA

18

Page de recherche simple Portail UDESCA

JUBIL - Portail de l'université Pierre et Marie Curie (UPMC)

UDESCA UNION ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR CATHOLIQUE

Le méta catalogue des Etablissements d'Enseignement Supérieur Catholiques

Recherche simple dans nos ressources

Rechercher :

Catalogues :

Dans :

Lancer la recherche

Recherche avancée

Nouvelle recherche

Index des périodiques
A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Jubil - Portail documentaire de l'UPMC

Ecran d'accueil - Jubil

Recherche simple dans nos ressources

Rechercher :

Fondés :

Dans :

Lancer la recherche

A la une

S'inscrire

Exemples de deux réalisations : Portail Cité Chaillot (Cité de l'Architecture et du Patrimoine)

- Portail JUBIL - Université Pierre et Marie Curie (Paris) par JOUVE

- Portail Cité Chaillot - Cité de l'Architecture et du Patrimoine par ARCHIMED

Présentation

- Le portail documentaire met à disposition
 - Le catalogue de la bibliothèque
 - Des dossiers documentaires électroniques
 - Des bases de données auxquelles la bibliothèque est abonnée
 - Des documents numérisés
- Dans le courant de l'années 2008, des services personnalisés seront mis en place.

01/09/2008

ALS pour UDESCA

Discussion - Remarques Point logistique Tournée

Page d'accueil



Dates

- Toulouse : 26 / 27 mai
- Paris : 2 / 3 juin et 4 juin matin
- Lyon : 5 / 6 juin

01/09/2008

Objectifs

- Entretiens individualisés
- Prise de contact terrain - découverte des structures

ALS pour UDESCA

28

