

D'EBSCO AtoZ à un outil de découverte: analyse de l'utilisation des ressources électroniques dans une organisation internationale

Mathilde Panes
mathilde.panes@hesge.ch
Haute Ecole de Gestion, Genève

Résumé

Dans cet article, nous souhaitons revenir sur notre travail de Bachelor, plus d'une année après sa réalisation. En février 2011, la bibliothèque de Siège de l'Organisation mondiale de la Santé a décidé de nous confier un travail de recherche qui concerne l'utilisation des ressources électroniques au sein de cette institution. Le programme de gestion et de mise à disposition de ces ressources se nomme GIFT.

Nous reviendrons en détail sur la méthodologie adoptée pour la collecte d'informations ainsi que sur les recommandations formulées suite aux résultats obtenus. Nous pourrons également évaluer la manière dont les recommandations ont été adoptées par l'OMS.

1. Introduction

Pour les bibliothèques, le passage progressif de l'imprimé aux ressources électroniques engendre de nouveaux enjeux et comporte des défis inédits. En effet, lorsque les services et les collections disponibles proposés sont disponibles en ligne, l'usager est plus rarement en contact direct avec les bibliothécaires. Ces derniers doivent alors trouver d'autres moyens pour découvrir qui sont les usagers et pour déterminer quels sont leurs besoins. En outre, alors que les bibliothèques sont amenées à justifier leur existence démontrant leur valeur ajoutée (notamment par rapport aux services disponibles sur le web gratuit), l'évaluation des services d'information devient une démarche essentielle et de plus en plus systématique.

Il s'agit de la progression d'une culture de la preuve, au sein de laquelle l'adéquation des services aux usagers et des ressources proposées doit être validée et constamment améliorée. La crise économique et ses restrictions budgétaires n'y sont pas pour rien : c'est principalement l'attribution de budgets qui motive la mise en place d'évaluations au sein des SID. En effet, pour conserver les fonds acquis voire en obtenir d'autres, il est indispensable de pouvoir prouver la valeur du service auprès des autorités de tutelle, et ce, dans tous les secteurs.

Cette idée de rendre des comptes est parfois critiquée : cela instituerait une concurrence entre organismes, entre départements, entre personnes. Au-delà de ces préoccupations individuelles subsiste une vraie question : comment calculer la valeur de l'information ? Que rapporte un service d'information à une entreprise ou à une institution ? Qu'est-ce que la somme dépensée mensuellement pour offrir un accès à un périodique scientifique rapporte-t-il indirectement ?

Notre travail n'est pas en mesure de répondre aux vastes débats qu'engendre l'économie de l'information, mais il fournit une méthode simple pour l'évaluation de l'utilisation des ressources électroniques et de la perception d'une telle offre par les usagers cibles.

Dans le cas spécifique à notre travail, un élément additionnel intervient dans la nécessité de fournir des évaluations : la situation de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS). En effet, le contexte économique actuel amène cette organisation internationale à attribuer ses budgets avec encore plus de rigueur. Dans cette tendance, la Bibliothèque de l'OMS doit justifier ses budgets pour l'acquisition et la mise à disposition de ressources électroniques, réunies dans un programme intitulé *Global Information Full-Text* (GIFT) en évaluant l'utilisation qui en est faite par les employés de l'OMS ainsi que les bénéfices que leur apportent ces collections en ligne dans le travail quotidien.

Ainsi, la Bibliothèque nous a confié le mandat d'évaluer de manière approfondie les usages des ressources électroniques par les employés de l'OMS. Car, si par intuition il est aisément d'affirmer que la mise à disposition des collections en ligne répond à une évolution des besoins des usagers, en terme de rapidité et de facilité d'accès à l'information à travers un support électronique, cela n'est aucunement quantifié ni vérifié. En effet, comment savoir si GIFT est apprécié, connu, utilisé et de quelle manière cet outil est utile ?

2. Revue de la littérature

Notre revue de la littérature se concentre sur trois aspects : l'utilisation des ressources électroniques, le comportement des usagers concernant ces ressources et, finalement, les méthodes d'évaluation.

Pour commencer, nous avons sélectionné deux études sur l'usage des ressources :

2.1. Usages des périodiques électroniques au CERN

Une étude de 1998 concernant les usages des périodiques électroniques dans le cadre du CERN et basée sur une analyse des fichiers logs ainsi que sur une enquête à petite échelle (27 questionnaires pris en considération) aborde quelques éléments similaires aux points d'intérêt de ce travail. En effet, selon le questionnaire, un usager sur huit consulte les périodiques électroniques du CERN tous les jours et environ un tiers y accède au moins une fois par semaine.

Le chemin utilisé pour accéder aux périodiques électroniques est la liste de liens mise à jour par la bibliothèque (62 % des réponses) ou les bookmarks organisés par l'usager lui-même (38%).

La majorité des usagers (75%) consulte les e-journals dans un but spécifique. Ici, il est déduit que cela implique la vérification d'une référence et la consultation d'un article important.

En 1998, les usagers voyaient dans l'accès électronique à l'information scientifique plusieurs avantages principaux : la rapidité de l'accès, la facilité d'accès (lorsque l'usager détient une référence précise) et l'accès à distance. Les inconvénients liés au support électronique sont moins nombreux mais ceux mentionnés sont : la difficulté de lire à l'écran, la couverture des collections (restreinte dans le temps) et la diminution de la sérendipité.

Le questionnaire s'attarde également sur les raisons de non-usage (seuls 3 des répondants n'utilisent pas ce support alors qu'ils connaissent son existence), qui sont diverses : manque d'aisance avec le support électronique, collection non-pertinente pour l'usager et couverture trop petite en terme d'années. (CHRISTIANSEN, 1999)

Ce travail n'est pas récent, mais il permet de connaître les tendances d'il y a une quinzaine d'années. Les questions posées alors ne sont finalement pas très différentes de celles de mon travail réalisé en 2011.

2.2. Comportements de recherche des usagers

D'après une étude du Research Information Network (RIN) réalisée auprès de 10 institutions majeures du Royaume-Uni, les chercheurs en science de la vie (en anglais : *lifesciences*), dont fait partie la médecine, sont des utilisateurs plus assidus de périodiques scientifiques électroniques que les chercheurs d'autres sciences (Nicholas et al., 2009 : 666).

Une autre étude du RIN démontre que, pour les chercheurs en science de la vie, les périodiques composent de 95 à 100 % de la littérature consultée. La consultation en ligne est pratiquement toujours privilégiée (Nicholas et al., 2010 : 499). Les périodiques électroniques ont donc une importance capitale dans la recherche scientifique.

Les principales raisons d'utilisation invoquées par les chercheurs sont la recherche académique (71%), la rédaction d'un article (40%), la rédaction d'une proposition de recherche

(21,8%), la recherche sur les actualités du domaine (13,7%) ainsi que la recherche des articles écrits par le chercheur lui-même (10,5%) (Nicholas et al., 2010 : 499).

Selon les observations de l'enquête du RIN, les points de départ d'une recherche d'articles les plus fréquemment cités sont Web of Science (64,7%), Google Scholar (54,9%), Google (31,4%), Web of Knowledge (19,7%), Medline (19,6%), Google Books (19,6%) et JSTOR (17,1%). La page web de la bibliothèque n'est évoquée que par 3,9% des répondants et arrive en treizième position (Nicholas et al., 2010 : 505-506).

Cette même étude s'interroge également sur le comportement de navigation, feuilletage (browsing) de journaux pour trouver d'autres articles intéressants. Soit en consultant les références d'un article vers un autre ou en consultant une revue sans chercher un article précisément. Ce comportement assimilable à la serendipité est récurrent et est souvent une manière efficace de trouver des articles importants pour les usagers (44,8 % des cas) (Nicholas et al., 2010 : 507-508).

Un des nombreux aspects analysés est celui des problèmes d'accès. Ceux-ci sont variés. En ce qui concerne l'accès au texte-intégral, les difficultés recensées sont, dans l'ordre de fréquence:

- le site indique que l'institution n'est pas abonnée au texte-intégral
- le site demande un paiement pour télécharger l'article
- le site demande un mot de passe que l'usager ne possède pas
- le lien n'est plus actif
- le site demande un mot de passe que l'usager a oublié.

Aucun problème relatif à l'utilisabilité des interfaces de recherche n'a été mentionné. Les personnes interviewées s'expriment plutôt en matière de préférence d'une interface par rapport à une autre, sans que des tendances spécifiques puissent être décelées. Notons cependant que Google est souvent apprécié pour sa tolérance des erreurs dans les termes de la recherche (Nicholas et al., 2010 : 511-512).

Nous ne pouvons cependant pas prétendre que le personnel de l'OMS peut avoir une activité aussi intense en consultation de ressources scientifiques que les chercheurs et étudiants interrogés par le RIN. En effet, parmi les employés de l'OMS, seule une minorité est réellement impliquée dans la recherche en tant que scientifiques.

2.3. Méthodes d'évaluation et indicateurs

Pour revenir à la question de l'évaluation des usages et de la méthodologie à adopter, nous avons choisi plusieurs références.

La modernisation des bibliothèques et les changements dans les relations avec les utilisateurs engendrent une évolution de la notion d'évaluation des usages. En effet, selon Carbone (2010 : 92), dans les années 1970-1980, l'évaluation d'une bibliothèque s'effectuait principalement en s'intéressant à deux questions. La première étant « Les usagers trouvent-ils ce qu'ils cherchent ? » et la seconde « Utilisent-ils ce qu'ils trouvent ? Et comment ? ». L'avènement des systèmes intégrés de gestion de bibliothèques (SIGB) entraînera ensuite l'automatisation de statistiques qui peuvent être croisées lors d'analyses plus fines. Les années 1980-1990 voient l'élaboration d'indicateurs de performance, notamment avec la norme ISO 11620, et les

enquêtes auprès des usagers s'imposer. L'arrivée de collections numériques, permettant un accès à distance, est une évolution majeure mais brouille également les pistes concernant l'évaluation des usages. En effet, l'utilisateur a un accès direct à l'information, sans se rendre dans la bibliothèque physiquement. Cette dernière devient un intermédiaire invisible, ce qui peut être un avantage pour l'utilisateur (CARBONE, 2010 : 94). Dans ce cadre-là, l'indicateur principal est le nombre de téléchargements, donnée qu'il faut généralement obtenir des éditeurs. Notons à ce titre l'existence de l'initiative COUNTER qui vise à uniformiser la pratique de collecte et de diffusion des statistiques par les fournisseurs de ressources électroniques (COUNTER, 2011). Parallèlement, les données qualitatives sont la clé pour comprendre les usages de manière approfondie.

L'analyse des fichiers logs est une autre méthode de mesure quantitative des usages. En effet, les fichiers logs contiennent des informations enregistrées automatiquement par les serveurs lors d'une action (requête) effectuée sur un site web. Les informations enregistrées sont en général l'adresse IP, l'heure et la date de la requête, le type de requête et la réponse donnée à cette requête. Ces fichiers permettent donc de mesurer l'activité sur un site web. Ainsi, il est possible de déterminer quelles pages sont le plus visitées.

Il existe également des méthodes d'enquête élaborées pour être applicables dans plusieurs institutions aux contextes similaires. L'avantage de ces méthodes réutilisables est qu'elles permettent de faire des comparaisons entre des institutions similaires puisque les critères sont les mêmes. Parmi ces méthodes, StatsQUAL regroupe trois types d'enquêtes qui s'attardent sur les notions de qualité des services d'une bibliothèque (LibQUAL+), de qualité des services d'une bibliothèque numérique (DigiQUAL), d'usage et d'usagers (MINES for Libraries) (ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES, 2011). Nous avons aussi découvert la méthode d'évaluation MESUR. Celle-ci s'intéresse particulièrement à l'évaluation quantitative de l'impact de la communication savante (en anglais : scholarly communication) (BOLLEN, 2007 : 1).

Nous pensons que les méthodes présentées peuvent aider à la mise en place d'une démarche d'évaluation pour la Bibliothèque de l'OMS. En effet, ces méthodes ne peuvent pas être réutilisées telles quelles car elles sont mal adaptées au contexte international de l'OMS. Pour réaliser notre enquête et qu'elle convienne aux besoins actuels de l'OMS, nous avons choisi de créer un questionnaire et des entretiens personnalisés.

2.3.1. Calcul de l'impact

Un indicateur en vogue est l'indicateur d'impact. Dans notre cas, il s'agirait de déterminer si les ressources électroniques disponibles grâce à la bibliothèque ont un impact sur l'OMS ou même sur le niveau de santé publique dans le monde. Nous n'allons pas chercher à mesurer ceci dans notre étude car cela dépasserait le cadre de notre mandat. Cependant, nous tenons à relever les découvertes clés d'une évaluation du groupe CIBER, de l'University College of London (UCL). Ces découvertes se fondent sur des données d'utilisation récoltées dans 115 universités britanniques. D'après ces données, il existe une corrélation entre l'intensité de l'utilisation des ressources électroniques scientifiques et l'argent dépensé pour l'acquisition de celles-ci. Il est également constaté que les universités qui utilisent le plus de ressources électroniques sont celles qui sont le plus reconnues pour leurs recherches scientifiques. (CIBER, 2008: 7-8)

3. A la recherche d'une méthodologie adéquate

Lors de la mise en place d'une démarche d'évaluation, le premier défi rencontré est le choix de la méthodologie. Celui-ci est déterminant pour la réussite et la crédibilité de l'étude. Dans le cas d'une institution aussi complexe que l'OMS, ce défi peut même sembler insurmontable. En effet, l'OMS est une structure complexe (un siège, 6 bureaux régionaux, 145 bureaux pays), elle dispose de plusieurs langues de travail (6 langues officielles) et de différentes manières de travailler.

Nous avons donc allié les meilleures pratiques pour la collecte de données (quantitatives et qualitatives) avec la situation de l'OMS pour obtenir une méthodologie adaptée.

Avec le recul, nous nous interrogeons sur la transposabilité de la méthodologie utilisée pour la collecte de données. Nous pensons que ce qui prime ici, c'est la manière dont nous avons pu faire valider cette méthodologie par les personnes concernées au sein de l'organisation. En effet, pour que notre travail puisse être utile et crédible, nous avions besoin de l'appui des responsables de la bibliothèque et de la gestion de l'information. Nous préconiserons donc la concertation, voire la collaboration, dans l'élaboration de la méthodologie avec les mandants et également idéalement les personnes qui utiliseront les résultats obtenus.

3.1. Collecte de données qualitatives et quantitatives

Dès le début de la définition du mandat, la méthode du questionnaire semblait la plus adéquate pour collecter des données quantitatives dans le cadre de l'OMS. Une analyse des fichiers logs aurait pu être envisagée dans un premier temps, mais nous avons laissé de côté cette option, notamment parce qu'il n'était pas certain que nous puissions accéder à ces données et que l'éclairage qu'aurait pu nous apporter les logs ne correspondait que de manière partielle aux interrogations formulées par la bibliothèque de l'OMS (SCALABRE, 2008 : 45).

Après avoir défini avec précision la problématique de ce travail ainsi que les interrogations de l'équipe de la Bibliothèque, il s'est agi de formuler les questions relatives à poser aux employés de l'OMS.

Le processus de formulation des questions est une étape cruciale de la phase quantitative de l'enquête, car la rédaction d'un questionnaire comporte plusieurs contraintes qui doivent être respectées pour que son efficacité soit optimale (DE SINGLY, 2005 : 72, 74-75, 83).

3.1.1. Contenu du questionnaire

Le questionnaire comporte 24 questions au total (voir Annexes), mais en fonction de ses réponses, le répondant n'est pas interrogé sur les mêmes sujets. Par exemple, une personne qui indique qu'elle n'utilise pas GIFT ne va pas être questionnée sur la fréquence à laquelle elle utilise GIFT mais plutôt sur les raisons pour lesquelles elle n'utilise pas GIFT.

Après le choix de la langue et une introduction, le répondant est invité à répondre à quelques questions sur son profil : Lieu de travail (Q1-Q4), catégorie professionnelle (Q5), entrée en fonction (Q6) et auteur ou co-auteur (Q7). Ces données nous ont permis de faire des analyses croisées selon certains profils. La question 7 concernant d'éventuelles publications par le répondant a été conçue dans le but de découvrir le lien existant entre l'utilisation des ressources électroniques de GIFT et la production de directives et d'articles scientifiques.

Un des buts du questionnaire étant de connaître la notoriété de GIFT, nous avons demandé aux répondants s'ils le connaissaient (Q8) et si oui, comment (Q9).

Nous avons abordé ensuite le cœur du sujet ; l'usage ou le non-usage de GIFT (Q10). Une question sur les raisons de non-usage a été posée aux personnes ayant répondu qu'ils n'utilisaient pas GIFT (Q11). De plus, les autres moyens d'accéder à l'information scientifique, si nécessaires, ont été évoqués avec la question (Q12).

Le troisième volet du questionnaire concerne les habitudes de consultation. Ici, nous cherchons à connaître la fréquence de consultation (Q13), le chemin d'accès utilisé pour consulter GIFT (Q14), leur méthode de consultation (Q19) ainsi que le phénomène de délégation (Q15 et Q16).

Ensuite, dans le but d'évaluer la fonction des ressources électroniques dans le travail des répondants, nous les avons interrogés sur le type de ressources majoritairement consultées (Q17), leurs motifs d'utilisation (Q18) et enfin sur l'importance des ressources électroniques dans le travail (Q20).

Pour comprendre les facteurs pouvant entraver l'accès à GIFT, nous avons formulé trois questions concernant : la facilité d'utilisation de GIFT en général (Q21), d'éventuelles difficultés à accéder à GIFT (Q22) et d'éventuelles difficultés à obtenir un mot de passe (Q23).

La question finale invitait le répondant à nous faire part de ses suggestions pour l'amélioration de GIFT (Q24).

Pour conclure, nous avons remercié les répondants pour sa contribution et leur avons proposé de participer au concours.

3.1.2. Diffusion du questionnaire

Pour diffuser le sondage au plus grand nombre d'employés, indifféremment de leur profil, l'envoi d'e-mails contenant l'URL du questionnaire et enjoignant les destinataires à y répondre a été privilégié. Nous avons contacté, en tant qu'équipe de la bibliothèque de Siège de l'OMS, chaque employé du Siège par départements mais aussi les responsables des bibliothèques par régions. Ces derniers ont relayé notre demande avec le lien du questionnaire aux employés des régions et des bureaux pays. La sollicitation de réponse a pu être perçue de manière différente selon les destinataires des e-mails, ce qui a potentiellement créé un biais. Dans le cas de la région du Pacifique oriental, le message appelant les employés à répondre a été envoyé par un Adjoint directeur général, haut placé dans la hiérarchie de l'OMS, d'où un fort taux de réponse de la part de ce bureau régional.

D'autres méthodes ont été utilisées pour distribuer le questionnaire: la newsletter quotidienne du Siège, depuis l'intranet de la bibliothèque et sur la page GIFT elle-même.

Si l'OMS emploie environ 8000 personnes dans le monde, il est difficile de déterminer précisément le nombre de personnes qui a reçu une invitation à répondre au questionnaire. Nous souhaitions que les bibliothécaires responsables transmettent le questionnaire à tous les employés de leurs régions, mais notre message n'a pas été interprété de la même manière par tous. Au total, nous estimons que plus de 1400 employés ont été enjoints à répondre au questionnaire dans les 6 régions de l'OMS.

3.1.3. Limites et biais du questionnaire

Il est important de prendre note et de rendre compte des limites et des biais du questionnaire. Cela permet de pondérer l'analyse des résultats obtenus et d'aider à la lecture de ces résultats

par des personnes qui n'ont pas suivi la démarche d'évaluation. Voici quelques remarques sur les limites de l'étude que nous avons réalisées ainsi que les possibles biais ayant pu interférer dans le choix des réponses :

- Les non-usagers de GIFT ne sont peut-être pas ou que peu concernés par la thématique
- Le questionnaire n'a pas été distribué de manière homogène : plusieurs méthodes ont été utilisées et, suivant les régions, le public cible n'a pas été le même
- La formulation des questions et leur traduction a sans aucun doute influencé les réponses
- Interprétation personnelle des réponses lors de l'analyse des résultats.

3.2. Collecte de données qualitatives

Dans la démarche d'analyse inhérente à ce travail et dans le but de recueillir des informations qualitatives et plus détaillées, l'organisation d'entretiens a été une étape primordiale.

En premier lieu, nous avons défini les thématiques que nous souhaitions aborder lors des entretiens. Nous avons ensuite formulé celles-ci sous formes de questions à poser à la personne interviewée. Nous avons rassemblé ces questions dans un document, qui, complété par la marche à suivre pour mener les entretiens, devient un guide d'entretien. En effet, ces entretiens sont semi-directifs, c'est-à-dire que tous les aspects faisant partie du guide sont abordés, mais la discussion peut s'élargir au gré des réponses de la personne interrogée (FENNETEAU, 2002 : 12). Par ailleurs, dans le cas où plusieurs personnes mènent des entretiens parallèlement (pour des raisons pratiques par exemple), il faudrait que tous les interviewers se rencontrent et établissent avec précision la marche à suivre du guide, l'attitude et le ton à adopter. Ceci afin que les conditions soient le plus homogène possible.

Le processus de recherche d'information en général et l'utilisation de GIFT plus précisément ont été les deux thématiques à aborder dans les entretiens. En effet, nous souhaitions savoir si, lors de recherches d'articles, l'utilisation de GIFT avait été un passage obligé et si cela n'était pas le cas, quelles autres voies avaient été suivies. Pour ce faire, une revue de chaque étape de la recherche a été effectuée avec l'interviewé, en lui demandant quelles étaient ses habitudes de recherche. Si d'autres sources d'information étaient évoquées comme étapes de recherche, nous cherchions à déterminer pourquoi elles étaient utilisées (leurs avantages aux yeux du répondant).

Les répondants étaient ensuite amenés à exprimer leur opinion sur GIFT et sur l'importance des ressources électroniques dans leur travail.

Enfin, pour étoffer le profil du répondant, il lui a simplement été demandé s'il avait déjà suivi une formation, quelle qu'elle soit, en recherche d'information.

3.2.1. Panel pour les entretiens

Afin de recueillir des informations qualitatives sur GIFT, le panel a été composé de personnes connaissant impérativement ce service, contrairement à la phase quantitative de l'enquête lors de laquelle le questionnaire a été envoyé à des personnes ne connaissant pas forcément GIFT.

Ainsi, les futurs interviewés ont été choisis parce qu'ils effectuaient souvent des recherches d'informations et qu'ils connaissaient GIFT (sans forcément l'utiliser régulièrement). Nous

avons effectué cinq entretiens avec des employés du Siège, face à face, et cinq entretiens avec des personnes basées dans des bureaux pays ou régionaux sur le reste de la planète, par téléphone. Nous souhaitions savoir s'il existe des différences significatives de l'utilisation des ressources électroniques en fonction du type du bureau.

4. Principaux résultats

Les principaux résultats obtenus ont été les suivants : **65 % des répondants connaissent GIFT**, et parmi les personnes qui connaissent ce service, 80 % l'utilisent. **Au total, 59,4 % des répondants utilisent GIFT**. Les usagers de GIFT sont convaincus par le caractère essentiel des ressources scientifiques en ligne et de GIFT pour leur travail. Cela nous a laissé penser que si une part plus importante du personnel connaissait GIFT, davantage de personnes en seraient des usagers. Nous gardons à l'esprit que, même si tous les employés avaient connaissance de l'existence de GIFT, une marge incompressible n'en aurait pas besoin et ne l'utiliserait pas. Ceux-ci feraient partie des non-usagers. Les raisons de non-utilisation évoquées par les répondants sont, outre le fait de ne pas avoir besoin des ressources scientifiques pour le travail, l'utilisation des services de Google (le moteur de recherche lui-même ainsi que son dérivé, Google Scholar) et surtout, la méconnaissance de GIFT. Nous revenons donc sur le fait que les employés devraient être mieux informés de l'existence de GIFT et des ressources électroniques disponibles. Le personnel devrait aussi être mieux formé à l'utilisation de GIFT.

Grâce aux entretiens et au questionnaire, nous avons pu identifier les difficultés rencontrées par les usagers de GIFT. Les principales sont : l'adéquation de la collection électronique proposée (offre jugée trop restreinte), les fonctionnalités de recherche et ce que nous appelons *problèmes techniques* : l'impossibilité d'accéder aux ressources convoitées et la lenteur du système.

Les résultats de l'enquête sont disponibles dans leur exhaustivité dans mon travail de Bachelor à l'adresse suivante: <http://doc.rero.ch/record/28021?ln=fr>

5. Recommandations

Les propositions présentées ont tenu compte du développement de GIFT au moment de la réalisation du travail (février à juillet 2011) mais n'ont pas toutes considéré les contraintes de la Bibliothèque. En effet, certaines des recommandations demandent un investissement financier important. Elles peuvent également nécessiter des ressources humaines complémentaires. Nos recommandations se sont situées donc dans un cadre *aux conditions idéales*.

5.1. Visibilité et promotion des ressources

Au regard des informations récoltées durant l'enquête, nous avons décelé, en filigrane, une confusion de la part des usagers à propos de GIFT. Il semble que l'offre proposée par la bibliothèque n'apparaisse pas clairement à leurs yeux. Nous pensons donc que si GIFT était mieux défini, ses atouts seraient mieux mis en avant. En outre, pour que GIFT acquière une position plus forte et favorable dans l'esprit du personnel de l'OMS, sa visibilité doit être renforcée.

5.1.1. Un point d'accès central

Comme relevé supra, l'utilisateur ne sait pas qu'il accède aux ressources grâce à GIFT lorsqu'il ne passe pas par la liste alphabétique et peut être amené à penser que les ressources qu'il

consulte sont gratuites. Si nous pensons que l'invisibilité de la Bibliothèque en tant qu'intermédiaire dans le processus d'accès à l'information est le signe d'une fluidité et d'une simplicité de ce processus, une différenciation entre le contenu et l'interface lors de la présentation de GIFT pourrait être utile pour réduire l'ambiguïté du concept.

Nous avons par ailleurs la conviction que, pour survivre, GIFT est amené à se transformer en un point d'accès central à toutes les ressources électroniques disponibles au sein de l'OMS. En effet, nous avons constaté que la multiplicité des interfaces et des projets (régionaux, institutionnels) rendaient le processus de recherche d'information peu fluide. L'effort de l'utilisateur est décuplé puisque pour rechercher de manière exhaustive dans les ressources de l'OMS, il doit changer de plateforme à plusieurs reprises. Un exemple commun est de devoir utiliser une base de données bibliographique en premier, pour trouver des références pertinentes, de se rendre sur GIFT pour accéder à une revue en ligne, de naviguer sur le site de celle-ci pour trouver l'article en texte-intégral.

Ce *modus operandi* est dépassé depuis l'arrivée de Google dans les usages : chacun de nous est désormais habitué à rechercher l'information par un canal unique et le premier réflexe est très souvent de taper une requête dans le champ de recherche de Google. Le passage par plusieurs interfaces différentes est peu agréable et contraignant. Il est dès lors ardu de convaincre l'usager de persévérer dans leur recherche.

5.2. Communication interne

Comme de nombreuses personnes interrogées le soulignent, GIFT doit être plus visible sur l'intranet. En effet, nous pensons qu'un logo cliquable de GIFT sur la page principale de l'intranet ou sur le bureau de chaque ordinateur de l'OMS peut augmenter la visibilité de GIFT de manière considérable. Cette mesure faciliterait également l'accès, puisqu'un seul clic suffirait pour accéder au portail de GIFT. Nous avons le plaisir d'annoncer que cette mesure a été mise en place à la date du 11 juillet 2011 : une icône pour se connecter directement à GIFT est désormais affichée sur tous les bureaux des ordinateurs de l'OMS.

Tout d'abord, nous pensons que la communication la plus efficace est le contact personnel. En effet, 60 % des employés qui connaissent GIFT se rappellent avoir été informés de cet outil par les bibliothécaires de l'OMS. Ainsi, pour mieux promouvoir GIFT, nous pensons qu'il pourrait être présenté par un membre du personnel de la Bibliothèque à chaque département du Siège lors de réunions départementales, comme le suggère un usager (cf. point 4.1.18.3). Cette mesure a l'avantage d'atteindre directement les employés, sans qu'ils en fassent la demande. Il faut cependant que la Bibliothèque détermine à quel rythme ces interventions devraient avoir lieu. En effet, il existe un risque de ne pas informer les nouveaux employés si ces présentations ne sont pas assez fréquentes et si elles le sont trop, de générer une lassitude.

5.2.1. L'évaluation : un moyen de promotion

Dès la mise en ligne du questionnaire sur GIFT réalisé dans le cadre de ce travail, une augmentation significative des demandes de mots de passes a été remarquée par le personnel gérant GIFT. Nous avons pu en déduire que ce type d'évaluation envoie indirectement un message promotionnel puisqu'une question portait sur les mots de passes. Ainsi, les répondants ont pu découvrir que cette possibilité existait. Pour l'instant, nous n'avons pas de

données sur une éventuelle augmentation de l'utilisation de GIFT, mais nous espérons que l'enquête menée a un impact positif.

En marge du questionnaire et des entretiens, plusieurs mini-événements qui peuvent aider à promouvoir GIFT ont eu lieu. En effet, GIFT a fait l'objet d'une attention particulière à l'occasion de la publication des résultats du tirage au sort suivant le questionnaire et de l'enquête sur la première page de l'intranet. Pendant trois jours, chaque employé qui a utilisé internet ou l'intranet de l'OMS a été en contact avec GIFT, par le biais d'une présentation de GIFT et des résultats de l'enquête, téléchargeable sous forme de résumé.

L'évaluation a donné lieu à une présentation de ces résultats a été faite à tous les employés du département *Gestion et partage du savoir* (KMS) ainsi qu'à un séminaire ouverts à tout le personnel de l'OMS.

5.3. Outils techniques recommandés

Pour mettre en œuvre le concept d'un point d'accès central, il est nécessaire de recourir à des outils techniques : nous détaillerons deux manières de fluidifier l'accès aux ressources de GIFT, les résolveurs de liens et les outils de découvertes.

5.3.1. Résolveur de liens

Le processus peut être simplifié avec l'acquisition d'un résolveur de liens, qui permettrait aux usagers d'accéder au texte intégral de manière plus directe. En effet, les résolveurs de liens, basés sur le standard OpenURL, permettent de lier une référence bibliographique (la source) au texte intégral correspondant ou à une notice de catalogue (la cible) (UTAH STATE UNIVERSITY, 2011).

Lorsqu'une bibliothèque fait l'acquisition d'un tel service, elle le paramètre en fonction de ses abonnements aux ressources d'information en ligne et, par exemple, de son catalogue bibliographique. Dans le cadre de la bibliothèque de l'OMS, si un résolveur de lien était implémenté sur la liste alphabétique d'EBSCO, les usagers pourraient, lorsqu'ils sélectionnent la revue dans laquelle ils cherchent un article, entrer uniquement le numéro et les pages correspondantes pour être directement redirigé vers le texte-intégral. Il serait également possible d'implémenter un résolveur de liens directement sur le site de Medline. Il serait toutefois techniquement difficile que cette fonctionnalité puisse être utilisée par les employés dont l'adresse n'est pas fixe.

Outre un accès plus facile aux ressources pour les usagers, nous voyons deux avantages principaux à la mise en place d'un résolveur de lien à l'OMS : la possibilité d'obtenir des statistiques plus précises et une valorisation des collections mises à disposition.

5.3.2. Outil de découverte

Pour aller plus loin et saisir l'opportunité que proposent les développements les plus récents, l'acquisition d'un outil de découverte a d'emblée semblé à conseiller. En effet, ce type d'outil permet, à l'aide d'un index centralisé, d'effectuer des recherches plein-texte dans les collections complètes d'une institution.

Selon Doug Way (2010 : 214) les outils de découverte sont l'évolution des systèmes de recherche fédérée qui visent à rendre la recherche des ressources électroniques d'une bibliothèque aussi intuitive qu'un moteur de recherche tel que Google.

Si la recherche fédérée a conquis certains professionnels, elle a aussi montré ses limites. En effet, la recherche fédérée permet d'effectuer une requête dans plusieurs bases de données et catalogues simultanément, mais son implémentation est parfois compliquée et les résultats peuvent être criblés de doublons. Par ailleurs, Way reproche également à la recherche fédérée d'être lente. De plus, Jeff Wisniewski soulève que la recherche fédérée n'est pas compatible avec la nouvelle génération des téléphones mobiles (WISNIESWKI, 2010 : 2).

Selon ces deux auteurs, les outils de découvertes sont prometteurs. La constitution d'un index central est réalisée en amont, de manière asynchrone, avec un moissonnage des différentes sources d'information. Ainsi, les requêtes sont traitées de manière bien plus rapide qu'avec une recherche fédérée. En outre, les outils de découverte rendent possible l'intégration d'une plus grande masse de données (WAY, 2010 : 214).

L'index central peut comprendre les catalogues en ligne de bibliothèques, les archives institutionnelles, les notices bibliographiques et les articles en texte-intégral fournis par les éditeurs, selon la solution choisie par la bibliothèque. Celle-ci peut décider qu'à priori, les résultats ne montrent que les références vers des documents disponibles pour l'usager.

Installé par la Bibliothèque de l'OMS, un tel outil permettrait à GIFT d'être davantage utilisé. En effet, selon l'étude de Way, l'implémentation d'un outil exploratoire a augmenté l'utilisation des ressources de la bibliothèque dès le premier semestre de fonctionnement (WAY, 2010 : 219).

En outre, GIFT pourrait être développé à moyen terme comme bibliothèque numérique, moyennant éventuellement un changement d'appellation. En effet, en choisissant une configuration de l'outil de découverte englobant les ressources électroniques externes, et les archives institutionnelles en format numérique de l'OMS, cette plateforme pourrait devenir le point central pour la recherche d'information en ligne et l'accès au texte intégral.

Nous pouvons envisager l'inclusion des notices bibliographiques du catalogue de collections physiques dans l'index central. Ainsi, l'usager pourrait effectuer des requêtes prenant en compte les ressources imprimées disponibles sur son lieu de travail, soit en sélectionnant par lui-même cette recherche soit de manière automatique par reconnaissance IP. Ainsi, un usager connecté depuis un ordinateur du parc informatique du bureau régional d'Asie du Sud-Est pourrait être reconnu grâce à son adresse IP et inclure parmi les résultats, les collections physiques disponibles dans ce même bureau.

Nous tenons également à évoquer un projet actif de 1999 à 2006 de la Bibliothèque de l'OMS qui pourrait revivre dans le cadre d'une bibliothèque numérique. Nommé WHO in Scientific Press (WISP), ce projet était constitué d'un recensement des articles écrits par le personnel de l'OMS ou concernant l'OMS, publiés dans la littérature scientifique. Une fois identifiés, ces articles étaient mis à disposition des usagers. D'abord sous forme imprimée à la Bibliothèque du Siège et, ensuite, sous forme électronique sur le site web de GIFT. Abandonné en 2006, car le dépouillement des revues prenait trop de temps, le WISP pourrait redémarrer, à l'aide de recherches automatisées de l'outil de découverte. Les articles identifiés pourraient être mis en valeur sur un onglet dédié, sur le portail de la bibliothèque numérique.

L'implémentation d'un outil exploratoire va dans le sens des usagers qui espèrent un accès aux ressources électroniques plus simple et une barre de recherche unique. Un tel outil permettrait également la création de profils individuels par les usagers. Ils pourraient ainsi créer des alertes, enregistrer leurs recherches et les articles qui l'intéressent.

La solution d'un outil de découverte a convaincu la bibliothèque car elle a été privilégiée. En effet, dès août 2011, un appel d'offre a été lancé afin de trouver la meilleure solution pour la Bibliothèque. Après délibérations et étude approfondie des différents dossiers, la Bibliothèque a choisi l'outil de découverte proposé par la société Serial Solutions et nommé Summon. Comme le veut la pratique au sein de l'OMS, il a ensuite fallu lever des fonds pour obtenir le budget nécessaire à l'acquisition d'une telle solution. Ainsi, au 1er janvier 2012, la Bibliothèque était en mesure de proposer un accès unifié à toutes ces ressources grâce à Summon. A l'heure actuelle il est prématuré de faire des statistiques d'utilisation de ce nouvel outil, mais d'après les observations des collaborateurs de la Bibliothèque, l'outil de découverte commence à être intégré dans les usages.

5.4. Collaborations

Cette mesure a deux objectifs: la promotion de GIFT et l'amélioration du service grâce à sa personnalisation. Un contact régulier avec les différents départements peut susciter une connaissance plus grande de GIFT, et donc, nous l'imaginons, une utilisation plus intensive des ressources disponibles.

Nous avons également suggéré qu'une collaboration rapprochée avec les départements de l'OMS soit mise en place afin de personnaliser l'offre de GIFT. En effet, pour susciter encore plus d'intérêt pour GIFT, nous pensons que la création d'une newsletter personnalisée, bimensuelle par exemple, comprenant les articles les plus pertinents qui paraissent dans les domaines d'intérêt d'un département pourrait générer une augmentation de la consultation d'articles scientifiques. La Bibliothèque de l'OMS pourrait également créer des flux RSS thématiques auxquels les employés pourraient s'abonner.

Pour ce faire, l'équipe de GIFT doit mieux connaître ses usagers et leurs sujets de travail. Ainsi, avant de démarrer un tel projet, l'équipe en charge de GIFT doit évaluer l'intérêt des usagers. Si un intérêt existe réellement, une rencontre avec une ou plusieurs personnes de chaque département est indispensable dans le but de définir une politique pour la sélection du contenu de chaque newsletter. Une fois cette politique mise en place, la bibliothèque effectue des recherches systématiques, par exemple à l'aide d'alertes.

L'avantage d'une telle mesure est qu'elle atteint directement l'usager, sans que lui-même doive effectuer une action (se rendre sur le site web de la Bibliothèque, par exemple). Il faut néanmoins rester attentif car cette démarche peut être perçue comme intrusive. Notons aussi que, pour qu'un tel service fonctionne, il faut absolument que les contenus sélectionnés soit pertinents et que les newsletters soient distribuées de manière régulière et à long terme. Le cas échéant, l'image même de la bibliothèque pourrait en pâtir.

5.5. Aide à l'utilisation

Nous regroupons ici trois points qui facilitent l'utilisation des ressources électroniques de l'OMS, et de manière plus générale, dans toutes les institutions disposant de telles ressources.

5.5.1. Aide à l'utilisation

Les usagers ne sont pas toujours égaux devant les interfaces et les outils à leur disposition : il n'est pas toujours aisément de se retrouver face à une technologie que nous ne maîtrisons pas encore ou conçue de manière peu ergonomique. C'est pourquoi l'aide à l'utilisation, sous quelque forme possible, est toujours nécessaire.

Dans le cas de l'OMS, la page d'aide à l'utilisation de GIFT, qui est présentée sous forme de foire aux questions (FAQ) et qui redirige également les usagers vers un guide d'utilisation est uniquement disponible sur l'interface de GIFT. Si les personnes intéressées n'arrivent pas à accéder à GIFT (et cherchent donc de l'aide à ce sujet), elles ne peuvent pas la consulter. Nous suggérons que ces informations soient déplacées sur la page de l'intranet de l'OMS consacrée à GIFT. Ce changement a d'ailleurs été réalisé le 11 juillet 2011.

Par ailleurs, nous pensons qu'il serait utile que la Bibliothèque suive de près les difficultés rencontrées par les usagers, lorsque celles-ci sont rapportées par mail par exemple ou en étudiant les réponses à la question Q21, sur ce sujet précisément. Elle pourrait ensuite adapter les informations disponibles sur la page d'aide et même les mettre à jour en fonction des problèmes qui surviennent parfois ponctuellement.

5.5.2. Alertes

Dans l'idée d'inciter les employés de l'OMS à tirer profit des ressources électroniques mises à disposition par la Bibliothèque, nous avons suggéré que la création d'alertes soit incluse dans la formation à l'utilisation des ressources électroniques et de GIFT.

Nous croyons en effet que la mise en place d'alertes peut fortement motiver les usagers à consulter les ressources disponibles. Un rappel périodique de l'existence d'accès aux périodiques de leurs domaines de travail ne peut que renforcer l'attrait des scientifiques pour les ressources de leur bibliothèque.

5.5 Mise en place d'un processus d'évaluation itératif

Finalement, nous pensons que la mise en place d'une démarche d'évaluation régulière ne peut être que bénéfique pour GIFT. En effet, l'analyse réalisée lors de ce travail s'est inscrite dans une volonté d'évaluer la réception d'un service et ses usages. Nous avons pu fournir un cliché instantané qui mériterait d'être complété par des évaluations supplémentaires et récurrentes.

L'évaluation est un outil qui permet à une bibliothèque de montrer son rôle dans une institution et qui sert également à la gérer stratégiquement. (BEZENCON, 2009 : 19-20)

En amont de toute évaluation, des objectifs et des indicateurs doivent être définis. L'équipe en charge de GIFT s'en tient à un objectif quantifiable, le nombre de téléchargements d'articles. De surcroît, une évaluation de l'impact de GIFT est souhaitée mais demande une réflexion plus approfondie et n'a donc pas été mise en place.

Afin de prendre en compte l'évolution dans le temps de l'usage des ressources électroniques, de la satisfaction des usagers ou de tout autre aspect d'intérêt pour la Bibliothèque, une répétition régulière, par exemple annuelle, des mêmes évaluations est nécessaire.

Nous avons suggéré que le processus d'évaluation régulier prenne la forme d'un tableau de bord, réunissant un petit nombre d'indicateurs reflétant le succès et, si cela est possible, l'impact de GIFT et, pourquoi pas, de toutes les ressources, numériques ou papier, disponibles. Ces indicateurs devraient être une « expression (numérique, symbolique ou verbale) servant à caractériser des activités (événement, objets, personnes) en termes quantitatifs et qualitatifs » (ISO, 2008 : 4). Un tableau de bord est un outil de gestion qui permet d'avoir une vue d'ensemble évolutive sur un seul support (BORDES, 2009).

Pour compléter le tableau de bord, nous avons pensé que plusieurs évaluations pourraient être menées. En effet, en analysant les résultats du questionnaire, nous avons remarqué qu'il serait intéressant et parfois nécessaire d'accompagner ce travail d'autres évaluations. Nous avons pensé à une enquête de satisfaction, une analyse des besoins en matière de ressources à une enquête visant à déterminer avec finesse qui est le public de GIFT.

6. Conclusion

Il est essentiel de pouvoir évaluer l'utilisation des ressources électroniques que l'on met à disposition, en particulier dans un contexte d'évolution des usages de l'information, dans lequel l'existence même des bibliothèques est remise en question, et également dans un contexte de restriction budgétaire généralisée. En outre, la structure internationale de l'OMS permet de se confronter à des questions complexes quant à la méthodologie. Les difficultés qui peuvent être envisagées au début de la mise en place d'un processus d'évaluation s'amenuisent au fur et à mesure de l'avancement du projet.

Ainsi, la création d'une méthodologie personnalisée, en concertation avec les instances de décision au sein de l'institution, ne peut aboutir qu'à des résultats crédibles et donc utiles.

Mon expérience à l'OMS a été très valorisante puisqu'elle a eu un impact concret sur la Bibliothèque. Nous avons mentionné plus haut la promotion qu'a engendré l'envoi de mon questionnaire et la publication des résultats, mais il s'avère qu'après mon départ, mon travail a pu servir d'appui à plusieurs reprises lorsqu'il s'est agi de démontrer l'utilité de GIFT.

ANNEXE

[Télécharger la liste des questions](#)

BIBLIOGRAPHIE

ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES. *StatsQUAL* [en ligne]. 2011.

<http://www.digqual.org/> (01.05.2011)

BEZENÇON, Christophe. Évaluation des bibliothèques HES, sélection d'indicateurs de performance et de qualité. 2009. 197 p. Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES, filière information documentaire, Haute école de gestion de Genève, 2009.

BOLLEN, Johan et al. MESUR : usage-based metrics of scholarly impact. In: Proceedings of the 7th ACM/IEEE-CS joint conference on Digital libraries, Vancouver, 18-23 juin 2007. New York : The Association for Computing Machinery, 2007. P. 474

http://mesur.lanl.gov/Documentation_files/JCDL07_bollen.pdf (01.05.2011)

BORDES, Antony, TOUSSAINT, Frantz. Tableaux de bord et indicateurs pour une performance durable. In: Business Process Management Service [en ligne]. 2009.

<http://www.bpmms.info/index.php/Concept-Technique/Tableaux-de-bord-et-indicateurs-pour-une-performance-durable.html> (04.06.2011)

CARBONE, Pierre. Indicateurs et bibliothèques : du papier au numérique. In : BOUKACEM-ZEGHMOURI, Chérifa (dir). L'information scientifique et technique dans l'univers numérique : Mesures et usages : Actes du colloque « Ressources électroniques académiques : mesures & usages », Lille 26-27 novembre 2009. Paris : ADBS, 2010. P. 91-96.

DE SINGLY, François. L'enquête et ses méthodes : le questionnaire. 2e éd. Paris : Armand Colin, 2005. 127 p. (128 18. Sociologie).

FENNETEAU, Hervé. Enquête : entretien et questionnaire. Paris : Dunod, 2002. 128 p. (Les Topos. Eco/gestion).

WYSUFORMS. Mesure de la satisfaction. In : WysuForms. [en ligne]. 2011.

http://www.wysuforms.com/satisfaction/mesure_satisfaction.php (04.03.2011)

BOUCKAM-ZEGHMOURI, Chérifa et al. Usages des ressources électroniques dans deux pays du Maghreb. In : BOUKACEM-ZEGHMOURI, Chérifa (dir). L'information scientifique et technique dans l'univers numérique : Mesures et usages : Actes du colloque « Ressources électroniques académiques : mesures & usages », Lille 26-27 novembre 2009. Paris : ADBS, 2010. P. 281-300.

CHRISTIANSEN, Caroline. *Usage et usagers des périodiques électroniques à la Bibliothèque du CERN*. 1999. 43 p. Travail de recherche. Diplôme universitaire de formation continue en information documentaire CESID, Université de Genève, 1997-1999.

CIBER. Evaluating the Usage and Impact of E-journals in the UK. Journal spending, use and research outcomes: a UK Institutional Analysis. 2008. 41 p. Working paper 2. CIBER, University College of London.

NICHOLAS, David et al. Online use and information seeking behaviour: institutional and subject comparisons of UK researchers. *Journal of Information Science* [en ligne]. 2009, vol. 35, no. 6, p. 660-673. <http://jis.sagepub.com/content/35/6/660.abstract?rss=1> (consulté le 03.03.2011)

NICHOLAS, David et al. Researchers' e-journal use and information seeking behaviour. *Journal of Information Science* [en ligne]. 2010, vol. 36, no. 4, p. 494-516. <http://jis.sagepub.com/content/36/4/494.abstract> (consulté le 03.03.2011)

WAY, Doug. The Impact of Web-scale Discovery on the Use of a Library Collection. *Serials Review*, 2010, vol. 36, p. 214-220

WISNIEWSKI, Jeff. Web Scale Discovery: The Future's So Bright, I Gotta Wear Shades. *Information Today*, 2010. vol. 34 (4), p. 55-58

CAVALIÉ, Étienne. A-to-Z: Quelques choix simples. In : *Bibliothèques [reloaded]* [en ligne]. Mis en ligne le 23 février 2010. <http://bibliotheques.wordpress.com/2010/02/23/atoz-quelques-choix-simples> (consulté le 07.03.2011)

NATIONAL CENTER FOR BIOTECHNOLOGY INFORMATION. LinkOut.: General Information. In: National Center for Biotechnology Information [en ligne]. 2011. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/projects/linkout/> (19.06.2011)

UTAH STATE UNIVERSITY. Resolver. [en ligne]. 2011. <http://library.usu.edu/elecres/nerhome/resolver/resolver.php> (18.06.2011)S.