



HAL
open science

Organiser l'accès électronique à des périodiques : Analyse des outils et proposition pour la mise en place d'une solution d'accès à la bibliothèque d'HEC

Christine Boutin

► To cite this version:

Christine Boutin. Organiser l'accès électronique à des périodiques : Analyse des outils et proposition pour la mise en place d'une solution d'accès à la bibliothèque d'HEC. domain_shs.info.docu. 2007. mem_00000633

HAL Id: mem_00000633

https://memic.ccsd.cnrs.fr/mem_00000633v1

Submitted on 21 Apr 2008

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.



CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS
INSTITUT NATIONAL DES TECHNIQUES DE LA DOCUMENTATION

MEMOIRE pour obtenir le
Titre professionnel "Chef de projet en ingénierie documentaire" INTD
niveau I

présenté et soutenu par

Christine Boutin

le 25 octobre 2007

Organiser l'accès électronique à des périodiques
Analyse des outils et proposition pour la mise en place
d'une solution d'accès à la bibliothèque d'HEC

Jury :

Ghislaine Chartron, Professeur titulaire de la Chaire d'ingénierie documentaire au CNAM

Agnès Melot, Directrice de la bibliothèque d'HEC

Cycle supérieur Promotion XXXVII

Remerciements

Je tiens à adresser mes plus vifs remerciements à toute l'équipe de la bibliothèque d'HEC pour son accueil chaleureux et attentif, pour son implication et ses conseils à toutes les étapes de mon stage. Un merci tout particulier à Agnès Melot pour son intérêt, ainsi qu'à Christine Collongues, Sophie Dubois et Barbara Contassot pour leur aide précieuse.

Je remercie également Ghislaine Chartron pour avoir accepté de diriger ce mémoire : sa curiosité et ses remarques ont été sources de motivation.

Un grand merci enfin aux documentalistes qui ont accepté de prendre un peu de temps pour répondre à mes questions sur les outils utilisés dans leurs bibliothèques.

Notice

BOUTIN Christine. Organiser l'accès électronique à des périodiques. Analyse de l'offre et proposition pour la mise en place d'un accès cohérent à la bibliothèque d'HEC. Mémoire pour obtenir le titre professionnel « Chef de projet en ingénierie documentaire ». Paris : INTD, 2007. 128 p.

Ce mémoire est centré sur l'organisation de l'accès aux périodiques et l'offre du marché dans ce domaine. Pour circonscrire l'ensemble de la problématique, les différentes offres de périodiques, les besoins en accès des utilisateurs et les contraintes posées par les modalités d'accès sont définis. Sont alors présentés quelques produits ayant vocation à l'unification de l'accès aux périodiques. Puis une évaluation de ces outils est menée à partir du cas de la bibliothèque d'HEC : elle est l'occasion d'un benchmarking sur les solutions adoptées par d'autres bibliothèques d'établissements d'enseignement supérieur et sur différents résolveurs de liens. A l'issue de l'étude, plusieurs préconisations sont émises afin de proposer une solution d'accès simple et compréhensible par les utilisateurs.

PERIODIQUE ; ACCES ELECTRONIQUE ; POINT D'ACCES ; BESOIN DE L'USAGER ; RESOLVEUR DE LIEN ; URL ; CATALOGUE EN LIGNE ; BENCHMARKING ; BIBLIOTHEQUE ; ECOLE DE COMMERCE

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| REMERCIEMENTS..... | 3 |
| NOTICE | 4 |
| TABLE DES MATIERES | 5 |
| LISTE DES TABLEAUX..... | 9 |
| LISTE DES FIGURES..... | 10 |
| INTRODUCTION | 11 |
| PREMIERE PARTIE : ORGANISER L'ACCES AUX PERIODIQUES DANS LES ETABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR | 14 |
| 1 LES DIFFERENTES OFFRES DE PERIODIQUES..... | 15 |
| 1.1 Le développement des périodiques électroniques..... | 15 |
| 1.1.1 Une part croissante des périodiques électroniques dans les budgets des bibliothèques ... | 15 |
| 1.1.2 Typologie des périodiques électroniques | 15 |
| 1.2 Les principaux acteurs dans la publication des périodiques | 17 |
| 1.2.1 Les différents types d'éditeurs..... | 17 |
| 1.2.2 Les intermédiaires de la diffusion | 21 |
| 1.3 Typologie des acquisitions | 23 |
| 1.3.1 L'acquisition titre par titre..... | 23 |
| 1.3.2 L'abonnement aux archives..... | 23 |
| 1.3.3 L'acquisition par bouquet..... | 24 |
| 1.3.4 Le pay per view | 24 |
| 1.3.5 Le libre accès..... | 24 |
| 2 UNE APPROCHE ORIENTEE-USAGER : LES BESOINS EN ACCES | 26 |
| 2.1 Définir des besoins : concepts en jeu et bilan des études..... | 26 |
| 2.1.1 Définitions..... | 26 |
| 2.1.2 L'utilisation des enquêtes | 27 |
| 2.2 Les pratiques et préférences informationnelles dans les établissements d'enseignement supérieur | 28 |
| 2.2.1 La concurrence d'Internet et des moteurs de recherche généralistes..... | 29 |
| 2.2.2 Périodiques électroniques versus périodiques papier | 30 |
| 2.2.3 Des exigences renouvelées en terme d'accès | 34 |
| 2.3 Typologie du public : des pratiques et des besoins différenciés | 36 |
| 2.3.1 La discipline | 36 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 2.3.2 | L'environnement | 37 |
| 2.3.3 | Les logiques statutaires | 38 |
| 2.3.4 | La motivation personnelle | 39 |
| 2.4 | Synthèse : les besoins en terme d'accès aux périodiques | 39 |
| 3 | LES CONTRAINTES EN TERME D'ACCES..... | 40 |
| 3.1 | Les modalités d'accès aux périodiques électroniques..... | 40 |
| 3.1.1 | Les plateformes intermédiaires d'accès..... | 40 |
| 3.1.2 | Accès par login et mot de passe | 40 |
| 3.1.3 | Accès par adresses IP | 41 |
| 3.1.4 | Accès à distance | 41 |
| 3.1.5 | Les accès simultanés | 43 |
| 3.2 | La continuité des accès..... | 44 |
| 3.2.1 | Les embargos..... | 44 |
| 3.2.2 | La disponibilité des archives | 44 |
| 4 | LES SOLUTIONS PROPOSEES PAR LE MARCHE : TYPOLOGIE DE PRODUITS... 46 | |
| 4.1 | La centralisation de l'accès : des produits à « intégration interne »..... | 46 |
| 4.1.1 | Les listes alphabétiques | 46 |
| 4.1.2 | Les produits de recherche fédérée | 47 |
| 4.2 | Des produits à « intégration externe » | 47 |
| 4.2.1 | Différents types de liens | 47 |
| 4.2.2 | Les résolveurs de liens | 48 |
| DEUXIEME PARTIE : EVALUATION ET STRATEGIE D'AMELIORATION DES | | |
| MODALITES D'ACCES AUX PERIODIQUES A LA BIBLIOTHEQUE D'HEC | | |
| 1 | DIAGNOSTIC | 51 |
| 1.1 | Analyse de l'existant : les causes du déclenchement de l'action..... | 51 |
| 1.1.1 | Les périodiques | 51 |
| 1.1.2 | Les outils et modes d'accès en place..... | 52 |
| 1.2 | Analyse des besoins | 53 |
| 1.3 | Contraintes et conditions de réussite | 56 |
| 1.4 | Définition des fonctions du nouveau système d'accès aux périodiques | 56 |
| 1.4.1 | Le contexte du projet..... | 56 |
| 1.4.2 | Transcription fonctionnelle des besoins | 57 |
| 2 | LES SOLUTIONS ADOPTEES PAR DES ORGANISMES SIMILAIRES | 58 |
| 2.1 | Les attentes et besoins exprimés dans des organismes similaires..... | 58 |
| 2.2 | Les solutions adoptées dans des organismes similaires..... | 59 |
| 2.2.1 | La combinaison moteur de recherche fédérée/résolveur de lien/liste alphabétique..... | 59 |
| 2.2.2 | L'utilisation simple d'une liste alphabétique..... | 59 |
| 3 | CHOIX DE PRODUITS POUR LA BIBLIOTHEQUE D'HEC : STRATEGIE | |
| D'EVALUATION | | 61 |

| | | |
|--|--|------------|
| 3.1 | Les axes d'amélioration du système d'accès aux périodiques | 61 |
| 3.2 | Une démarche benchmarking | 62 |
| 3.2.1 | Le choix des résolveurs de liens | 63 |
| 3.2.2 | Les partenaires du benchmarking | 63 |
| 3.2.3 | La collecte d'informations..... | 64 |
| TROISIEME PARTIE : LA MISE EN PLACE D'UNE SOLUTION D'ACCES AUX PERIODIQUES A LA BIBLIOTHEQUE D'HEC..... | | 67 |
| 1 EVALUATION DES SOLUTIONS : LES RESULTATS DU BENCHMARKING PRODUITS..... | | 68 |
| 1.1 | Evaluation de la liste alphabétique | 68 |
| 1.1.1 | Rendre l'accès possible à tous les titres..... | 68 |
| 1.1.2 | Intégrer des titres papier à la plateforme A-to-Z..... | 70 |
| 1.1.3 | Enrichir l'information disponible | 71 |
| 1.2 | Evaluation des résolveurs de liens..... | 71 |
| 1.2.1 | LinkSource (EBSCO)..... | 71 |
| 1.2.2 | SFX (Ex Libris)..... | 72 |
| 1.2.3 | Article Linker (Proquest)..... | 72 |
| 1.2.4 | OSC-R (Archimed)..... | 73 |
| 2 LES RESULTATS DU TEST LINKSOURCE | | 74 |
| 2.1 | Contacter les fournisseurs de bases de données..... | 74 |
| 2.2 | Paramétrer le résolveur de lien..... | 75 |
| 2.2.1 | Le choix des cibles | 76 |
| 2.2.2 | La personnalisation du résolveur..... | 78 |
| 2.3 | Google Scholar et LinkSource..... | 78 |
| 3 PLAN DE MISE EN PLACE ET DE MAINTENANCE DE LA SOLUTION..... | | 80 |
| 3.1 | Préconisations pour une solution d'accès aux périodiques..... | 80 |
| 3.1.1 | Les améliorations de la liste alphabétique A-to-Z..... | 80 |
| 3.1.2 | Le choix du résolveur de lien | 82 |
| 3.2 | Mise en place et maintenance de la solution..... | 83 |
| 3.2.1 | Mise en place et maintenance des améliorations de la plateforme A-to-Z | 83 |
| 3.2.2 | Mise en place et maintenance du résolveur de lien | 84 |
| 3.3 | La promotion du nouveau système d'accès aux périodiques..... | 85 |
| 3.3.1 | La visibilité..... | 85 |
| 3.3.2 | La formation des utilisateurs | 85 |
| CONCLUSION..... | | 87 |
| BIBLIOGRAPHIE..... | | 90 |
| ANNEXE 1 ETUDE DES BESOINS A HEC : L'ENQUETE LIBQUAL 2006..... | | 104 |
| ANNEXE 2 ETUDE DES BESOINS A HEC : QUELQUES ENTRETIENS..... | | 108 |

| | |
|--|------------|
| ANNEXE 3 ANALYSE DE L'EXISTANT A HEC : DEUX POINTS D'ENTREE AUX PERIODIQUES | 110 |
| ANNEXE 4 EVALUATION DES RESOLVEURS DE LIEN : GUIDE D'ENTRETIEN POUR LES BIBLIOTHEQUES | 112 |
| ANNEXE 5 COMPARAISON DES RESOLVEURS DE LIENS..... | 114 |
| ANNEXE 6 LE PARAMETRAGE DU RESOLVEUR DE LIEN LINKSOURCE | 123 |
| ANNEXE 7 PROPOSITIONS POUR LA MISE EN PLACE DE SOLUTIONS D'ACCES AUX PERIODIQUES A LA BIBLIOTHEQUE D'HEC..... | 125 |
| ANNEXE 8 LA VISIBILITE DU NOUVEAU SYSTEME D'ACCES AUX PERIODIQUES . | 128 |

Liste des tableaux

| | |
|---|----|
| Tableau 1 : Les pratiques informationnelles en 2004..... | 29 |
| Tableau 2 : Les types de périodiques à la bibliothèque d'HEC en 2007..... | 52 |
| Tableau 3 : Les besoins en terme d'accès aux périodiques à HEC selon les catégories d'utilisateurs..... | 54 |
| Tableau 4 : Contraintes et conditions de réussite pour la mise en place d'une solution d'accès aux périodiques à la bibliothèque d'HEC..... | 56 |
| Tableau 5 : Le choix des produits à benchmarker..... | 63 |

Liste des figures

| | |
|---|----|
| Figure 1 : Part des 5 grands groupes dans l'édition de revues scientifiques classées dans le JCR | 18 |
| Figure 2 : Distribution entre éditeurs des budgets d'acquisition de huit bibliothèques britanniques..... | 21 |
| Figure 3 : Les résultats des enquêtes LibQual dans les universités interrogées en 2004 | 35 |
| Figure 4 : Résultats des enquêtes LibQual pour la période janvier-juin 2007 | 37 |
| Figure 5 : Résultats des enquêtes LibQual pour la période janvier-juin 2007 | 38 |
| Figure 6 : Schéma de fonctionnement d'un proxy | 42 |
| Figure 7 : Schéma de fonctionnement d'un réseau privé virtuel ou VPN | 43 |

Introduction

S'intéresser à l'organisation de l'accès aux périodiques induit de se pencher sur la problématique de l'accès à l'information – c'est-à-dire aux moyens de parvenir à l'information –, ici sur support périodique. Cette problématique n'est pas nouvelle ; elle a cependant été renouvelée par le contexte d'Internet, des nouvelles technologies.

Dans le cadre de l'accès aux périodiques, ce nouveau contexte nous évoque inévitablement les périodiques électroniques. Ce n'est cependant pas la seule évolution : de nombreux produits sont désormais proposés sur le marché se targuant d'être la solution pour les bibliothèques – dans notre cadre, celles des établissements d'enseignement supérieur – aux problèmes que leur pose l'accès aux périodiques. Leur performance est le plus souvent réelle ; il est cependant parfois difficile de s'y retrouver parmi les offres des fournisseurs. Ce mémoire se propose donc de mettre en évidence les atouts et contraintes de quelques uns d'entre eux, ayant comme vocation de résoudre certains problèmes d'accès, et cela par une démarche comparative des différentes offres. Ce n'est cependant pas son principal objectif : il s'agit davantage de souligner tout ce à quoi il est nécessaire d'être attentif lorsque l'on souhaite mettre en place une solution, un produit d'accès aux périodiques.

En effet, à travers un stage de trois mois à la bibliothèque d'HEC, il est apparu que le vrai problème ne se situait pas au niveau de l'accessibilité des périodiques au sens de possibilité d'accès, mais davantage au niveau de l'organisation de l'accès, à l'accessibilité des périodiques au sens de facilité d'accès pour les utilisateurs. En effet, alors que les sources d'information se multiplient et présentent une qualité informative très variable, la valeur ajoutée des bibliothèques se situe non plus seulement dans la mise à disposition des documents et de l'information ; elle réside surtout dans la mise en ordre, le repérage et le signalement des sources documentaires. Aussi, à un moment où le marché nous propose de nombreux produits de gestion d'accès très variés et le plus souvent tout-à-fait pertinents et performants, il s'agit de se demander comment combiner, structurer et disposer les documents et moyens d'accès pour proposer une solution d'accès performante et facilement compréhensible par l'utilisateur.

Pour répondre à cette question, il nous a paru indispensable de définir chacun des aspects de l'accès aux périodiques. Cette démarche est en effet nécessaire afin de mettre en évidence les problèmes que l'accès aux ressources peut poser, difficultés que nous devons garder à l'esprit lorsque nous évaluerons les différents produits du marché et réfléchirons à ce qu'ils peuvent apporter à la bibliothèque d'HEC.

Un des premiers aspects à souligner sera les évolutions qui ont découlé du développement des périodiques électroniques ; de fait, ceux-ci ont modifié le paysage par l'émergence de nouveaux acteurs et de nouvelles modalités d'accès, ce qui n'est pas sans conséquences à prendre en compte.

Définir les besoins des utilisateurs en terme d'accès aux périodiques dans le cadre des bibliothèques des établissements d'enseignement supérieur est également important pour mieux répondre et correspondre à leurs attentes. Cependant, si certains besoins restent inchangés que les nouvelles technologies soient en jeu ou non, d'autres évoluent ou émergent du fait du développement de l'usage des nouvelles technologies.

Nous définirons bien sûr également les contraintes, plus techniques et pratiques, qui doivent être prises en compte dans la mise en place d'une solution, avant de présenter les différents outils existant sur le marché et permettant de répondre à ces questions.

La mise en évidence de tous ces aspects de l'accès nous permettra de proposer une réflexion et une démarche afin de mettre en place une solution organisée d'accès aux périodiques. En effet, en nous reposant sur le cas de la bibliothèque d'HEC, nous nous demanderons de quelle(s) manière(s) répondre aux besoins des utilisateurs et résoudre les problèmes liés à l'accès aux périodiques.

**Première partie :
Organiser l'accès aux
périodiques
dans les établissements
d'enseignement supérieur**

1 Les différentes offres de périodiques

Organiser un accès signifie d'abord savoir à quoi on donne accès. Seul cette connaissance des ressources et de leur typologie peut permettre d'effectuer des choix pertinents. Elle est d'autant plus importante à un moment où se développe l'usage des périodiques électroniques dans les établissements d'enseignement supérieur et, avec eux, une nouvelle chaîne éditoriale.

1.1 Le développement des périodiques électroniques

1.1.1 Une part croissante des périodiques électroniques dans les budgets des bibliothèques

Ces dernières années ont vu un fort développement de l'usage des périodiques électroniques dans les bibliothèques des établissements d'enseignement supérieur. Cela est lisible à travers la part du budget qui est désormais consacrée à ce poste. La part du budget des bibliothèques dévolue à l'acquisition des périodiques a augmenté de 302% entre 1986 et 2005 [36, KYRILLIDOU et YOUNG, p.11]. Cette augmentation est due pour une bonne partie à un recours de plus en plus fréquent aux périodiques électroniques : l'utilisation de bases de données – en texte intégral ou bibliographiques –, l'acquisition de licences, bien davantage que la souscription aux archives électroniques d'un périodique auquel la bibliothèque était déjà abonné, expliquent la croissance du budget dévolu aux périodiques.

1.1.2 Typologie des périodiques électroniques

Il est nécessaire de distinguer plusieurs cas distincts dans l'univers des périodiques électroniques : en effet, en plus des aspects définis par analogie avec les revues imprimées, s'ajoutent d'autres particularités spécifiques au support électronique.

1.1.2.1 « Copie de l'imprimé ou produit original »¹

Une première distinction doit être faite entre périodiques originaux et copies d'un imprimé sur un nouveau support. De fait, certaines revues électroniques sont des copies conformes du périodique original sur support papier (mêmes articles, mêmes titres, rythme de parution semblable) ; en parallèle, paraissent des journaux électroniques qui eux n'ont pas

d'équivalent papier, nés, pourrait-on dire, dans le contexte électronique [6, JACQUESSON et RIVIER, p. 175].

1.1.2.2 Texte intégral et revues de sommaires

Plus encore que dans l'univers des périodiques papier, le contexte électronique rend la distinction entre revues scientifiques proposant des articles dans leur intégralité et revues de sommaires plus frappante.

Face aux revues scientifiques « traditionnelles » présentant des articles soumis à un comité de rédaction unique et faisant partie intégrante de l'intention éditoriale du périodique, il existe comme dans le monde de l'imprimé des revues de sommaires électroniques qui présentent des articles récents choisis dans un corpus de revues appartenant au même domaine : ainsi, *Cyber géo – la revue européenne de géographie*² présente les sommaires de quatre-vingt périodiques.

Cette pratique du sommaire, dont le but est clairement de promouvoir les revues et à un moindre niveau les articles, est un usage à laquelle les bibliothèques doivent être particulièrement attentives. En effet, dans le contexte électronique, certains éditeurs proposent gratuitement le sommaire de leurs revues avant même souvent que celles-ci ne paraissent, l'accès aux articles complets étant soumis lui à facturation. La distinction entre texte intégral et proposition simple de sommaires complexifie donc le paysage éditorial pour les utilisateurs mais aussi pour les bibliothèques qui doivent prendre en compte ce nouveau service et les attentes qu'il peut générer chez les lecteurs.

Cette distinction entre texte intégral et accès au sommaire se retrouve au niveau supérieur des bases de données : face aux bases de données bibliographiques, se développe un véritable succès des bases de données en texte intégral.

1.1.2.3 Information contrôlée et auto-publication

Enfin, il est nécessaire de distinguer les périodiques soumis à un comité de rédaction qui valide les articles publiés, de l'information abondante et gratuite (rapports, brouillons d'articles – pré-prints – et actualités) qui est diffusée hors des canaux traditionnels. Si cette dernière information est peu structurée, elle peut s'avérer parfois très pertinente et être

¹ [6, JACQUESSON et RIVIER, p. 175]

² Cyber géo – la revue européenne de géographie :
<http://www.cybergeopresse.fr/sommaire/sommaire.htm>

utilisée par les chercheurs. Il n'en reste pas moins qu'elle ne possède pas la légitimation essentielle dans le domaine scientifique et ne peut être abordée qu'avec précaution.

1.2 Les principaux acteurs dans la publication des périodiques

La diffusion des périodiques électroniques entre autres a modifié le marché de l'édition qui voit l'apparition de nouveaux acteurs.

1.2.1 Les différents types d'éditeurs

Un éditeur a pour mission d'évaluer, de produire, de diffuser et distribuer les revues.

Sous cette même appellation d'éditeur, il faut cependant distinguer l'*editor* qui est chargé de l'évaluation et de la sélection des articles, du *publisher* qui, de son côté, se consacre à la partie technique et commerciale de la diffusion [4, CHARTRON et MARANDIN].

Les éditeurs peuvent également être distingués et classés selon leur nationalité, leur taille et leur statut, critères qui renvoient à différentes conceptions de la diffusion de l'information scientifique. Ainsi, en 1998, dans un rapport consacré aux « publications scientifiques et techniques en langue française » [1, ACADEMIE DES SCIENCES], l'Académie des Sciences met en évidence six types d'éditeurs³ : les grands groupes financiers, les groupes de taille moyenne, les maisons d'édition de taille moyenne, les petites maisons d'édition françaises de création récente, les établissements publics et les sociétés savantes. A cette typologie, se surimposent deux conceptions et donc deux catégories d'éditeurs : les éditeurs à vocation non lucrative (en particulier les sociétés savantes et les presses universitaires et institutionnelles) qui réinvestissent une partie de leurs profits dans des activités destinées à leurs communautés (conférences, formations...), et les éditeurs commerciaux [8, MORRIS].

1.2.1.1 Les grands éditeurs commerciaux

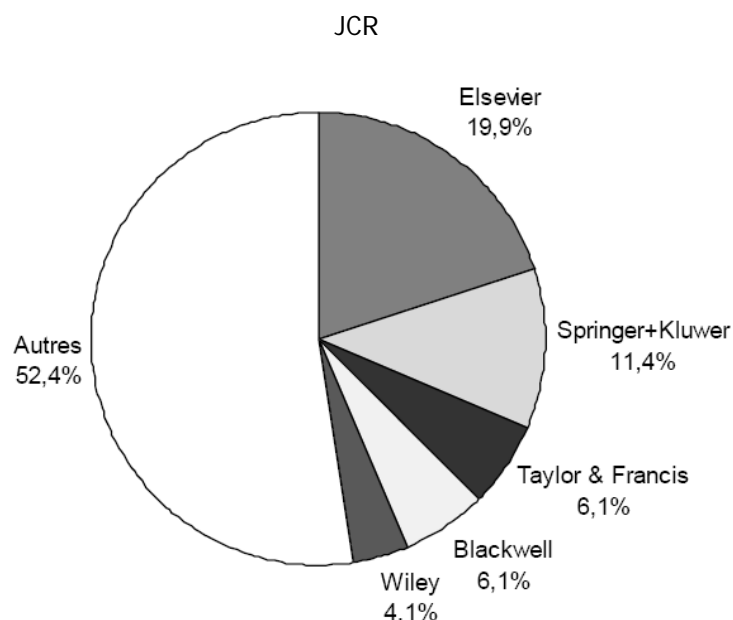
Les grands éditeurs commerciaux comme Reed Elsevier, Wiley, Blackwell, Wolters Kluwer ou encore Taylor et Francis, sont de grands groupes financiers, souvent internationaux. Ils se sont développés en particulier durant les années 1960 et 1970, et leur emprise s'est accélérée dans les années 1980 grâce à un processus de rachats et de fusions qui a permis

³ Cette typologie inclut les éditeurs de revues comme d'ouvrages scientifiques.

le renforcement de quelques grands groupes contrôlant la majorité du secteur [9, PIGNARD-CHEYNEL].

La particularité de l'édition scientifique tend à soutenir cette concentration du secteur dans les mains de quelques grands éditeurs : les auteurs veulent publier là où leurs pairs les plus reconnus publient ; les lecteurs utilisent en priorité les articles des revues les plus reconnues dans leur discipline, et les bibliothèques s'abonnent aux périodiques les plus lus. Or ces périodiques sont en grande majorité détenus par les cinq groupes éditoriaux les plus importants : en juillet 2004, sur les 6 589 revues de référence retenues pour les calculs scientométriques dans le JCR (Journal Citation Report) de l'ISI, Reed Elsevier, Springer et Kluwer, Taylor & Francis, Blackwell et enfin Wiley en détenaient plus de 47% alors que les 53% restants étaient très fragmentés entre près de 10 000 sociétés savantes et petites maisons d'édition [9, PIGNARD-CHEYNEL, p.242-246].

Figure 1 : Part des 5 grands groupes dans l'édition de revues scientifiques classées dans le



Source : PIGNARD-CHEYNEL Nathalie. La communication des sciences sur Internet, p.244 [9]

De même, l'internationalisation des sciences, la mondialisation des connaissances – rendue visible par l'utilisation quasi exclusive de la langue anglaise dans les articles et conférences – favorisent cette concentration du marché dans les mains des acteurs d'ampleur internationale, et donc des éditeurs commerciaux, davantage que dans celles des sociétés savantes ou des presses universitaires conservant le plus souvent un caractère national.

Généralement, les éditeurs commerciaux proposent leur propre système de consultation de revues sur leur site – indépendamment des intermédiaires de la diffusion – : ils offrent ainsi

la possibilité de chercher sur une interface uniforme dans l'ensemble de leurs titres. Par exemple, la plateforme Science Direct donne accès aux 1200 titres d'Elsevier.

A côté de ces grands groupes, d'autres maisons d'édition (les Presses Universitaires de France, Ellipses) ou des groupes de taille moyenne (Eyrolles, Lavoisier) utilisent souvent les services d'intermédiaires pour diffuser leurs titres.

1.2.1.2 Les éditeurs à but non lucratif

1.2.1.2.1 Les sociétés savantes et associations scientifiques diverses

Les sociétés savantes ont été les premières structures d'édition des journaux scientifiques : leur mission étant de promouvoir une discipline scientifique, la création d'une société savante correspondait souvent à la naissance d'une revue faisant l'état des recherches dans la discipline et présentant les actualités de l'organisme, annonçant les colloques et expositions. La diffusion du périodique ne s'inscrit donc pas dans une logique lucrative mais bien plutôt dans une logique de diffusion de l'information aux membres de l'association. Cela n'empêche pas les sociétés savantes de faire des bénéfices sur la diffusion d'une revue mais ceux-ci ne sont pas utilisés de la même manière que ceux faits par les éditeurs commerciaux : alors que les profits des sociétés commerciales sont distribués aux actionnaires, ceux des sociétés savantes sont réinvestis dans d'autres activités de la société (enseignement, octroi de bourses, organisation de colloques) [9, PIGNARD-CHEYNEL].

Les sociétés savantes peuvent publier directement leurs revues, en interne ou par l'intermédiaire d'une filiale destinée à la publication de leurs ouvrages et revues (par exemple, l'EMS Publishing House pour l'European Mathematical Society). Elle choisissent parfois cependant de sous-traiter, c'est-à-dire qu'une partie (entre autres, les activités de production, de marketing, de commercialisation et de distribution) ou l'ensemble de la chaîne éditoriale peut être prise en charge par un autre éditeur, société savante ou organisme commercial [9, PIGNARD-CHEYNEL, p. 206-208].

1.2.1.2.2 Les presses universitaires et institutionnelles

Elles constituent un acteur non négligeable dans le paysage éditorial, en particulier aux Etats-Unis, en Angleterre, en Espagne et en France. En effet, recherche et diffusion de la recherche font partie intégrante des missions dévolues aux universités : en France, l'article L123-6 du Code de l'Education établit que les services publics de l'enseignement supérieur ont « pour mission le développement de la culture et la diffusion des connaissances et des résultats de la recherche » et, dans ce cadre, doivent « assurer l'édition et la

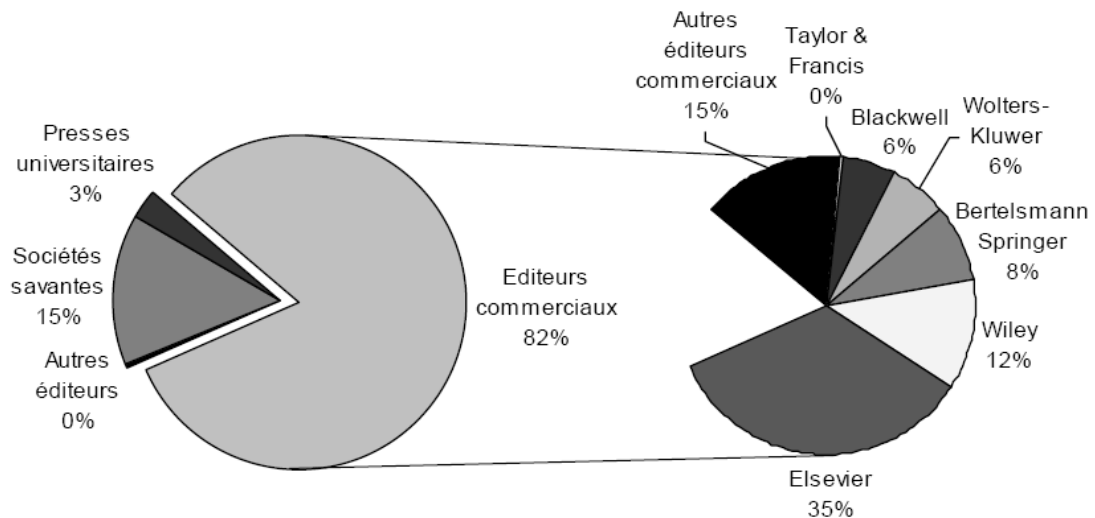
commercialisation d'ouvrages et de périodiques scientifiques »⁴. D'où le développement de presses dépendantes des universités, participant pleinement dans leur finalité à un projet d'établissement et où universitaires et chercheurs ont toute leur place dans les comités éditoriaux. Aussi, ces presses diffusent des travaux qui ne seraient pas forcément publiés par des éditeurs commerciaux ou se spécialisent dans des créneaux peu investis par l'édition indépendante.

Si la plupart de ces presses ont un statut d'éditeur public, certaines sont organisées en sociétés privées dont les actionnaires sont des établissements d'enseignement supérieur ou de recherche (cas des Presses de Science Po ou des Editions du CNRS). Leur finalité demeure généralement la même, c'est-à-dire la diffusion de la recherche. Il existe cependant des exceptions comme les Presses Universitaires de Grenoble qui cachent derrière leur dénomination une société privée à vocation commerciale [9, PIGNARD-CHEYNEL, p. 209-211].

Ces éditeurs à but non lucratif conservent cependant une place non négligeable dans le paysage éditorial même si celle-ci ne se comptabilise pas en terme numérique (nombre de revues dans leurs mains ou impact financier) : en effet, petites sociétés savantes et presses universitaires conservent encore du pouvoir par la production de titres de référence pour les chercheurs.

⁴ Code de l'Éducation : Livre Ier – Principes généraux de l'éducation. Disponible sur : <http://www.legifrance.gouv.fr/>

Figure 2 : Distribution entre éditeurs des budgets d'acquisition de huit bibliothèques britanniques



Source : PIGNARD-CHEYNEL Nathalie. La communication des sciences sur Internet, p.249 [9]

1.2.2 Les intermédiaires de la diffusion

Avec le développement du marché de l'édition électronique, a émergé une nouvelle offre au niveau de l'accès à ces journaux électroniques. Aussi, à l'organisation de la chaîne documentaire pour l'accès aux revues papier, aux éditeurs (*publishers*), agences d'abonnements et bibliothèques, s'est surimposée une nouvelle chaîne avec de nouveaux acteurs intermédiaires pour les périodiques électroniques.

1.2.2.1 Les agences d'abonnement

Les agences d'abonnement (Ebsco, Swets...) sont des partenaires privilégiés pour les revues papier comme pour les revues électroniques : elles assurent un point de centralisation de l'information en servant d'intermédiaires plus ou moins complètement entre les éditeurs et les bibliothèques et en ayant un rôle de gestion (commande et renouvellement des acquisitions, gestion des litiges, facturation) et de conseil. Ce sont des sociétés commerciales relativement anciennes (création dans les années 1900) [4, CHARTRON et MARANDIN].

Dans le contexte électronique, elles proposent également de plus en plus de services intégrés dans l'interface mise à disposition pour les bibliothèques, services rendus possibles grâce à de nombreux partenariats avec des éditeurs, des fournisseurs de documents

primaires ou des diffuseurs de banques de données. Leur statut d'intermédiaires est cependant de plus en plus remis en cause par certains éditeurs souhaitant imposer l'électronique au détriment du papier et gérer seuls leurs transactions avec les clients. Ce sont également les négociations directes menées par les bibliothèques qui mettent en question leur rôle [3, CHARTRON, p. 99-100].

1.2.2.2 Les agences ou fournisseurs de services aux bibliothèques

Ces agences (OCLC, Ingenta, Crossref) proposent des services pour l'accès aux périodiques électroniques. Entre autres, leur objectif est d'intégrer dans un seul catalogue les références ou le texte intégral d'articles produits par d'autres acteurs de la chaîne documentaire.

Ainsi, Ingenta, une plateforme créée en 1998, offre un point d'accès unique – et donc avec une seule authentification – à plus de 20 millions d'articles provenant de 30 000 revues. La plate-forme IngentaConnect est payante pour les éditeurs voulant y intégrer leurs publications mais gratuite pour les utilisateurs ; cependant, pour avoir accès au texte intégral, il est nécessaire de souscrire un abonnement aux titres auprès des éditeurs, activité non prise en charge par Ingenta [5, GUINOT].

1.2.2.3 Les serveurs de bases de données

Ces diffuseurs rassemblent en un point unique de multiples bases de données : ainsi, Silverplatter chez Ovid est une plateforme d'accès à 90 bases de données. Ces sociétés proposent également à présent des services de liens vers le texte intégral – la passerelle SilverLinker chez Ovid. De cette manière, l'utilisateur peut chercher la référence d'un article sur les bases auxquelles a souscrit son établissement parmi les 90 bases, puis éventuellement obtenir l'accès à l'article même. Ce rassemblement de bases de données en un point unique est bien évidemment intéressante pour l'utilisateur puisqu'elle facilite la recherche [5, GUINOT].

1.2.2.4 Les producteurs de banques de données bibliographiques

A partir des années 70, se sont développés des produits d'informations secondaires en remplacement des bulletins signalétiques papier : ils produisent des banques de références bibliographiques dont la valeur ajoutée réside en une analyse du contenu. Citons parmi les plus célèbres Chemical Abstracts Service pour la chimie, Medline, Current Contents ou Delphes en économie. Ce sont aujourd'hui devenus des produits incontournables dans certaines disciplines. En effet, leur valeur réside dans l'indexation du contenu, la couverture

du dépouillement des revues et de plus en plus dans l'établissement de liens vers le document primaire. Ils gardent également leur importance du fait de la diversification de leur activité : ils se tournent vers la fourniture de documents primaires (cas de l'INIST), vers l'édition scientifique ou deviennent des serveurs de bases de données [3, CHARTRON, p. 100].

1.2.2.5 Les agrégateurs

Ces intermédiaires proposent une offre packagée de contenus qu'ils ont négociés auprès des éditeurs. Cela permet de donner accès à une offre élargie à des publics (étudiants, enseignants ou professionnels) ayant des exigences moins pointus que les chercheurs en terme d'accès aux derniers numéros : les éditeurs imposent assez fréquemment des embargos (période durant laquelle les agrégateurs n'ont pas accès aux numéros des périodiques) aux agrégateurs afin de conserver la maîtrise de leurs publications.

Les principaux agrégateurs de revues sont EBSCO (Business Source Complete), Proquest (Abi/Inform), Ovid, Thomson Gales ou encore Cairn. Ce sont des agences d'abonnements ou de grands éditeurs commerciaux.

1.3 Typologie des acquisitions

La disparité des éditeurs et des intermédiaires de la diffusion a pour conséquence une diversité dans les modalités d'acquisition des périodiques.

1.3.1 L'acquisition titre par titre

C'est la souscription à un abonnement pour un titre de périodique, qu'il soit papier ou électronique.

Dans le contexte électronique, différents cas peuvent être distingués :

- souscription au titre papier
- souscription au titre en format électronique seul
- abonnement combiné à la version papier et à la version électronique.

1.3.2 L'abonnement aux archives

Cette offre du contexte électronique donne la possibilité de consulter les années antérieures

à l'abonnement en cours : la souscription à l'abonnement au titre papier permet l'accès aux archives du titre sur le site de l'éditeur, que cet accès soit compris dans le prix de l'abonnement ou non [2].

1.3.3 L'acquisition par bouquet

C'est la souscription à un ensemble de titres moyennant une proposition tarifaire dégressive par rapport à des souscriptions à l'unité cumulées.

Cette offre manque souvent de souplesse : l'ensemble du contenu n'est pas forcément adapté aux besoins des utilisateurs. De plus, elle soutient l'augmentation des budgets consacrés à l'acquisition des périodiques : des prix à l'unité dissuasifs n'encouragent pas à la sélection de quelques titres [2].

1.3.4 Le pay per view

Il s'agit de l'achat d'articles à l'unité, que ce soit chez des éditeurs proposant d'autre part une offre d'abonnement classique ou chez des éditeurs spécialisés dans ce type d'offre.

Face à la montée des prix ou à des offres de bouquets parfois peu adaptés aux besoins des utilisateurs, le pay per view peut représenter une alternative à la souscription à un abonnement.

Malgré tout, cela reste un mode d'achat relativement contraignant du fait des micro-paiements à effectuer à la commande [2].

1.3.5 Le libre accès

Le libre accès (Open Access) consiste à faire supporter le coût de la publication d'un article non plus au lecteur mais à l'institution auquel appartient l'auteur. La barrière de l'abonnement étant supprimée, l'article est rendu accessible pour tous.

Cette pratique est encore limitée par le refus de certains éditeurs qui craignent la fin des abonnements ainsi que par le processus d'évaluation de la recherche qui reconnaît encore peu ce mode de publication – du fait de l'absence d'évaluation de l'article par les pairs dans certains cas.

De plus, le libre accès est parfois lié, au sein d'une même revue, à un mode de publication plus classique : l'utilisateur se retrouve face à un corpus d'articles dont certains sont en libre

accès et d'autre non. Cela n'est évidemment pas sans poser problème pour une bibliothèque [2].

Connaître la typologie des périodiques, des acteurs de la publication ou encore des modalités d'acquisition n'est cependant pas suffisant pour appréhender l'ensemble des difficultés que peut poser l'accès aux périodiques. Pour avoir un point de vue complet, il est souvent nécessaire en effet de comprendre les utilisateurs, leurs besoins, leurs pratiques, leurs attentes.

2 Une approche orientée-usager : les besoins en accès

2.1 Définir des besoins : concepts en jeu et bilan des études

Depuis le début des années 1990, il n'est plus question de concevoir un produit ou un système d'information en concentrant son regard sur la technologie (approche orientée-émetteur). Aujourd'hui, « *La demande devient partie prenante du processus d'innovation dans la construction de l'offre.* » [22, MALLEIN]. Or, pour mettre en place cette approche orientée-usager, il est primordial d'analyser le besoin en information.

2.1.1 Définitions

2.1.1.1 Qu'est-ce qu'un besoin ?

D'une manière générale, le besoin traduit un manque : il est une nécessité ou un désir éprouvé par un utilisateur qu'il soit avoué ou implicite, latent ou potentiel.

Pour définir les besoins d'un usager, il est donc nécessaire de l'encourager à exprimer ses besoins généraux en information ou ses besoins plus ponctuels. En effet, l'expression d'un manque vis-à-vis de ressources pourtant effectivement présentes dans le centre de documentation ou la bibliothèque peut nous permettre d'appréhender des difficultés dans les modalités d'accès à ces ressources.

Cependant, cette définition du besoin, parfois inavoué ou latent, nous encourage à aller plus loin : la mise en évidence d'un besoin n'est possible que par la connaissance de l'utilisateur, de son environnement quotidien, au-delà même de ce que peut nous dire cet usager. « *[B]esoins d'information et usages de l'information sont interdépendants [...] : ils s'influencent l'un et l'autre d'une manière complexe qui va déterminer le comportement de l'utilisateur* » [18, LE COADIC, p.23].

2.1.1.2 Usages et pratiques informationnels

Les notions d'usages et de pratiques doivent donc prendre toute leur place ici.

« *L'usage est une activité sociale, l'art de faire, la manière de faire. C'est une activité que l'ancienneté ou la fréquence rend normale, courante dans une société donnée, mais elle n'a pas force de loi.* » [18, LE COADIC, p.19].

Définir des usages signifie donc observer les usagers dans leurs pratiques. Cela peut prendre la forme d'une observation des logiques d'usages, de la manière dont les usagers exécutent leurs démarches informationnelles (recherche d'un document dans une bibliothèque, utilisation du document...). De manière plus conventionnelle, les études d'usages mesurent l'écart entre l'offre documentaire proposée et l'utilisation qui en est faite, l'objectif étant l'amélioration des performances du système.

Cependant, pour répondre à l'ensemble des besoins informationnels de l'organisme dont il dépend, le service documentaire doit s'intéresser également aux usagers potentiels. L'étude doit donc également prendre en compte le non-usage [18, LE COADIC, p.46].

En effet, le non-usage est particulièrement intéressant et révélateur dans le cas d'une étude des besoins centrée sur les modalités d'accès : le non-usage peut être la conséquence d'une difficulté ou d'une incompréhension des modalités d'accès aux ressources dont dispose l'organisme.

La notion de pratique, en tant qu'un « *ensemble d'habitudes établies* » [18, LE COADIC, p. 21], doit également être mise en jeu : ainsi que l'a souligné Annaïg Mahé [19], davantage que les études d'usages, l'analyse des pratiques informationnelles permet de comprendre l'usage ou le non-usage, les besoins exprimés ou non. Ces études sur les activités d'information des chercheurs et des autres usagers des bibliothèques nous donnent des indications précieuses pour positionner nos ressources et notre système documentaire dans les systèmes d'informations personnels des usagers.

2.1.2 L'utilisation des enquêtes

Ces définitions nous permettent de deviner l'importance des études d'usages ou sur les pratiques dans le cas de la conception d'un système d'accès aux périodiques.

De nombreuses études ont été menées au moment des premiers usages des revues électroniques [19, MAHE] à partir des années 1994-1995. Elles s'avèrent particulièrement intéressantes puisqu'elles mettent en évidence les problématiques d'accès qui nous concernent. De plus, ce sont souvent des enquêtes qualitatives – utilisation des méthodes du questionnaire ou de l'entretien –, qui mettent l'accent sur le comportement des usagers afin de comprendre ce qui pouvait freiner ou favoriser l'intégration de cette nouvelle

technique. Elles nous permettent par conséquent d'identifier leurs besoins en terme d'accès. Ainsi, le projet SuperJournal mené de 1996 à 1999 au Royaume-Uni s'attacha à étudier les usages des universitaires des revues électroniques à différents moments de l'explosion informationnelle (avant la mise en place du projet et après une certaine période d'usage).

Ces études peuvent être parfois aujourd'hui un peu anciennes : elles datent surtout de la période d'avant la phase de « *la banalisation* » de la technique [19, MAHE ; 22, MALLEIN]. D'autres études, plus récentes, se penchent d'avantage sur les modalités d'utilisation de ces revues électroniques, sur le processus d'« *hybridation* » des pratiques [22, MALLEIN] où l'usage de la NTIC se greffe sur les pratiques existantes et permet le développement de nouvelles pratiques (baisse du feuilleteage au profit de l'activité de recherche par exemple [31, VOORBIJ et ONGERING]). Là encore, elles peuvent nous apporter de précieuses informations dans notre optique.

Ces études peuvent être utilisées en parallèle d'une enquête effectuée sur le lieu de mise en place du nouveau système. Dans tous les cas, elles mettent en évidence, voire répondent à certaines questions sur les besoins des utilisateurs en terme d'accès. A savoir par exemple [23, MARCUM] :

- De quels périodiques en particulier ou type de périodiques ont-ils besoin ?
- Comment veulent-ils les utiliser ?
- Quelles conditions sont importantes dans le choix de la version papier ou de la version électronique ?
- Quelles caractéristiques et fonctionnalités ont le plus de valeur pour eux dans leur travail ?
- Quels services améliorera leur utilisation des périodiques ?
- Quels types d'ordinateurs, de systèmes informatiques, de moteur d'accès à Internet utilisent-ils ?
- Quel est leur niveau technique ?
- Quelles peuvent être les obstacles éventuels à leur usage des périodiques ?

2.2 Les pratiques et préférences informationnelles dans les établissements d'enseignement supérieur

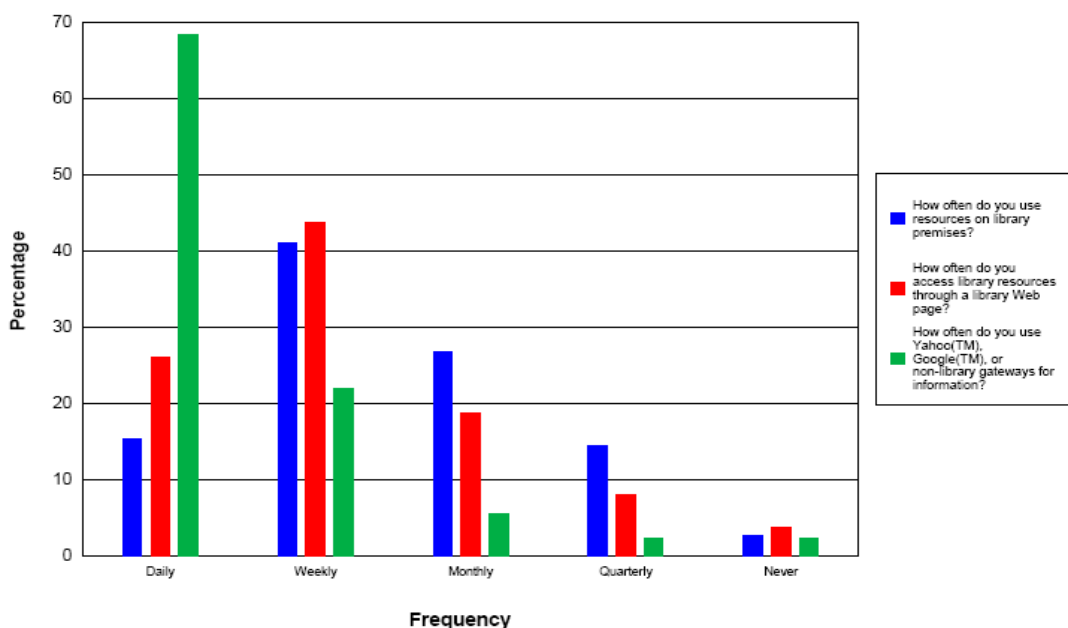
Les études évoquées précédemment nous permettent de percevoir les caractéristiques générales des pratiques et préférences informationnelles des universitaires.

2.2.1 La concurrence d'Internet et des moteurs de recherche généralistes

Dans la recherche et l'enseignement supérieur, Internet est devenu un outil familier : en 2006, 77% des 18-24 ans disposant d'Internet à leur domicile se connectent tous les jours et 88% des étudiants de plus de 18 ans utilisent Internet sur leur lieu d'études [32]. Cet usage a été favorisé par l'augmentation récente du taux d'équipement des étudiants : à la suite du plan « Micro-portable étudiant », lancé en septembre 2004, en deux ans et demi, près de 50% des étudiants se sont équipés⁵.

Aussi, malgré les services proposés par les bibliothèques des établissements via les OPAC⁶, la toile est devenue une pourvoyeuse incontournable d'informations pour les étudiants et chercheurs des universités et écoles.

Tableau 1 : Les pratiques informationnelles en 2004



Source : Association of Research Libraries [34]

L'analyse par l'Association of Research Libraries des enquêtes LibQual effectuées dans les universités en majorité américaines traduit l'importance de l'usage des moteurs de recherche type Google ou Yahoo dans les pratiques informationnelles de ce public : plus de 68% des universitaires ou étudiants utilisent de manière journalière ce moyen pour une recherche documentaire en 2004. De même, des initiatives du type de Google Scholar⁷, un moteur de

⁵ <http://delegation.internet.gouv.fr/chrgt/bilan-06.pdf>

⁶ OPAC : Online Public Access Catalog

⁷ Google Scholar : <http://scholar.google.com>

recherche en libre accès dédié au domaine académique, convergent vers la mise en œuvre de ce nouveau paradigme.

La bibliothèque n'est donc plus le seul moyen de se procurer de l'information pour les étudiants et les chercheurs : les moteurs de recherche type Google, se caractérisant par une apparente absence de barrière d'accès et une extrême simplicité d'usage, ont été intégrés dans les pratiques informationnelles. S'ils peuvent être considérés comme des concurrents des bibliothèques, ils transforment surtout les usages des ressources des bibliothèques et modèlent les attentes des usagers (processus d'*hybridation* [21, MALLEIN]).

2.2.2 Périodiques électroniques versus périodiques papier

La prise de conscience des nouvelles pratiques du public des établissements d'enseignement supérieur, d'un recours de plus en plus important aux nouvelles technologies, a été un élément moteur pour le développement des ressources électroniques fournies par les bibliothèques.

2.2.2.1 Les usages et préférences du public

Comme nous l'avons vu plus haut, les bibliothèques fournissent l'accès à un nombre croissant de revues électroniques en parallèle ou en remplacement des revues papier. Cela correspond à un besoin qui s'affirme de plus en plus.

Les études mettent en effet en évidence un usage de plus en plus important des revues électroniques. Ainsi, par exemple, à l'université hébraïque de Jérusalem, 80,9% des personnes interrogées en 2005 se déclarent des utilisateurs habituels des revues électroniques [17, BAR-ILAN et FINK]. De même, aux Pays-Bas, une étude effectuée dans neuf universités en 2003 et 2004 montre que plus de 75% des chercheurs en sciences ou en sciences sociales ont une expérience modérée voire bonne des revues électroniques même si cela n'est vrai que pour 40% de chercheurs en sciences humaines [31, VOORBIJ et ONGERING].

Au-delà des usages, il est nécessaire de prendre en considération les besoins exprimés par les utilisateurs : ils peuvent être révélateurs d'une tendance, d'une évolution dans les pratiques.

De fait, une préférence envers les revues électroniques au détriment des périodiques papier semble se faire jour. Ainsi, l'enquête effectuée à l'université de Jérusalem est révélatrice de

cette demande des usagers : quand les deux formats sont disponibles, plus de 83% des répondants disent préférer les revues électroniques [17, BAR-ILAN et FINK].

Des enquêtes menées de manière plus systématique confirment ce besoin : une partie des questions posées à plus de 70 000 étudiants ou personnel et professeurs d'universités – en majorité américaines – lors des enquêtes LibQual portent sur l'accès aux ressources électroniques. Selon l'Association of Research Libraries qui a résumé les résultats des différentes enquêtes effectuées dans les bibliothèques en 2004 [34], la mise à disposition des ressources électroniques nécessaires atteint un taux désiré de 8.26 sur une échelle de 9 alors même que la mise à disposition des documents imprimés a un taux désiré légèrement moindre, de 8.03. Il semble donc que l'accès aux ressources électroniques, entre autres les périodiques, ait davantage d'importance que l'accès à des périodiques papier. Au minimum, ces résultats sont la manifestation d'un manque, ou bien davantage encore, ils traduisent un besoin rempli d'exigence.

2.2.2.2 Avantages et inconvénients

Ces études et enquêtes sur les usages des revues électroniques s'accompagnent en règle générale de questions sur les avantages et inconvénients des deux formats pour les utilisateurs.

2.2.2.2.1 Avantages du format électronique

Différents avantages des revues électroniques sont soulignés lors de ces études :

- l'accessibilité : un gain de temps

La clé du succès des revues électroniques réside dans l'accessibilité aux articles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et à distance. Cela permet un gain de temps grâce à une unité de temps et de lieu : les revues électroniques permettent l'accès à distance au texte intégral des articles, que l'on soit au bureau ou au domicile. L'information est donc à portée de main à n'importe quel moment. Cette unité de temps et de lieu favorise l'unité d'action en permettant une intégration plus forte des différentes tâches à mener [19, MAHE].

De plus, la recherche est jugée plus facile et plus rapide. Le document peut en effet être disponible quasiment instantanément, grâce aux possibilités de téléchargement et d'impression, en évitant les temps d'attente, de photocopie ou l'indisponibilité des documents dans une bibliothèque.

Signe de cette accessibilité : l'interactivité avec l'auteur (mise à disposition des adresses e-mail des auteurs des articles).

- la facilité de recherche

Cet avantage est lié entre autres aux possibilités de recherche induites par les formats électroniques. Ainsi, Adobe (format PDF) comporte une fonction de recherche au sein même de l'article. De la même manière, le format XML permet la recherche en texte intégral.

- les fonctionnalités

80% des utilisateurs des périodiques électroniques aux Pays-Bas mettent en avant les fonctionnalités propres à ce type de format [31, VOORBIJ et ONGERING] : possibilité de recherche en texte intégral, profils documentaires personnalisés, services de veille ou d'alerte sur le contenu ou liens hypertextes.

La faculté de lier les articles par des liens entrants, sortants, internes à une revue ou entre des articles hétérogènes permet un élargissement rapide d'une recherche.

De plus, les caractéristiques propres aux revues électroniques ont pour avantage de réduire les limitations techniques de la publication (couleur, taille de la revue).

- un accès à des ressources complémentaires par rapport aux périodiques papier que possède la bibliothèque [17, BAR-ILAN et FINK].

Le contexte électronique a amélioré entre autre l'accès à la littérature grise (cahiers de recherche, thèses, actes de colloque). La consultation des cahiers de recherche en particulier peut être d'une grande utilité et une grande avancée car ils présentent la recherche en train de se faire, les centres d'intérêt de chacun des chercheurs au niveau national ou international [15, PEROL-ISSACSON, LAMY-FAURE et SABATIER].

De plus, l'accès électronique permet d'obtenir les sommaires des revues avant même leur réception en format papier.

2.2.2.2 Inconvénients du format électronique

- la lecture à l'écran

La plupart des experts s'accordent à dire que lire sur un écran de façon continue est fastidieux : une étude menée en 1998 par Beta Research Inc. évalue à 40% la dégradation de performance entre la lecture sur écran et la lecture sur papier [6, JACQUESSON et RIVIER, p. 405-406]. Ainsi, à l'université de Jérusalem, et cela malgré l'enthousiasme vis-à-

vis des périodiques électroniques, 68% des personnes interrogés trouvent la lecture à l'écran difficile et fatigante [17, BAR-ILAN et FINK].

Ce problème face à la lecture sur écran joue sur la facilité ou la difficulté dans le jugement de la pertinence d'un article [31, VOORBIJ et ONGERING].

- la sélectivité de la recherche

La recherche dans le contexte électronique est parfois considérée comme beaucoup trop sélective. La recherche par mots-clés est parfois difficile dans le cas de recherches conceptuelles où l'environnement du concept est essentiel à la définition du sujet ou quand il s'agit de concepts émergents [15, PEROL-ISSACSON, LAMY-FAURE et SABATIER].

De plus, les liens hypertextes ne correspondent pas toujours aux besoins : le principe est apprécié car il permet de nourrir des associations d'idées mais les chercheurs critiquent souvent les classements thématiques et hiérarchiques imposés par l'hypertexte. Les liens entre articles sont d'ailleurs assez peu utilisés car le format PDF⁸, plus utilisé que le format HTML car les chercheurs lisent de préférence les articles récupérés en différé, les intègre rarement [19, MAHE].

- méfiance envers le contenu

Au contraire du format électronique, la revue papier garantit une certaine validation des articles et des informations. En effet, pour être publié, l'article est soumis à une procédure de validation contrôlée par le comité de rédaction de la revue [19, MAHE].

Cet obstacle n'est cependant pas valable quand la revue électronique est une simple reproduction sous un autre format de la version papier du périodique.

- une couverture trop récente

La plupart des bases de données ne proposent des articles qu'à partir des années 1980. Les revues électroniques ne peuvent alors se suffire à elles seules : il est important d'en être conscient. Certains chercheurs soulignent le fait que certains doctorants qui fréquentent surtout Internet ou les bases de données en ligne méconnaissent ainsi parfois certains articles de recherche datant des années 1960 ou 1970 et introuvables sous une forme autre que papier [15, PEROL-ISSACSON, LAMY-FAURE et SABATIER].

A ce reproche, il faut cependant opposer le fait que les fournisseurs font de plus en plus d'efforts pour fournir une couverture des titres qui soit satisfaisante : ainsi , EBSCO remonte

⁸ Format PDF : Portable Document Format

par exemple pour le périodique Harvard Business Review jusqu'en 1922 via Business Source Complete ; à l'inverse, Cairn, toute jeune base, fournit une couverture des titres ne commençant qu'en 2001.

A ce problème de couverture trop récente, s'ajoutent les interrogations sur le long terme, à la constitution d'archives réelles pour lesquelles les bibliothèques pourront continuer de garantir l'accès.

- le problème du feuilletage

Cette pratique, pourvoyeuse de documents auxquels une recherche stricte ne permet pas toujours d'accéder, est souvent considérée comme plus compliquée dans un environnement électronique : elle nécessite beaucoup d'allers et retours entre le sommaire et les articles, beaucoup de clics. On voit donc une baisse de cette pratique au détriment de la recherche documentaire, plus attractive depuis que le texte intégral peut être directement disponible.

Aussi, pour 40% des personnes interrogées aux Pays-Bas en 2003-2004, le feuilletage est une des raisons de l'utilisation des revues papier [31, VOORBIJ et ONGERING].

Ces avantages et inconvénients sont révélateurs d'exigences en terme d'accès.

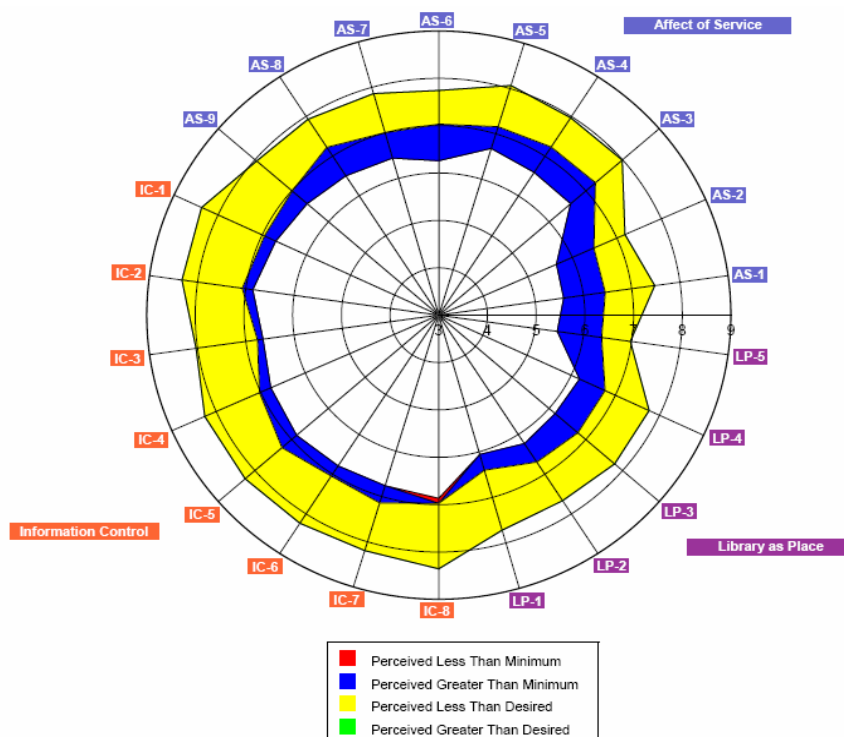
2.2.3 Des exigences renouvelées en terme d'accès

La pratique des nouvelles technologies par le public des bibliothèques universitaires, ainsi que la connaissance des possibilités des revues sous format électronique, a rendu les usagers plus exigeants en matière d'accès à l'information.

2.2.3.1 Un accès immédiat à plus de ressources

Les enquêtes LibQual entre autres soulignent l'importance des modalités d'accès aux ressources pour les utilisateurs.

Figure 3 : Les résultats des enquêtes LibQual dans les universités interrogées en 2004



Source : Association of Research Libraries [34]

On note en particulier l'importance pour les usagers d'un accès à un nombre le plus important possible de ressources qu'elles soient imprimées ou électroniques : en identifiant le niveau minimal acceptable de service, les répondants aux enquêtes LibQual ont placé l'accès aux périodiques électroniques ou papier au premier rang (question IC-8). Au-delà du format, les usagers manifestent leur désir d'accès à un maximum de ressources qui correspondent à leurs besoins. L'impression de facilité de l'accès à l'information que les nouvelles technologies peuvent donner a sans nul doute renforcé cette exigence vis-à-vis des bibliothèques.

2.2.3.2 Un accès à distance

De même, l'accès à distance, de son domicile ou de son bureau, à toutes ces ressources est devenu un besoin impérieux pour les utilisateurs des bibliothèques. C'est en tout cas le désir qui se manifeste avec le plus de force à travers les enquêtes LibQual : sur une échelle de 9, les usagers des bibliothèques universitaires ont situé leur désir d'accès à distance à 8.37

(question IC-1) [34]. C'est en effet cet argument qui joue en faveur du développement de l'usage des périodiques électroniques au détriment des versions papier.

2.2.3.3 Une simplicité d'utilisation

Cependant, la disponibilité des ressources, même à distance, n'est pas suffisante pour les usagers des bibliothèques. Il ne suffit pas que l'information soit là, il faut encore qu'elle soit facilement accessible, en autonomie, par les usagers potentiels. Cette exigence se manifeste dans les enquêtes LibQual par un taux minimal acceptable élevé pour les questions relatives à la simplicité d'utilisation du site Web de la bibliothèque pour localiser l'information (question IC-2) ou à l'accessibilité de l'information en autonomie (question IC-7) [34].

Ainsi que le résume dans un commentaire un usager de la bibliothèque d'HEC lors de l'enquête LibQual de 2004, *"We need easy access to all databases in English and in French from both school and home within two clicks of the library home page and three clicks from the intranet home page PERIOD. Anything less is unacceptable"* : telle est aujourd'hui l'attente extrême des usagers vis-à-vis des bibliothèques.

2.3 Typologie du public : des pratiques et des besoins différenciés

Il est cependant nécessaire dans une analyse des besoins d'un public de nuancer le tableau en fonction des types de public.

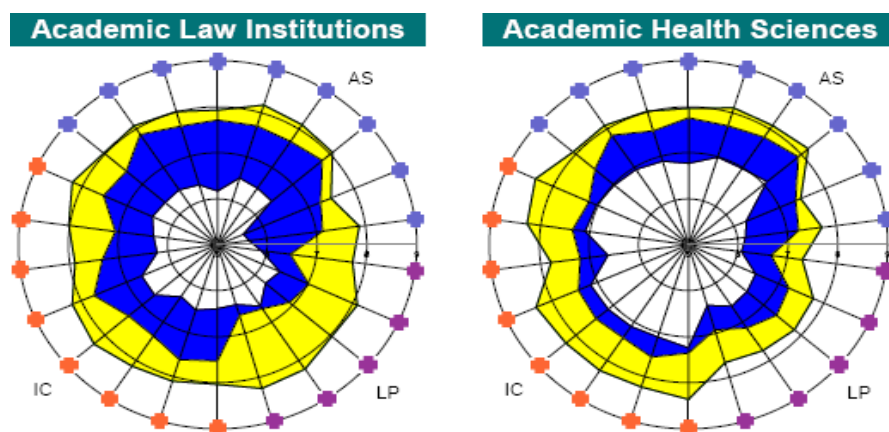
2.3.1 La discipline

Dans les établissements d'enseignement supérieur, la discipline du chercheur ou de l'étudiant est un élément important à prendre en compte. En effet, ainsi que l'a mis en évidence Annaïg Mahé pour les revues électroniques par exemple [19], les besoins diffèrent d'une discipline à l'autre car les pratiques informationnelles ne sont pas les mêmes. Ainsi, certains scientifiques se contenteront de quelques titres de périodiques qu'ils suivront attentivement – cas des sciences – tandis que d'autres – en sciences sociales entre autres – seront intéressés par des informations éparpillées sur un très grand nombre de revues [19, MAHE]. Cette différence dans les pratiques peut être le résultat de l'ancienneté de la discipline – discipline ancienne qui a besoin de faire appel à des informations anciennes versus discipline nouvelle ou qui évolue vite qui doit suivre de près l'actualité –, de différences dans les données consultées – importance plus grande des articles de périodiques par exemple en sciences qu'en lettres ou en histoire –, d'habitudes propres à la

communauté disciplinaire – familiarité plus grande vis-à-vis des moyens électroniques des scientifiques par rapport aux étudiants et professeurs de droit.

Ces différences disciplinaires dans les pratiques influent sur les besoins ainsi que le montrent les enquêtes LibQual :

Figure 4 : Résultats des enquêtes LibQual pour la période janvier-juin 2007



Source : Association of Research Libraries [33]

On note ainsi que le taux minimum d'attente est bien moindre en ce qui concerne l'accès à des périodiques (question IC-8) pour les institutions spécialisées en droit par rapport aux institutions en médecine.

2.3.2 L'environnement

Plus encore que la discipline, l'environnement propre à un établissement, à un groupe de recherche a un rôle dans la définition de pratiques et de besoins informationnels : les chercheurs et peut-être plus encore les étudiants sont fortement dépendants des moyens mis à leur disposition et des habitudes locales [19, MAHE].

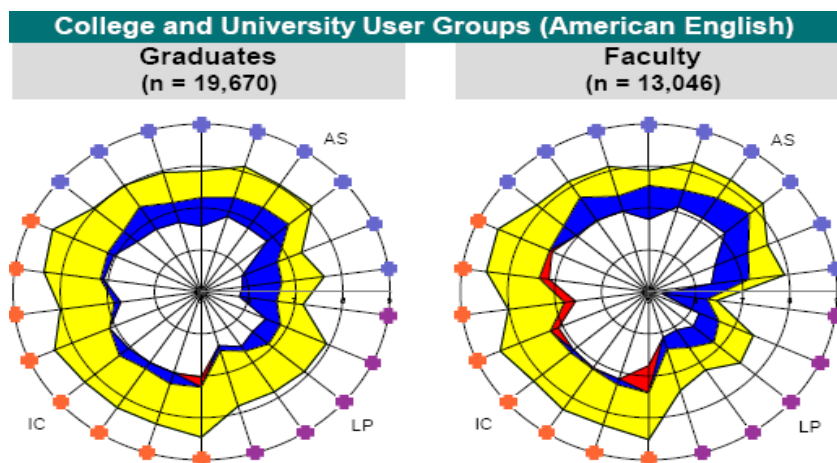
Ainsi, la disponibilité ou non du matériel informatique, le type et le nombre de ressources à disposition ainsi que leur promotion – le manque de temps pousse les usagers à n'utiliser que quelques outils bien précis qu'ils connaissent ou dont ils sont convaincus de l'utilité [19, MAHE] –, mais aussi les habitudes locales influent sur le développement de l'usage de ressources et périodiques en format électronique. Tous ces critères doivent donc être pris en compte dans la mise en place de toute nouvelle solution.

2.3.3 Les logiques statutaires

Un établissement d'enseignement supérieur est fréquenté par différentes populations : les étudiants qui peuvent être sous-catégorisés selon leur niveau, éventuellement les doctorants, les enseignants-chercheurs, parfois les entreprises, et enfin le personnel administratif. Tous n'ont pas les mêmes besoins car ils n'ont pas les mêmes pratiques, ni un statut équivalent.

Or, ainsi que l'a mis en évidence Annaïg Mahé, si l'âge ne semble pas rentrer en compte dans l'adoption de nouvelles pratiques en lien avec les nouvelles technologies, par contre le statut de la personne au sein de l'organisme paraît particulièrement important. Ainsi, les différences de logiques entre les chercheurs confirmés et les chercheurs débutants que sont les doctorants peuvent expliquer une certaine réticence des jeunes chercheurs envers le format électronique [19] : leur moindre connaissance de leur domaine rend la vérification de la validité de l'information qu'ils trouvent plus complexe, d'où une légitime méfiance envers des articles trouvés hors des chemins balisés des revues papier les plus réputées (importance du classement des revues en catégories α , β et χ qui permet de repérer pour les chercheurs les revues les plus réputées, où il faut publier et qu'il faut suivre).

Figure 5 : Résultats des enquêtes LibQual pour la période janvier-juin 2007



Source : Association of Research Libraries [33]

Ainsi, ces résultats de l'enquête LibQual montrent une exigence légèrement plus grande des enseignants vis-à-vis des ressources électroniques et des périodiques par rapport aux étudiants (questions IC-4 et IC-8).

2.3.4 La motivation personnelle

Cependant, peut-être encore plus importante que toutes ces logiques, compte la motivation du public par rapport aux nouveaux moyens et ressources qui lui sont proposés. C'est elle qui va déterminer le temps consacré à l'apprentissage de nouveaux outils. C'est elle qu'il faut susciter dans la mise en place d'un nouveau système d'information car le public ne s'investit dans l'apprentissage d'un outil que s'il connaît a priori les avantages que celui-ci va lui apporter.

2.4 Synthèse : les besoins en terme d'accès aux périodiques

Seule la prise en compte de toutes ces logiques permet de définir les besoins du public et ainsi d'y répondre le mieux possible dans la mise en place d'un système d'accès aux périodiques. De plus, elles dessinent des profils d'utilisateurs permettant une segmentation de la clientèle afin de proposer des produits adaptés aux segments choisis (approche du marketing documentaire).

D'ors et déjà, la synthèse de ces études effectuées dans des établissements variés permet de mettre en exergue certains besoins dans l'accès aux périodiques :

- Besoin en ressources variées et en nombre suffisant
- Besoin en ressources sélectionnées, pertinentes en fonction des disciplines et centres d'intérêt : cela peut constituer l'atout des bibliothèques et centres de documentation face aux moteurs de recherche de la toile
- Besoin en faveur du format électronique pour ses atouts en terme d'accessibilité et de fonctionnalités
- Besoin d'un accès à distance de ces ressources
- Besoin d'un accès simple, favorisant une recherche autonome, et par conséquent d'un accès organisé.

3 Les contraintes en terme d'accès

Il est également possible de définir la notion d'accès en terme de contraintes. L'accès est possible ou pas par le dépassement ou non de contraintes, de difficultés. Celles-ci se situent au niveau des modalités de l'accès mais aussi dans sa continuité.

3.1 Les modalités d'accès aux périodiques électroniques

3.1.1 Les plateformes intermédiaires d'accès

L'accès aux périodiques électroniques se fait sur Internet selon des modalités propres à chacun des éditeurs. Il peut s'effectuer :

- via le site commercial de l'éditeur, dans l'espace réservé à l'accès en ligne
- via le site d'un agrégateur comme Ingenta ou Cairn
- via les portails proposés par certaines agences d'abonnement : par exemple, le portail EbscoHost de l'agence EBSCO.

Il est parfois possible d'accéder à des périodiques électroniques par plusieurs voies : le choix des modalités d'accès est alors laissé à la bibliothèque ou à l'utilisateur.

L'accès aux périodiques via ces plateformes nécessite néanmoins l'obtention d'un numéro d'abonné auprès de l'éditeur, numéro utilisé pour s'authentifier sur la plateforme. Une fois le numéro d'abonné reconnu, l'administrateur des abonnements en ligne peut activer les accès aux titres acquis et choisir un mot de passe et/ou enregistrer l'adresse IP qui a droit à cet abonnement [2].

L'accès aux titres de périodiques se fait donc au sein d'une même bibliothèque via des bases qui ne sont souvent pas normalisées de manière unique : cela peut poser des problèmes d'interopérabilité, des difficultés pour construire d'éventuelles passerelles entre les bases.

3.1.2 Accès par login et mot de passe

Au-delà de cette disparité des bases, il existe différents moyens pour permettre à l'utilisateur final de s'authentifier.

Des identifiants et mots de passe peuvent être communiqués par les éditeurs aux clients. Les agences d'abonnement en sont également parfois informées quand elles peuvent les administrer.

Le système des identifiants et mots de passe est assez lourd à gérer. Quand ils sont donnés au moment d'un abonnement papier – couplage papier-électronique –, le client n'est pas forcément attentif à cette information et ne l'utilise pas toujours. De plus, ce système facilite le piratage : la divulgation ou l'utilisation hors « cadre professionnel » des mots de passe est courante [2]. Enfin et surtout, quand ce système est utilisé pour un certain nombre de titres, leur diffusion aux utilisateurs peut devenir complexe, les usagers pouvant vite s'y perdre.

3.1.3 Accès par adresses IP

Ce système est plus adapté dans le cas d'accès à de nombreux sites par un certain nombre d'utilisateurs – ce qui est le cas dans le monde académique.

L'adresse IP est l'adresse unique à un ordinateur ou à un réseau. Une fois enregistrée par l'éditeur, elle permet donc à celui-ci d'authentifier l'ordinateur ou le réseau.

La reconnaissance par IP pose cependant problème lorsque l'on veut accéder aux périodiques électroniques sans être sur le lieu authentifié ou le réseau. Pour mettre en place un accès à distance, il est donc nécessaire de créer une passerelle.

3.1.4 Accès à distance

Différents systèmes informatiques peuvent en effet être mis en place afin de rendre l'accès aux revues électroniques possible même si l'utilisateur n'est pas sur un des ordinateurs de la bibliothèque.

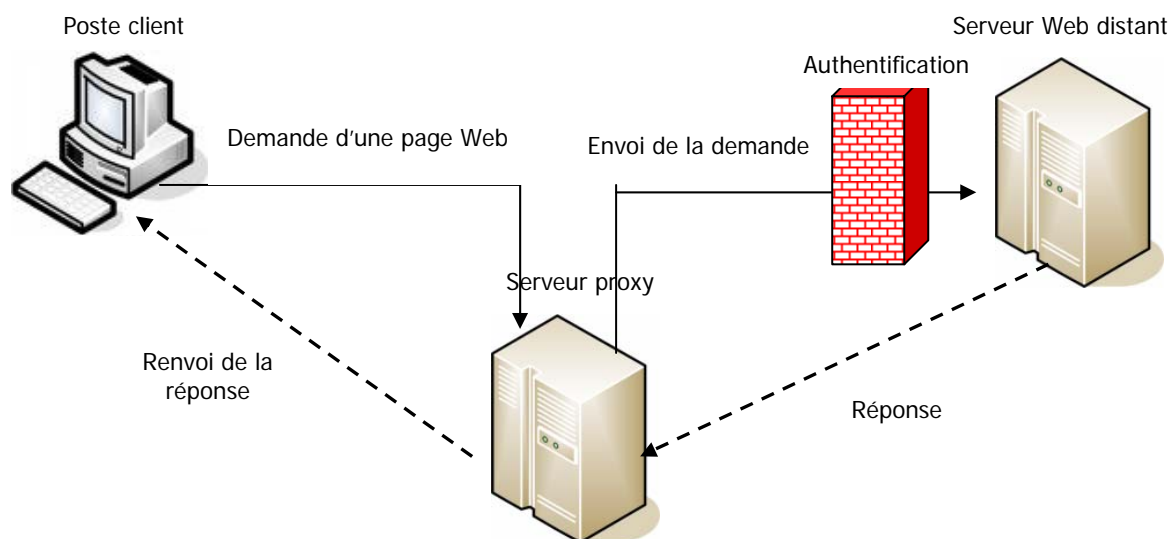
3.1.4.1 Fonctionnement d'un proxy

Un serveur proxy est une machine servant d'intermédiaire entre un ordinateur et Internet ; c'est un système de délégation : au lieu de faire directement une requête vers un site Web, le poste client la soumet au proxy qui est chargé de faire la requête auprès du site Web demandé⁹. Le serveur Web identifie l'adresse IP du proxy en lieu et place de celle du

⁹ Site de « Comment ça marche » : <http://www.commentcamarche.net/lan/proxy.php3> . Consulté le 08.08.07

demandeur, et considère donc que la demande vient de la bibliothèque ayant mis en place ce proxy : il autorise donc l'accès.

Figure 6 : Schéma de fonctionnement d'un proxy



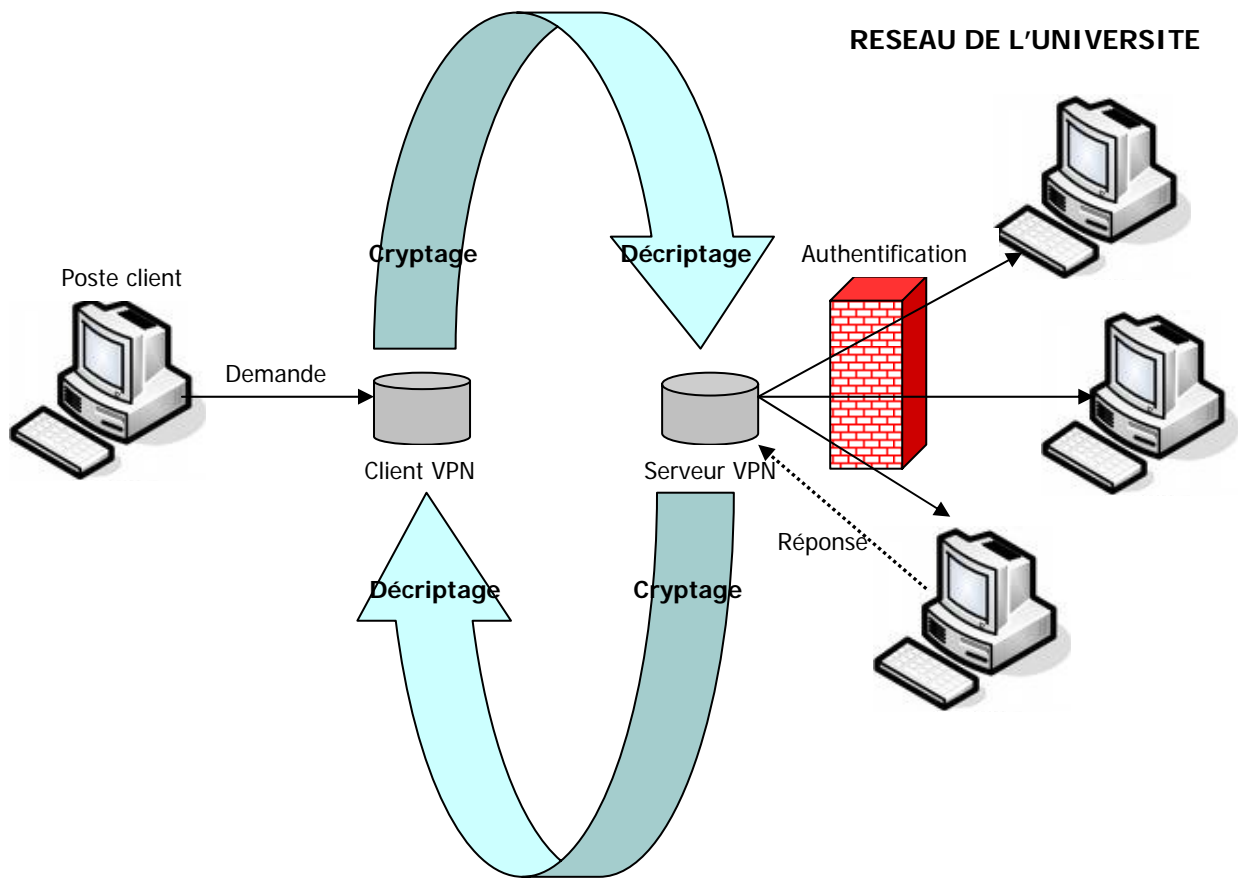
Au niveau de l'utilisateur, la mise en place du proxy est assez contraignante : il doit d'abord paramétrer son navigateur Web puis entrer ses codes d'accès au réseau. De plus, certaines difficultés techniques demeurent : navigateurs Web parfois incompatibles, obligation de désactiver le proxy pour aller sur d'autres sites. Cela reste malgré tout une solution performante pour garantir un accès à distance aux périodiques aux usagers d'une bibliothèque.

3.1.4.2 Fonctionnement d'un VPN (*Virtual Private Network*)

Un réseau privé virtuel (ou VPN) est un réseau créé artificiellement sur Internet qui repose sur un protocole de tunnelisation (tunneling), c'est-à-dire un protocole qui permet aux données passant d'une extrémité à l'autre du VPN d'être sécurisées par des algorithmes de cryptographie¹⁰. En effet, entre l'entrée et la sortie du VPN, les données sont chiffrées, cryptées et par conséquent incompréhensibles si l'on se situe entre les deux extrémités du tunnel. Ainsi, les éditeurs ou agences ont la garantie que leurs données ne seront pas accessibles en clair sur Internet tandis que les identifiants des utilisateurs sont protégés.

¹⁰ Site de « Comment ça marche » : <http://www.commentcamarche.net/initiation/vpn.php3> . Consulté le 08.08.07

Figure 7 : Schéma de fonctionnement d'un réseau privé virtuel ou VPN



Le client VPN est l'élément qui permet de chiffrer et de déchiffrer les données du côté utilisateur alors que le serveur VPN – ou serveur d'accès distant – est l'élément chiffrant et déchiffrant de l'organisme.

Au niveau de l'utilisateur, pour pouvoir utiliser ce service, il doit télécharger et installer un client VPN sur son ordinateur. Une fois la connexion cryptée établie avec l'université ou l'école, il s'identifie à son compte informatique à l'aide de son nom d'utilisateur et de son mot de passe. Comme on le voit, cette procédure est un peu complexe. C'est surtout une solution assez onéreuse pour l'établissement.

Le demande en accès distant étant cependant en forte augmentation, il est impératif pour les établissements d'enseignement supérieur de trouver des solutions acceptables pour répondre à ce besoin.

3.1.5 Les accès simultanés

Dans la solution identifiant/mot de passe comme dans la solution IP, il est possible de limiter les accès simultanés : quand tous les accès sont utilisés, un message demande au nouvel

utilisateur qui tente de se connecter de se reconnecter ultérieurement. Cela permet de limiter les coûts d'abonnement puisque ce n'est plus le nombre potentiel d'utilisateurs qui est pris comme base tarifaire mais un nombre réel fixe, établi [2].

3.2 La continuité des accès

La continuité des accès est une autre des difficultés que doit surmonter une bibliothèque afin de rendre sa solution d'accès aux périodiques performante.

3.2.1 Les embargos

Les éditeurs imposent assez fréquemment des embargos aux agrégateurs (période généralement de six mois à deux ans pour laquelle les agrégateurs n'ont pas accès aux numéros des périodiques) afin de conserver une maîtrise de leurs publications : ils cumulent ainsi les abonnements des bibliothèques avec les paiements qu'ils reçoivent des fournisseurs de bases de données.

Pour les bibliothèques, il est nécessaire de gérer ces embargos, au minimum de les signaler aux utilisateurs, au mieux de proposer des solutions d'accès complémentaires suffisamment claires et compréhensibles.

3.2.2 La disponibilité des archives

C'est là encore un enjeu pour garantir la continuité des accès. L'accès aux archives peut cependant poser plusieurs problèmes :

- L'accessibilité : la disponibilité des archives sous-tend une facilité de la recherche mais aussi la possibilité de consulter les archives de la bibliothèque ou à partir d'un accès distant.
- La qualité de la prestation : il est souvent reproché au format électronique de proposer une période de couverture trop restreinte. De fait, le plus souvent, les articles auxquels il est donné accès ne remontent pas plus loin que les années 1980.
- La pérennité des accès : en cas de non-renouvellement d'un abonnement électronique, se pose la question de savoir si les clients peuvent continuer d'avoir accès aux contenus correspondant à la période de leur précédent contrat.

Dans le cas de la consultation des archives après la rupture du contrat d'abonnement, les éditeurs proposent de plus en plus la livraison de la collection sur support numérique (CD, DVD...) dans un format unique (PDF, XML...). La bibliothèque doit alors gérer l'archivage – et prévoir un budget de gestion en conséquence. Elle doit aussi être consciente que l'exploitation de ces archives pose des problèmes particuliers : la consultation des archives suppose une conception des modalités d'accès supportée par la bibliothèque (classification, nomenclature, moteur de recherche idoine...).

L'éditeur peut aussi conserver la collection et proposer un accès à sa plateforme pour les années souscrites contre paiement du coût de maintenance. Cela suppose de conserver une relation commerciale et contractuelle entre la bibliothèque et l'éditeur [2].

Enfin, face à ce problème de pérennité de l'accès aux archives, les bibliothèques peuvent recourir à certaines initiatives du secteur, entre autres :

- Les archives ouvertes : réservoirs de documents scientifiques qui sont en accès libre sur Internet et intègrent des protocoles d'interopérabilité.
- L'initiative CLOCKSS (Controlled Lots of Copies Keep Stuff Safe) : initiative d'éditeurs, de sociétés savantes et de bibliothèques visant à créer un accès pérenne à des contenus scientifiques ; des bibliothèques conservent le contenu fourni par des éditeurs participants, contenu qui est rendu accessible à la suite d'une défaillance technique durable d'un éditeur [2].
- Des portails type Persée ou Revues.org : portails de revues scientifiques qui mettent en ligne les collections numérisées de revues et fournissent un accès gratuit à ces revues.
- Le dépôt légal des archives électroniques : les périodiques électroniques sont concernés par les lois sur le dépôt légal ; c'est la Bibliothèque Nationale qui s'en occupe et les chercheurs accrédités peuvent ainsi y avoir accès [2].

4 Les solutions proposées par le marché : typologie de produits

Face à la diversité et la variété des périodiques et des intermédiaires, pour répondre à des besoins de plus en plus impérieux, le marché propose des solutions ayant comme élément commun de viser à l'unification, à la construction d'un point d'accès unique à une multitude de ressources hétérogènes.

Ghislaine Chartron fait une distinction entre les produits à « intégration interne » et ceux à « intégration externe » : les premiers regroupent l'ensemble des procédés visant à offrir à l'utilisateur des points d'entrées unifiées aux informations contenues dans l'offre tandis que les seconds désignent l'ensemble des procédés visant à proposer à l'utilisateur l'accès à des ressources extérieures à l'offre [21, CHARTRON, p. 41]. Cette distinction peut être utilisée pour comprendre à quels besoins et quels cas les produits peuvent répondre.

4.1 La centralisation de l'accès : des produits à « intégration interne »

4.1.1 Les listes alphabétiques

De nouveaux services ont été créés afin d'aider les bibliothèques à gérer leurs packages de journaux électroniques. Entre autres, les listes alphabétiques sont des listes personnalisées de titres en format électronique, titres souscrits par une bibliothèque via des agrégateurs ou des éditeurs et qui sont présentés en ordre alphabétique. Elles sont donc à la fois un catalogue simplifié d'un ensemble de titres souscrits par un organisme et une interface Web d'accès à ces différents titres de périodiques. En fonction des fournisseurs, ces interfaces peuvent offrir des services plus ou moins élargis (services de recherche comme un moteur ou une possibilité de recherche thématique) [61, SENSO et CARMEN].

L'intérêt de ces plateformes réside donc dans le fait qu'elles emmènent les utilisateurs vers une seule et compréhensible liste de titres auxquels la bibliothèque a choisi de leur donner accès. Ce sont donc des produits de centralisation et de simplification de l'accès.

Du côté des bibliothèques, ces listes gérées par un fournisseur leur permet de proposer un service d'accès de qualité à des ressources électroniques sans devoir eux-mêmes gérer ces titres, vérifier le fonctionnement des liens. En effet, quand les ressources se comptent en milliers, il devient impossible à une bibliothèque de gérer efficacement les liens vers les

ressources électroniques desquelles elle a cependant acquis les droits d'accès. Sous-traiter cette maintenance s'avère donc plus efficace et rentable.

4.1.2 Les produits de recherche fédérée

Lorsqu'une bibliothèque propose différentes bases de données, il est parfois difficile pour l'utilisateur de savoir dans laquelle il peut trouver l'information qui l'intéresse. De même, pour une même recherche, il doit assez fréquemment l'effectuer dans plusieurs bases de données afin d'obtenir l'ensemble des documents pertinents. Face à ce problème, les produits de recherche fédérée permettent d'interroger simultanément différentes bases de données et d'autres ressources électroniques [59, BELBOUCHAT]. Sur le modèle des métamoteurs en ligne, ce sont des produits de centralisation de l'accès.

Un produit de recherche fédérée fonctionne de la manière suivante : il présente les sources d'information de manière structurée afin de faciliter la sélection des bases à interroger par l'utilisateur ; la transmission de la requête de l'utilisateur est transmise aux bases dans une syntaxe adaptée à chacune, et cela grâce à un connecteur OpenURL ; les résultats sont affichés avec ou sans dédoublement, avec ou sans regroupement des réponses apparentées.

La recherche fédérée comporte donc plusieurs avantages à la fois pour les usagers et les bibliothèques. Les utilisateurs voient un gain de temps dans le fait d'interroger via une requête unique de multiples bases de données à la place d'interroger chacune séparément. De plus, ils n'ont plus besoin d'apprendre à utiliser différentes interfaces de recherche quand utiliser l'interface configurée par la bibliothèque suffit. De leur côté, les bibliothèques voient dans les produits de recherche fédérée un moyen de favoriser l'usage de certaines bases de données acquises par la bibliothèque mais mal connues des utilisateurs : les particularités de la base disparaissent tandis que seul le contenu devient important. De plus, il n'est plus besoin de former les utilisateurs à différentes bases de données : il suffit de leur apprendre à utiliser l'interface personnalisée par l'organisme.

4.2 Des produits à « intégration externe »

4.2.1 Différents types de liens

4.2.1.1 Les liens hypertextes

Les liens hypertextes peuvent être considérés comme des outils à « intégration externe ». En effet, la fonction des liens est de rediriger le lecteur vers d'autres articles liés

logiquement à celui qui est lu : ils améliorent encore le bénéfice de bases de données pour les chercheurs qui, dès qu'ils ont une référence, peuvent avoir accès au texte intégral ou, quand ils lisent un article, obtenir les articles référencés.

4.2.1.2 Les DOI et CrossRef

Le DOI (Digital Object Identifier) est un mécanisme d'identification des ressources électroniques : lié à un objet unique, c'est un protocole d'identification et de localisation plus permanent qu'une URL. Il facilite ainsi la gestion des ressources électroniques.

Le notion de DOI est intimement liée à l'initiative de l'association PILA (Publishers International Linking Association) : CrossRef. Celle-ci est une agence d'enregistrement des DOI : les éditeurs liés à CrossRef possèdent un préfixe unique de DOI ; puis, ils assignent un DOI à chaque article qu'ils publient ; le DOI est ensuite déposé auprès de l'agence d'enregistrement CrossRef qui a comme fonction de lier les références bibliographiques aux contenus des articles diffusés en ligne [62, WALKER].

Le système CrossRef peut donc être considéré comme un produit à intégration externe : sa fonction est de rediriger le lecteur qui trouve un lien CrossRef à partir d'une référence vers le texte intégral d'un article.

4.2.2 Les résolveurs de liens

4.2.2.1 Le fonctionnement du résolveur de lien

Un résolveur de lien a pour fonction de rediriger un utilisateur à partir de la **Source** – la base dans laquelle il travaille – vers une ou plusieurs **Cibles** – bases qui peuvent l'intéresser et compléter l'information qu'il a déjà.

Cela est possible grâce à la génération de liens contextuels (rebonds) en se basant sur le protocole OpenURL – concept appelé SFX créé par Herbert Van de Sompel et Patrick Hochstenbach à Ghent University en Belgique. Cette OpenURL se compose de deux parties : l'adresse du résolveur et les ContextObjects (métadonnées de la source qui peuvent être constituées par l'ISSN du périodique, son titre, son volume, etc... [46, BLAKE et KNUDSON]).

Voici un exemple de syntaxe OpenURL :

<http://openurl.epnet.com/LinkSvc/linking.aspx?genre=article&sid=EBSCO:CMEDM&atitle=Alendronateoffershope55&volume=354&issue=9186&spage=1270&date=1999&aurlast=Newman&aufirst=Laura>

Adresse du
résolveur

ContextObjects

Le résolveur de liens comporte également une base de connaissance qui contient les souscriptions de la bibliothèque aux périodiques électroniques et aux autres ressources électroniques, avec des détails sur la manière d'encoder les liens vers un grand nombre de cibles. La bibliothèque doit mettre à jour les détails et les données de la souscription à l'intérieur de la base de connaissance ; elle sélectionne les cibles appropriées qui doivent être montrées aux utilisateurs, alors que le fournisseur met à jour les détails concernant les liens vers les cibles.

En pratique, le bouton du résolveur de lien est visible sur la base de données, lié à chacun des articles. Lorsque l'utilisateur clique dessus, un écran intermédiaire s'ouvre ; à ce moment, le résolveur interprète l'OpenURL reçue – avec les métadonnées de l'article concerné –, consulte la base de connaissances, détermine quel lien choisir, affiche l'écran intermédiaire avec les liens appropriés et configurés ; l'utilisateur peut alors choisir celui qui l'intéresse.

4.2.2.2 Les fonctions du résolveur de lien

Un résolveur de lien a pour principale fonction de fournir un accès plus rapide au texte intégral et ceci dans de multiples cas. Il permet de donner à l'utilisateur une possibilité d'accès au texte intégral à partir d'une base bibliographique. Il est également une solution aux problèmes de couverture (embargos ou nécessité d'archives plus anciennes) en fournissant des solutions complémentaires.

Le résolveur de lien peut également donner accès à d'autres services : calcul du facteur d'impact d'une revue (lien par exemple vers le Journal Citation Report), informations complémentaires sur une revue (via une liste alphabétique comme A-to-Z d'EBSCO par exemple), recherche plus exhaustive sur l'auteur entre autres via un moteur de recherche, utilisation de la référence dans une base bibliographique (lien vers RefWorks ou Endnote).

Du point de vue plus propre à une bibliothèque, acquérir un résolveur de lien peut lui permettre de lier les ressources multiples et variées entre elles, les différents services d'accès qu'elle fournit à ses usagers. Il s'agit ainsi aussi pour une bibliothèque de favoriser l'usage des ressources qu'elle propose.

Même les fournisseurs de bases de données sont assez favorables à ce type de produits. De fait, ils ne font pas de difficulté le plus souvent lorsqu'on leur demande d'intégrer sur leur interface le lien du résolveur. Ils sont en effet conscients qu'ils peuvent constituer des sources autant que des cibles, et que donc le résolveur de lien peut pousser les utilisateurs à les utiliser davantage, les bibliothèques à les conserver.

**Deuxième partie :
Evaluation et stratégie
d'amélioration
des modalités d'accès aux
périodiques
à la bibliothèque d'HEC**

1 Diagnostic

Créée en 1881 par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris dont elle fait encore aujourd'hui partie, l'École des Hautes Études Commerciales (HEC) est un établissement d'enseignement en management. Elle accorde une grande importance au lien créé avec les entreprises et à son caractère international, ainsi qu'à son activité de recherche.

Cette dernière activité comme celle d'enseignement explique l'intérêt de la bibliothèque pour l'accès aux périodiques, sources d'information non négligeable en économie et en gestion. De fait, en 2002, un mémoire avait déjà été rédigé sur ce thème après un stage effectué à la bibliothèque d'HEC par une étudiante de l'INTD [43, PONTREMOLI]. Cinq ans après, il est temps de faire un bilan et d'améliorer les aspects qui posent problèmes.

1.1 Analyse de l'existant : les causes du déclenchement de l'action

1.1.1 Les périodiques

La bibliothèque d'HEC offre une grande quantité et variété de ressources, en particulier de périodiques qu'ils soient papier ou électroniques. Cette quantité et cette variété expliquent pour une part la difficulté de la mise en place d'un accès simple et performant aux ressources.

La variété des périodiques se situe d'abord au niveau des formats des périodiques. Différents cas sont à prendre en compte à la bibliothèque d'HEC :

- les périodiques papier sans version ou accès aux archives électroniques : par exemple, Le Monde ou Capital
- les titres papier avec un simple accès aux archives électroniques
- les titres papier ayant une version électronique
- les périodiques auxquelles la bibliothèque d'HEC n'a accès que sous leur forme électronique

Tableau 2 : Les types de périodiques à la bibliothèque d'HEC en 2007

| | Titres papier | Titres papier avec version électronique | Titres électroniques seuls | Total |
|-----------------------|---------------|---|----------------------------|-------|
| Nombre de périodiques | 814 | 106 | 15994 | 16914 |

A cette différenciation, s'ajoute celle pour les périodiques électroniques entre les titres accessibles grâce à une reconnaissance par IP et ceux disponibles après avoir renseigné un login et un mot de passe (cas de 39 titres comme LSA, la Revue Française de Gestion ou Courrier International).

Enfin, la bibliothèque d'HEC fait face à une grande diversité des fournisseurs de titres :

- des éditeurs commerciaux ou agrégateurs comme Proquest avec la base de données ABI/Inform Complete, Blackwell, Wiley ou Cairn
- l'agence d'abonnement EBSCO avec sa base Business Source Complete
- les fournisseurs de services comme Ingenta ou Crossref
- des organisations de type associatif comme le portail de revues Persée.

1.1.2 Les outils et modes d'accès en place

1.1.2.1 Les points d'accès aux périodiques

La bibliothèque d'HEC propose deux modalités d'accès aux périodiques, en fonction du format du périodique :

- D'une part, le catalogue de la bibliothèque possède un onglet « Titre de revue » ; cette modalité permet d'avoir accès aux périodiques papier auxquels est ou a été abonnée la bibliothèque.

Il est difficile d'évaluer quantitativement l'utilisation de ce service dans sa fonctionnalité de recherche de périodique car le catalogue est utilisé également pour les ouvrages. Cependant, la structure même du catalogue peut nous induire à penser que les utilisateurs hésitent certainement à l'utiliser pour trouver une revue, ou même, une fois sur le catalogue, échouent dans leur recherche : quand l'utilisateur choisit le catalogue, il arrive sur une page d'accueil qui l'invite avant tout à faire une recherche thématique, à rechercher un ouvrage ou un article. L'onglet « Titre de revue » est relativement peu visible et, de l'expérience des documentalistes, peu connu.

- D'autre part, l'utilisateur accède à l'ensemble de la collection de périodiques électroniques par la liste alphabétique d'EBSCO, le point d'accès A-to-Z à tous les titres de revues en ligne souscrits par la bibliothèque via différents agrégateurs (Business Source Premier, Science Direct, JSTOR...).

L'outil A-to-Z permet de trouver et d'avoir accès au texte intégral – ou, à défaut, à la référence – des revues électroniques auxquelles la bibliothèque d'HEC a souscrit. Quatre modes de recherche, représentés par autant d'onglets, sont disponibles : recherche par éditeur, recherche par titre, recherche par thème et recherche générale (interface par défaut). Ce dernier mode de recherche offre les champs du titre de la revue, de l'éditeur, de l'ISSN et la possibilité de rechercher dans ces trois champs à la fois.

Du fait de ce système, l'utilisateur doit savoir préalablement à sa recherche si la bibliothèque possède le titre sous sa version électronique ou papier. Dans le cas contraire, il est contraint à une double recherche, sur le catalogue et sur A-to-Z¹¹.

1.1.2.2 L'accès à distance

Pour résoudre les problèmes d'accès que rencontrait une partie de son public qui n'était pas à plein temps sur le site de Jouy en Josas – étudiants en stage, MBA¹² en formation à Paris – , la bibliothèque d'HEC a mis en place une solution pour accéder à distance au catalogue et aux bases de données (l'interface A-to-Z est par contre librement consultable par tous) : le proxy HEC. C'est un système qui fonctionne bien, malgré une mise en place assez lourde pour l'utilisateur.

1.2 Analyse des besoins

Comme nous l'avons souligné précédemment¹³, l'analyse des besoins d'un public ne peut se faire qu'en prenant en compte les différents types de public. L'un des critères de différenciation, en particulier au sein d'un même établissement, est le statut des utilisateurs : c'est celui que nous avons adopté pour mettre en évidence les besoins du public de la bibliothèque d'HEC.

L'identification de ces besoins repose sur les résultats des enquêtes LibQual effectuées en 2004 et en 2006, sur quelques entretiens menés par la responsable de la bibliothèque ou

¹¹ Voir l'annexe 3, p.109-110

¹² Master of Business Administration

¹³ Première partie, sous-partie 2.3, p.36-39

par moi-même¹⁴, mais aussi sur la connaissance qu'ont les documentalistes de la bibliothèque des besoins et problèmes de leurs différents usagers. Nous avons également utilisé le bénéfice des enquêtes menées dans d'autres centres de documentation en France ou à l'étranger, bénéfice souligné dans la première partie de ce mémoire¹⁵.

Tableau 3 : Les besoins en terme d'accès aux périodiques à HEC selon les catégories d'utilisateurs

| Types d'utilisateurs | Pratiques informationnelles et attentes | Besoins |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Direction et personnel | <ul style="list-style-type: none"> - Suivre, pour évaluer, les activités de recherche de ses chercheurs - Mettre en valeur l'établissement par la qualité des ressources mises à disposition, leur cohérence et leur structuration - Etre attentif à ne donner accès aux ressources qu'aux utilisateurs dûment authentifiés (éviter des problèmes juridiques) | <ul style="list-style-type: none"> - Signalement des ressources internes (notion de portail thématique) [12, MAHE] - Visibilité maximale - Accessibilité - Simplicité - Accès illimité dans la mesure des moyens financiers (rapport coût/service) - Sécurité - Propriété |
| <ul style="list-style-type: none"> - Activité d'enseignement Professeurs permanents Intervenants | <ul style="list-style-type: none"> - Avoir accès aux périodiques au bureau ou au domicile - Avoir accès à des revues de vulgarisation ou sur des domaines périphériques : pouvoir proposer des exemples concrets lors des cours | <ul style="list-style-type: none"> - Accès à distance (expression d'une satisfaction sur ce point vis-à-vis de la bibliothèque d'HEC) - Accès illimité à des ressources variées |
| <ul style="list-style-type: none"> - Activité de recherche Doctorants Chercheurs | <ul style="list-style-type: none"> - Avoir accès aux périodiques à leur bureau ou leur domicile - Avoir accès à un nombre important d'articles pertinents - Retrouver rapidement une référence précise et en obtenir le texte intégral - Pouvoir suivre l'actualité du thème de recherche : avoir à sa disposition une dizaine de revues | <ul style="list-style-type: none"> - Accès à distance (expression d'une satisfaction sur ce point vis-à-vis de la bibliothèque d'HEC) - Accessibilité (expression d'une satisfaction sur ce point vis-à-vis de la bibliothèque d'HEC) - Accès au texte intégral - Simplicité - Accès unique à l'ensemble de la collection - Conserver les journaux traditionnels (sous forme papier) |

¹⁴ Voir l'annexe 2, p.107-108

¹⁵ Première partie, sous-partie 2, p.26-39

| Types d'utilisateurs | Pratiques informationnelles et attentes | Besoins |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Activité de recherche Doctorants Chercheurs | <ul style="list-style-type: none"> - Pouvoir butiner : la recherche en économie-gestion s'oriente vers la pluridisciplinarité [15, PEROL-ISAACSON, p.204] ; de plus, les revues en SHS se consacrent souvent à un thème donné, par numéro [16, WELLENSTEIN, p.19]. - Avoir accès aux articles récents comme plus anciens [15, PEROL-ISAACSON, p.204] - Importance des groupes de travail - Conserver les périodiques traditionnels, reconnus par les pairs Pour les doctorants, repérer les revues importantes du domaine | <ul style="list-style-type: none"> - Accès illimité à des ressources variées : élargissement de l'offre pour les domaines annexes grâce aux revues électroniques [15, PEROL-ISAACSON, p.204] - Base de liens - Accès aux archives - Avoir à disposition une complémentarité entre revues papier et électroniques pour obtenir une bonne couverture - Signalement des ressources internes (notion de portail thématique) [21, MAHE] - Signalement des revues-phares - Accès à des ressources de qualité |
| <ul style="list-style-type: none"> - MBA Formation continue | <ul style="list-style-type: none"> - Avoir accès aux périodiques quand ils sont à leur bureau ou leur domicile - Avoir accès à des revues de vulgarisation : exemples concrets - Repérer les revues importantes du domaine - Retrouver rapidement une référence précise et en obtenir le texte intégral | <ul style="list-style-type: none"> - Accès à distance (expression d'une satisfaction sur ce point vis-à-vis de la bibliothèque d'HEC) - Accès illimité à des ressources variées - Signalement des revues-phares - Accès au texte intégral - Simplicité - Accès unique à l'ensemble de la collection |
| <ul style="list-style-type: none"> - Etudiants Grande Ecole Mastères spécialisés | <ul style="list-style-type: none"> - Pour ceux qui ne vivent pas sur le campus, avoir accès aux périodiques à leur domicile - Repérer les revues importantes - Avoir accès à des revues de vulgarisation : exemples concrets - Devenir autonome dans la recherche d'informations | <ul style="list-style-type: none"> - Accès à distance (expression d'une satisfaction sur ce point vis-à-vis de la bibliothèque d'HEC) - Signalement des revues-phares - Accès illimité à des ressources variées - Simplicité du système |
| <ul style="list-style-type: none"> - Personnel de la bibliothèque | <ul style="list-style-type: none"> - Retrouver rapidement une référence précise et en obtenir le texte intégral - Repérer les revues importantes - Légitimité et reconnaissance de la part du public | <ul style="list-style-type: none"> - Accès au texte intégral - Accès unique à l'ensemble de la collection - Signalement des revues-phares - Proposer un système organisé, cohérent |

Pour toutes ces catégories d'utilisateurs, nous devons remarquer que l'électronique a été intégrée ; cela a cependant pour conséquence une chute relative de la fréquentation physique de la bibliothèque.

1.3 Contraintes et conditions de réussite

Tableau 4 : Contraintes et conditions de réussite pour la mise en place d'une solution d'accès aux périodiques à la bibliothèque d'HEC

| | Contraintes | Conditions de réussite |
|---------------------------------------|---|---|
| <i>Contraintes techniques</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Importance du nombre de titres - Différents cas pour les formats (papier, électronique ou les deux) - Fournisseurs très diversifiés : bases plus ou moins structurées | <ul style="list-style-type: none"> - Procédure simple de maintenance du système - Une solution d'accès indépendante du format des périodiques - Un point d'accès unique aux titres |
| <i>Contraintes économiques</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Coût du dispositif et récupération du passif | <ul style="list-style-type: none"> - Prise en compte de l'existant |
| <i>Contraintes humaines</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Compétences informatiques - Contrainte de temps : mise en place et maintenance qui se rajoute au travail des documentalistes ou des informaticiens | <ul style="list-style-type: none"> - Collaboration avec les informaticiens - Une solution simple à mettre en place et à maintenir |

1.4 Définition des fonctions du nouveau système d'accès aux périodiques

1.4.1 Le contexte du projet

Le projet mené à la bibliothèque d'HEC vise à mettre en place une solution d'accès électronique à l'ensemble des périodiques, qu'ils soient papier ou électroniques, souscrits par l'organisme. Cette solution ne peut être que globale : face à ce type de problématique, on ne peut considérer un produit comme la solution miracle. C'est le plus souvent une combinaison d'outils et de procédures qui peut résoudre efficacement ces difficultés d'accès aux ressources.

Ce projet s'inscrit dans une démarche plus large : la bibliothèque d'HEC a pour ambition de mettre en place un nouveau portail avec entre autres un moteur de recherche fédéré. Que ce dessein aboutisse ou non, il s'agissait de prendre en compte cette possibilité et de proposer un système facilement intégrable à un nouveau portail.

1.4.2 Transcription fonctionnelle des besoins

Cette analyse des besoins, des contraintes et du contexte préexistant permet de dégager les fonctions auxquelles devra répondre le nouveau système d'accès aux périodiques.

1.4.2.1 Fonctions principales

Trois fonctions principales auxquelles devra répondre le nouveau système d'accès aux périodiques de la bibliothèque d'HEC se dégagent :

- Il devra favoriser un accès illimité à des ressources variées. L'accent devra entre autres être mis sur une bonne couverture des titres à disposition.
- L'accès à distance aux ressources devra être possible et simple. Comme nous l'avons vu plus haut, c'est une fonction qui est déjà bien assumée par la bibliothèque d'HEC.
- L'accessibilité, au sens de possibilité comme de facilité d'accès, sera garantie.

1.4.2.2 Fonctions contraintes

De ces fonctions, résulte la mise en évidence de fonctions contraintes auxquelles devra également répondre le nouveau système.

- La simplicité d'utilisation du système est impérative : elle est nécessaire à un accès performant. Cela passe par un accès simple à comprendre pour l'utilisateur – d'où l'intérêt d'un accès unique –, et des précisions sur les ressources – pour un accès optimisé, l'utilisateur doit savoir au préalable si les ressources à disposition peuvent l'intéresser ou non.
- La solution d'accès devra être simple à mettre en place et à mettre à jour pour les documentalistes de la bibliothèque d'HEC.

2 Les solutions adoptées par des organismes similaires

2.1 Les attentes et besoins exprimés dans des organismes similaires

L'observation des résultats des enquêtes LibQual dans d'autres organismes est intéressante afin de mettre en perspective ceux obtenus à la bibliothèque d'HEC.

En effet, on remarque que pour la plupart des universités américaines – ce sont elles qui utilisent le plus souvent cette enquête – voire même européennes, le niveau minimum d'exigence vis-à-vis de l'accès aux ressources électroniques est plus élevé qu'à la bibliothèque d'HEC. De même, le niveau désiré est plus élevé dans ces organismes qu'à HEC¹⁶. Cela peut s'expliquer de différentes manières : une moindre exigence des étudiants et enseignants d'HEC ou peut-être des Français au niveau de l'accès aux périodiques qui peut être due à une moindre proximité et habitude des nouvelles technologies et de leurs possibilités par rapport à nos voisins anglo-saxons ; même si entre 2004 et 2006 ces exigences n'ont pas beaucoup évolué¹⁷, cela peut alors signifier que dans les années qui viennent, le public pourrait montrer des attentes plus importantes. Cependant, ces résultats peuvent aussi indiquer un bon niveau de satisfaction vis-à-vis des performances du système d'HEC.

De fait, le niveau perçu des performances de la bibliothèque d'HEC dans l'accès aux ressources électroniques est très satisfaisant par rapport aux résultats obtenus dans des organismes similaires, particulièrement au niveau de la fourniture des ressources électroniques dont les utilisateurs ont besoin. Si ces bons résultats s'expliquent en partie par une moindre exigence des utilisateurs, ils expriment aussi une réelle satisfaction des utilisateurs de la bibliothèque d'HEC sur ce point.

Le système d'accès aux périodiques à HEC est donc assez performant. Il n'est par conséquent pas forcément nécessaire de tout changer. L'analyse de l'existant doit être donc prise en compte à un niveau beaucoup plus fin pour tenter d'améliorer les seuls éléments qui posent problème.

¹⁶ Voir l'annexe 1, p.105

¹⁷ Voir l'annexe 1, p.104

Pour cela, une observation des solutions adoptées ailleurs peut être une grande source d'enseignements.

2.2 Les solutions adoptées dans des organismes similaires

2.2.1 La combinaison moteur de recherche fédérée/résolveur de lien/liste alphabétique

De plus en plus, dans les universités américaines mais aussi françaises, les bibliothèques mettent en place un portail avec moteur de recherche fédérée, un résolveur de lien et une liste alphabétique pour répondre aux besoins en terme d'accès aux périodiques. Cette combinaison de produits a été utilisée par exemple au Boston College¹⁸ et à l'université de Chicago¹⁹ ou bien, plus proche de nous, à Paris III - Sorbonne nouvelle et Strasbourg I - Louis Pasteur²⁰. Dans la plupart des cas, c'est le portail MetaLib qui a été choisi conjointement avec la liste alphabétique et le résolveur de lien SFX de Ex Libris.

Face à ce constat, plusieurs remarques peuvent être faites. L'acquisition d'un résolveur de lien semble assez souvent liée à la mise en place d'un portail avec moteur de recherche fédérée : en effet, le résolveur de lien est nécessaire au fonctionnement du moteur de recherche fédérée. Ce qui signifie souvent que lorsqu'une bibliothèque ne possède pas de portail avec moteur de recherche fédérée mais seulement une liste alphabétique, elle investit assez rarement dans l'achat d'un résolveur de lien.

Cela est particulièrement vrai pour les produits d'Ex Libris : la liste alphabétique et le résolveur de lien SFX ne sont jamais acquis indépendamment du portail avec moteur de recherche fédérée MetaLib.

2.2.2 L'utilisation simple d'une liste alphabétique

De nombreuses bibliothèques d'établissements d'enseignement supérieur ne possèdent encore qu'une liste alphabétique. Il est particulièrement intéressant de voir ce qu'ils en font, particulièrement lorsqu'elles utilisent le produit d'EBSCO : A-to-Z.

¹⁸ Portail MetaLib de la bibliothèque du Boston College :

http://metaquest.bc.edu:4000/sfx_local/az

¹⁹ Portail MetaLib de la bibliothèque de l'université de Chicago :

http://128.135.53.184:8331/V/16J89UKE6CIM1KR8CGRF758SI5VFJPIJSGH8HG4UA95HTEANR-17736?func=find-ej-1&pds_handle=GUEST

²⁰ Voir annexe 5, p.116-117

Certaines bibliothèques ont commencé à profiter de la possibilité d'A-to-Z d'intégrer les références de leurs revues papier : c'est le cas par exemple de la bibliothèque de l'INSEAD²¹. D'autres font le choix pour savoir si la revue est disponible d'une manière autre qu'électronique de créer des liens vers leur catalogue ou le SUDOC²² : elles proposent ainsi une solution aux utilisateurs quand se posent des problèmes de couverture (embargos ou absence d'archives).

D'autres plateformes A-to-Z sont intéressantes pour leur utilisation d'icônes et de notes. Ainsi, la bibliothèque de Genève indique par des icônes quand les titres sont disponibles en texte intégral ou si elle ne peut proposer que des résumés ou un accès à une table des matières²³. Par des notes, sont également indiquées certaines modalités d'utilisation des bases de données ou plateformes d'éditeurs²⁴. La bibliothèque de Genève a enfin trouvé une solution pour délivrer à ses utilisateurs les codes d'accès aux plateformes d'éditeurs quand c'est nécessaire : elle utilise une note explicative et une icône avec script sur lequel l'utilisateur doit cliquer et être reconnu par IP pour accéder à la liste en format HTML des codes d'accès. Une solution semblable a été utilisée à la bibliothèque de l'EM Lyon²⁵.

Toutes ces solutions seront à garder à l'esprit lors de la mise en place d'une solution d'accès aux périodiques à la bibliothèque d'HEC.

²¹ Liste alphabétique A-to-Z de la bibliothèque de l'INSEAD :

<http://atoz.ebsco.com/titles.asp?Id=2580&sid=37056673&TabID=2>

²² Liste alphabétique A-to-Z de la bibliothèque de l'université Paul Sabatier – Toulouse 3 :

<http://atoz.ebsco.com/titles.asp?id=7939&sid=135284111&lang=&lang.subject=&TabID=2>

²³ Liste alphabétique A-to-Z de la bibliothèque de Genève :

<http://atoz.ebsco.com/titles.asp?Id=gene&sid=44559387&TabID=2>

²⁴ Liste alphabétique A-to-Z de la bibliothèque de Genève :

<http://atoz.ebsco.com/titles.asp?id=4390&sid=44559387&bid=301&lang=fr>

²⁵ Site Web de la bibliothèque de l'EM Lyon : [http://www.em-](http://www.em-lyon.com/france/infomediathèque/index.aspx)

[lyon.com/france/infomediathèque/index.aspx](http://www.em-lyon.com/france/infomediathèque/index.aspx)

3 Choix de produits pour la bibliothèque d'HEC : stratégie d'évaluation

3.1 Les axes d'amélioration du système d'accès aux périodiques

La définition des fonctions auxquelles le système d'accès aux périodiques mis en place à la bibliothèque d'HEC doit répondre nous a permis de mettre en évidence deux axes d'amélioration de notre système : une unification de l'accès aux périodiques et une simplification de cet accès.

Les produits à intégration interne semblent donc être ceux qui répondent le mieux au premier axe défini : la liste alphabétique permet d'offrir une porte d'entrée unique à l'ensemble des périodiques que possède la bibliothèque. Tous les titres ? Pour le moment, la plateforme A-to-Z mise en place à HEC n'intègre que les titres électroniques souscrits le plus souvent par packages. Certaines catégories de périodiques ne sont donc pas pris en compte. Entre autres, aucune solution n'a été définie pour les titres souscrits individuellement auprès de l'éditeur et pour lequel il faut fournir à l'utilisateur des mots de passe : comment conjuguer la volonté de rendre la liste alphabétique visible par tous dans un souci de promotion des ressources électroniques de la bibliothèque tout en fournissant aux utilisateurs authentifiés les codes d'accès aux plateformes des éditeurs ? De la même manière, les titres papier auxquels est abonnée la bibliothèque ne sont pas disponibles via cette plateforme A-to-Z. Un des axes d'amélioration du système consistera donc à étudier les potentialités d'A-to-Z pour voir si l'on peut grâce à ce produit résoudre ces difficultés ; dans le cas contraire, il s'agira de vérifier si un produit similaire propose des solutions.

Un produit avec moteur de recherche fédérée serait bien évidemment également tout-à-fait pertinent afin de centraliser l'accès à l'information trouvée dans les périodiques : la centralisation de la recherche dans une multitude de bases en un seul point permettrait à l'utilisateur de s'y retrouver face à la cinquantaine de bases de données que propose la bibliothèque. Il ne serait plus forcément nécessaire de savoir dans quelle base se trouve tel périodique ou telle type d'informations. Cette catégorie de produit participerait de la simplification de l'accès.

Dans le cadre d'un stage de trois mois, il ne pouvait être question de participer à un projet de mise en place d'un tel outil. Ce projet est entre les mains d'une équipe de

documentalistes en poste à la bibliothèque d'HEC. Du fait de l'importance d'un tel projet, une éventuelle mise en œuvre peut prendre cependant de longs mois.

En attendant, la mise en place d'un résolveur de lien peut résoudre une partie de ce problème de la multiplicité des bases de données, en redirigeant l'utilisateur ayant échoué dans sa première recherche sur une base de données vers d'autres ressources. Il permet de renforcer l'accessibilité à des ressources multiples et variées. De plus, l'étude des différents résolveurs de liens existant sur le marché s'inscrit parfaitement dans la démarche plus large d'une éventuelle mise en place d'un produit avec moteur de recherche fédérée : ce dernier système repose en effet sur un résolveur de lien.

La simplification de l'accès aux périodiques est le deuxième axe d'amélioration mis en évidence. Cette simplification découle en partie de la centralisation de l'accès. Celle-ci n'est cependant pas suffisante pour rendre les possibilités d'accès entièrement lisibles. Certaines précisions sur les ressources dont l'accès est fournie par la bibliothèque sont parfois nécessaires pour que l'utilisateur s'y retrouve parmi l'ensemble proposé. Comment et où intégrer ces précisions dans le système ? Telle est l'une des questions auxquelles nous devons répondre.

3.2 Une démarche benchmarking

Le benchmarking est une démarche comparative d'opérations et de stratégies à l'intérieur d'un groupe de pairs exerçant la même profession. Il s'agit d'identifier les meilleures pratiques, de rationaliser les ressources, de s'assurer une qualité de travail la meilleure possible, à partir d'une comparaison avec d'autres structures. La démarche benchmarking doit en effet permettre à l'organisme de répondre aux exigences du marché et aux attentes du client, d'améliorer les performances en se fixant des objectifs efficaces et crédibles, de comprendre la concurrence et les raisons de ses performances, d'identifier ses points forts et ses faiblesses afin d'améliorer le système, de faciliter la conduite de changement [63, CAMP].

Dans le cas de la bibliothèque d'HEC, il s'agit avant tout d'adopter une démarche de benchmarking fonctionnel, c'est-à-dire comparer des fonctions similaires dans des entreprises non concurrentes, à l'intérieur d'un même secteur d'activité. Cette démarche s'appliquera bien entendu dans l'étude comparative des résolveurs de liens du marché, mais également dans la stratégie d'amélioration de la plateforme de gestion des périodiques A-to-Z. Elle pourra permettre également d'ouvrir d'autres perspectives si nous découvrons des pratiques applicables au cas de la bibliothèque d'HEC.

3.2.1 Le choix des résolveurs de liens

L'étude comparative de résolveurs de liens s'est effectuée sur quatre produits : LinkSource d'EBSCO, SFX d'Ex Libris, Article Linker de Proquest et OSC-R d'Archimed.

Le choix préalable de ces produits a été effectué à partir de deux impératifs :

- les résolveurs de liens devaient être compatibles avec une liste alphabétique de type A-to-Z (produit du fournisseur EBSCO)
- le projet d'acquisition d'un résolveur de lien devait prendre en compte la possibilité d'une mise en place future d'un nouveau portail avec entre autres un moteur de recherche fédérée.

Tableau 5 : Le choix des produits à benchmarker

| Fournisseur | Résolveur de lien | Liste alphabétique | Produit avec moteur de recherche fédérée |
|------------------|-------------------|--------------------|--|
| <i>EBSCO</i> | LinkSource | A-to-Z | WebFeat Express / WebFeat Custom |
| <i>Ex Libris</i> | SFX | SFX | MetaLib |
| <i>Proquest</i> | Article Linker | SerialsSolutions | Central Search |
| <i>Archimed</i> | OSC-R | ∅ | Incipio |

3.2.2 Les partenaires du benchmarking

Les fournisseurs des résolveurs de lien ou de la liste alphabétique A-to-Z – voire de d'autres listes – seront des partenaires à privilégier dans la collecte d'informations. Ils pourront nous donner des informations sur le potentiel technique de leur produit et ses caractéristiques commerciales (structure tarifaire, assistance de la clientèle, etc...).

En parallèle, des informations pourront être collectées grâce à d'autres bibliothèques. Elles permettront de mettre en perspective celles obtenues par les fournisseurs en étant davantage centrées sur le fonctionnement du produit (mise en place du résolveur, mise à jour de la base de connaissances, etc...) et en offrant un regard de l'intérieur.

3.2.3 La collecte d'informations

3.2.3.1 Définition des critères d'évaluation

Avant de collecter effectivement l'information qui nous permettra d'évaluer les différents produits – A-to-Z et les résolveurs de liens –, il est nécessaire de définir les critères nous permettant de juger ces produits.

Pour la liste alphabétique A-to-Z, il s'agit entre autres de savoir si et de quelle manière il est possible d'intégrer les périodiques papier à la plateforme ; cependant, au-delà de cette possibilité, il faudra prendre en compte les difficultés de mise à jour de ces titres. Il faudra également déterminer les moyens possibles pour enrichir l'information sur les titres de périodiques, ainsi que pour fournir aux utilisateurs les éventuels codes d'accès aux périodiques électroniques qui en ont besoin.

Dans l'évaluation d'un résolveur de lien, plusieurs critères sont à prendre en compte. L'un des premiers porte sur la base de connaissances (sources et cibles) : il est primordiale qu'elle soit suffisamment complète afin de faire suffisamment de liens pour rentabiliser le résolveur. La mise à jour de la base de connaissances doit également être fréquente pour être fiable mais en même temps suffisamment stable ; de plus, elle doit pouvoir se faire de manière relativement simple du côté de la bibliothèque pour ne pas rendre la maintenance du résolveur trop contraignante.

Lorsque l'on choisit un résolveur de lien, il est également nécessaire de se poser les questions suivantes : est-ce que la bibliothèque veut abriter et mettre à jour le résolveur elle-même ou souhaite-t-elle que le vendeur prenne ses responsabilités ? A quel point veut-elle customiser l'apparence et les fonctions du résolveur ? Quels autres services veut-on en plus des liens vers le texte intégral ? Répondre à ces questions peut seul permettre de faire un choix.

3.2.3.2 Utilisation de la littérature sur le sujet

La lecture de la littérature préexistante sur le sujet peut constituer une première étape dans la collecte d'informations.

Dans notre cas, c'est en particulier pour la comparaison des différents résolveurs de liens qu'elle s'est avérée précieuse. En effet, certains articles clés [48, FERGUSON et GROGG ; 53, SINGER], présentant des tableaux comparatifs des résolveurs de liens du marché, ont constitué un moyen efficace de rassembler une information de base sur les différents

produits qui nous intéressent. Ils permettent également de mettre en évidence des critères d'évaluation des résolveurs.

D'autres articles, davantage centrés sur l'expérience des utilisateurs, ont complété utilement l'information produits ainsi récoltée. Ainsi, l'article de J.Livingston, D.Sanford et D.Bretthauer fait le compte-rendu de feed-backs rassemblés sur différents produits [51] ; au-delà des renseignements récoltés, il peut servir de base pour constituer un guide d'entretien pour interroger les différentes bibliothèques contactées.

3.2.3.3 Interrogations des fournisseurs et des utilisateurs des produits

Grâce aux documents rassemblés, nous avons pu mettre en évidence chacun des critères sur lesquels nous voulions interroger les fournisseurs et élaborer un guide d'entretien pour les bibliothèques.

L'approche des fournisseurs des résolveurs de liens a été simplifiée par le fait que le contact avait déjà été établi par la bibliothèque d'HEC. Chacun des fournisseurs a répondu à nos questions lors d'un entretien par téléphone ou par email. Le fournisseur de la liste alphabétique A-to-Z, EBSCO, a été davantage sollicité pour nous aider dans la résolution des difficultés rencontrées avec A-to-Z ou dans la mise en place du résolveur LinkSource.

Pour les bibliothèques, elles ont d'abord été repérées par une visite de leur site Web – d'où ont découlé des premiers constats²⁶ –, puis contactées par messagerie électronique afin de solliciter un entretien électronique. Certaines ont préféré que nous envoyions nos questions par mail. D'autres ont accepté un entretien téléphonique, tandis que la plupart des universités américaines contactées ne nous ont pas répondu.

3.2.3.4 Test des produits

La bibliothèque d'HEC a pu obtenir du fournisseur d'EBSCO de tester le résolveur de lien LinkSource durant deux mois. Ce test s'est avéré précieux pour appréhender ce que pouvait apporter un résolveur de lien à la bibliothèque et ses limites.

Nous avons également eu l'occasion d'assister à une démonstration de la liste alphabétique SFX par le fournisseur Ex Libris, de même qu'à une démonstration des possibilités du résolveur OSC-R dans le cadre du portail Incipio par Archimed. Ces démonstrations nous ont permis de connaître avec précision les possibilités et les limites de ces produits.

²⁶ Deuxième partie, partie 2, p.58-60

L'observation, l'interrogation et le test nous ont alors permis de dégager certains points d'analyse, de faire des choix et de préconiser quelques éléments de solutions.

Troisième partie :
La mise en place d'une solution
d'accès
aux périodiques à la bibliothèque
d'HEC

1 Evaluation des solutions : les résultats du benchmarking produits

1.1 Evaluation de la liste alphabétique

Les possibilités de la liste alphabétique ont été étudiées en fonction des besoins mis en évidence pour la bibliothèque d'HEC.

1.1.1 Rendre l'accès possible à tous les titres

1.1.1.1 L'intégration de périodiques électroniques

Via la plateforme A-to-Z, il est possible d'intégrer des titres électroniques par packages ou un par un, que les liens soient gérés par EBSCO ou même par la bibliothèque.

1.1.1.1.1 Intégration de titres par packages

Intégrer un package comme Science Direct, Factiva ou Blackwell Synergy, permet d'intégrer un ensemble cohérent de titres en même temps. De plus, l'accès aux titres du package est géré par EBSCO. Le fournisseur de la liste alphabétique A-to-Z propose un nombre conséquent de packages que la bibliothèque peut choisir ou non d'intégrer. Cependant, certains packages proposés par A-to-Z, comme Lexis Nexis Profesional, comportent des titres dont un nombre important peut ne pas intéresser la bibliothèque. Il faut donc supprimer ces titres du fichier Excel fourni par A-to-Z. Néanmoins, la suppression de titres non désirés dans un package global ou générique pose problème dans la mesure où, dans un package du type de celui de Lexis Nexis Profesional, les mouvements de titres sont fonction autant des contrats conclus, renouvelés ou perdus entre Lexis Nexis et les éditeurs, que de l'éventuelle négociation entre Lexis Nexis et un client ou groupe de clients. Cette fluctuation des titres a pour conséquence de rendre nécessaire une mise à jour très régulière. Cela est d'autant plus compliqué quand une partie importante du package ne nous intéresse pas²⁷.

²⁷ A ce jour, même si EBSCO manifeste un certain intérêt pour l'intégration dans A-to-Z de bouquets spécial écoles, il ne nous propose d'autres solutions que de comparer et supprimer régulièrement les revues à partir du téléchargement de notre fichier de titres hébergés par A-to-Z. La liste en format Excel des titres de Lexis Nexis ou de Factiva pourrait être récupérée sur les sites des éditeurs puis retravaillée pour se conformer au format du fichier A-to-Z

1.1.1.1.2 Intégration par titres

Il est également possible d'intégrer des titres proposés par A-to-Z un à un s'il appartient à un package auquel la bibliothèque a accès. Il faut cependant être vigilant ce faisant à ne pas intégrer un package dans son entier, package auquel la bibliothèque n'aurait pas souscrit.

Parfois, des titres ne sont cependant pas proposés par A-to-Z. Dans ces cas-là, la meilleure solution est de demander à EBSCO de les intégrer (lien vers le site de l'éditeur), ce qu'il fait généralement en quelques semaines : les titres sont alors gérés par le fournisseur. Il est également possible si on le souhaite de les intégrer via le fichier Excel d'A-to-Z rassemblant l'ensemble des titres auxquels a souscrit la bibliothèque : dans ce cas, la validité des liens ne sera garantie que par la bibliothèque.

1.1.1.1.3 Dépassement des périodes d'embargo d'un titre

Certains agrégateurs (par exemple, EBSCO ou ABI/INFORM Proquest) proposent un accès aux périodiques limité dans sa couverture par un embargo. En revanche, le fait d'être abonné au périodique papier et à sa version électronique permet d'accéder à la revue électronique sans embargo via la plateforme de l'éditeur (par exemple, Wiley ou Blackwell Synergy). Il est possible d'intégrer le lien vers la plateforme de l'éditeur dans A-to-Z. La bibliothèque doit cependant dans ces cas-là veiller à délivrer aux utilisateurs les codes d'accès nécessaires sur la plateforme de l'éditeur.

1.1.1.2 La délivrance de codes d'accès

Plusieurs fonctionnalités offertes par A-to-Z permettent de fournir à l'utilisateur les codes d'accès nécessaires sur les plateformes des éditeurs.

Entre autres, il est possible d'intégrer sur l'interface proposée à l'utilisateur une note explicative jointe à une icône avec script PHP permettant de tester la provenance de la requête et un lien vers par exemple une page où seraient indiqués les codes d'accès²⁸. Ainsi, quand l'utilisateur clique sur l'icône précédant une note lui expliquant la démarche à suivre,

(suppression des colonnes n'existant pas sur le fichier A-to-Z et ajout de celles exigées sur celui-ci). Cependant, cette solution exige une mise à jour régulière et donc des moyens humains à disposition de la part de la bibliothèque.

²⁸ La bibliothèque de l'INSEAD a choisi une solution légèrement différente mais tout aussi viable : pour transmettre les mots de passe, elle propose une note qui, lorsque l'on clique dessus, mène l'utilisateur à un simple document en format Word où sont listés les différents codes d'accès. L'utilisateur qui travaille à distance doit donner ses mots de passe réseau

il est reconnu ou non par IP grâce au script. Si oui, une page où figurent les login et mot de passe nécessaires pour accéder au titre de la revue s'ouvre. L'utilisateur doit alors copier ce login et ce mot de passe sur le site de l'éditeur lorsqu'on lui demande de s'authentifier.

Il est également possible de créer un lien sur la plateforme A-to-Z vers le catalogue de la bibliothèque – dont l'accès n'est possible qu'en utilisant le proxy –, en particulier vers les notices des périodiques où se trouvent le cas échéant les codes d'accès utiles. Ce lien pourrait être créé en utilisant l'OpenURL du SIGB²⁹ de la bibliothèque. Cependant, ce lien vers le catalogue serait présent, par nécessité technique, pour l'ensemble des périodiques répertoriés dans A-to-Z que cela soit utile ou non.

1.1.2 Intégrer des titres papier à la plateforme A-to-Z

Il est possible d'intégrer à la liste alphabétique A-to-Z les titres papier que possède la bibliothèque : c'est d'ailleurs un des atouts du produit d'EBSCO par rapport à d'autres produits du marché. Pour cela, la bibliothèque doit compléter le fichier Excel d'A-to-Z avec les caractéristiques correspondantes des titres papier.

Si cela ne pose pas de difficulté quand il s'agit d'intégrer un titre unique, intégrer l'ensemble des abonnements papier de la bibliothèque d'HEC nécessite de mettre en place une procédure beaucoup plus complexe à la fois pour la mise en place mais aussi pour la maintenance du système. En effet, il ne saurait être question d'intégrer un à un les titres lorsqu'ils sont au nombre de 700. La solution réside donc dans une extraction des périodiques et de leurs caractéristiques principales du SIGB de la bibliothèque. Ensuite, périodiques papier sans version électronique et périodiques papier avec version électronique doivent être distingués : pour que le produit reconnaisse la version électronique et la version papier d'un même titre et les fasse apparaître ensemble, il est nécessaire d'être vigilant à l'écriture des références papier pour qu'elles soient rigoureusement identiques aux caractéristiques de la version électronique ; les titres avec version électronique devront donc être l'objet d'une attention particulière. Enfin, la bibliothèque doit choisir les informations qu'elle veut faire apparaître sur l'interface des utilisateurs, pré-existantes dans le SIGB et transférables dans les différentes catégories du fichier Excel d'A-to-Z. Le versement des titres extraits du SIGB dans le fichier Excel d'A-to-Z peut alors s'effectuer.

pour accéder au document car celui-ci a été déposé sur le serveur du site Web de la bibliothèque dans un dossier protégé.

²⁹ Système Intégré de Gestion de Bibliothèque

1.1.3 Enrichir l'information disponible

Afin d'enrichir l'information disponible sur les titres présents dans A-to-Z, il est possible de créer des notes affectées aux revues concernées. La bibliothèque peut par ce biais fournir aux utilisateurs des explications sur le fonctionnement de la plateforme ou des informations complémentaires sur les titres (pertinence, services proposés par la bibliothèques...).

Si ces notes peuvent être mises en place très simplement, il est par contre nécessaire d'étudier les modalités de mise à jour de ces notes.

1.2 Evaluation des résolveurs de liens

Les résolveurs de liens ont pu être évalués dans leurs spécificités par une comparaison des uns par rapport aux autres effectuée par l'interrogation des fournisseurs des produits et des bibliothèques qui les utilisent³⁰.

1.2.1 LinkSource (EBSCO)

La base de connaissances de LinkSource est l'un de ses atouts principaux : c'est une base très complète puisqu'elle est la même que la liste alphabétique d'EBSCO, A-to-Z. Le fournisseur est en effet très réactif au marché : les nouveaux titres d'un abonnement sont intégrés très rapidement par EBSCO ; de même, les demandes d'ajouts de la part des bibliothèques de nouveaux titres dans la base de connaissances sont rapidement prises en compte. Enfin, lorsque l'on a souscrit également à A-to-Z, avoir les mêmes données pour les deux produits est d'un grand secours dans la maintenance des produits.

La simplicité d'utilisation de l'outil est également un des avantages de LinkSource : l'administration du résolveur se fait via l'interface d'administration de la liste alphabétique A-to-Z, bien conçue et très simple à utiliser, en particulier pour les administrateurs d'A-to-Z.

LinkSource propose de plus une gamme de liens suffisante : vers les principales bases de données anglo-saxonnes, des catalogues de bibliothèques (entre autres, le SUDOC), des moteurs de recherche ou encore des catalogues d'achat en ligne ; le produit intègre également la possibilité de créer de nouveaux liens vers des fournisseurs non encore inclus dans la base de liens proposée.

³⁰ Voir les tableaux comparatifs de l'annexe 5, p.113-121

Enfin, le fournisseur du résolveur LinkSource, EBSCO, fournit une très bonne assistance à sa clientèle. Cela va de la démonstration en ligne des produits à l'assistance par téléphone ou Internet ou à la fourniture de documentation, en passant par des déplacements sur place si nécessaire.

1.2.2 SFX (Ex Libris)

Si SFX est d'un coût plus élevé que les autres produits, c'est sans nul doute également le résolveur le plus performant du marché, entre autres par le nombre de liens possibles, le nombres de cibles potentielles. Ainsi, par exemple, si SFX propose dans sa base de cibles le lien vers le Journal Citation Report, un outil qui permet de calculer le facteur d'impact des revues, ce lien doit être créé ex nihilo par la bibliothèque quand elle possède le résolveur LinkSource.

SFX possède donc une excellente base de connaissances par son exhaustivité ; elle est cependant surtout composée de ressources anglophones et donc moins complète au niveau francophone. De plus, les demandes d'ajouts de nouveaux titres de la part des bibliothèques sont assez mal prises en compte selon celles-ci.

Enfin, la contrepartie de la performance technique du résolveur SFX est une réelle complexité du paramétrage ; de même, la mise à jour de la base de connaissances exige de la part des bibliothèques de prévoir un temps non négligeable à cette tâche.

1.2.3 Article Linker (Proquest)

La base de connaissances de Article Linker est très complète et très réactive au marché : la mise à jour des données est faite de manière journalière par Proquest. De plus, c'est la même base que la liste alphabétique de Proquest, SerialsSolutions, et les demandes d'ajouts de la part des bibliothèques de nouveaux titres dans la base de connaissances sont rapidement prises en compte.

Cette réactivité au marché de Proquest a sa contrepartie : la base de connaissances est trop dynamique selon les bibliothèques. Ces mises à jours journalières des données par Proquest pose problème aux bibliothèques qui éprouvent une certaine difficulté pour suivre et intégrer les modifications.

Enfin, autre atout de Article Linker souligné par les utilisateurs : le fournisseur Proquest fournit une excellente assistance à ses clients.

1.2.4 OSC-R (Archimed)

Le produit d'Archimed ne se situe pas au même niveau que les trois autres résolveurs. OSC-R dépend entièrement des autres produits d'Archimed ; c'est une simple fonctionnalité des autres produits qui, s'il pourrait en théorie s'utiliser indépendamment, ne l'est jamais dans les faits. En effet, Archimed a consacré peu d'énergie au développement de ce résolveur open source : la base de connaissances est de ce fait encore très faible et peu de bibliothèques ont choisi ce produit malgré sa relative ancienneté (Université du Littoral et Université technologique de Troyes).

Enfin, contrairement aux trois autres résolveurs, aucune liste alphabétique n'est proposée par ce fournisseur.

2 Les résultats du test LinkSource

Les résultats de la comparaison entre les quatre résolveurs de liens ont fait apparaître que le produit de EBSCO, LinkSource, semblait être le résolveur le plus facile à mettre en place actuellement à la bibliothèque d'HEC. Il a donc été décidé de tester le résolveur et de le mettre en place durant les deux mois accordés par le fournisseur.

Davantage que de tester un produit particulier, en l'occurrence LinkSource, ce test s'avérait précieux pour appréhender ce que pouvait apporter un résolveur de lien à la bibliothèque et ses limites.

2.1 Contacter les fournisseurs de bases de données

La première étape, préalable à la mise en place du résolveur, a consisté à contacter chacun des fournisseurs de bases de données de la bibliothèque. Afin qu'ils puissent devenir des sources et non pas simplement des cibles, les fournisseurs doivent intégrer dans leur interface deux URL : l'OpenURL permettant de créer le lien vers les cibles et une URL pour intégrer dans l'interface de la base de données l'icône LinkSource.

En plus de ces URL, nous pouvions parfois spécifier au fournisseur quel message explicatif devait être intégré sur son interface (exemple du fournisseur Proquest).

Cette étape, capitale dans la mise en place d'un résolveur, n'est malheureusement pas prise en charge par le fournisseur du résolveur : EBSCO. C'est très dommageable car c'est une étape qui peut s'avérer un peu difficile à gérer par la bibliothèque quand il s'agit d'expliquer aux fournisseurs de bases de données ce qu'ils doivent faire des deux URL fournies.

Les fournisseurs contactés furent :

- EBSCO pour les bases Ebsco publishing : entre autres, Business Source Complete, Vente et Gestion, PsyInfo, Psy Article. Cela ne posa bien sûr pas de problème d'intégrer les deux URL sur les bases de données gérées par EBSCO. Une remarque cependant : les liens LinkSource furent intégrés dans la version de Business Source Complete disponible via EbscoHost, mais, à la fin du stage, pas dans la nouvelle interface de Business Source Complete malgré mes demandes répétées.
- Proquest pour la base Abi-Inform. L'intégration ne posa pas de problème particulier. Par contre, le fournisseur nous imposa le fait de ne faire apparaître le lien que

lorsque lui-même ne proposait pas le texte intégral des articles. Cela réduit donc de fait les fonctions du résolveur, celles-ci étant réduite à la fourniture du texte intégral, fonction première du résolveur certes mais pas unique. De plus, le fournisseur nous a demandé quel message devait être indiqué aux utilisateurs mais n'a pas utilisé le graphisme standard de LinkSource. Dans un tel cas, l'utilisateur peut-il s'y retrouver ?

- OCDE pour SourceOCDE, la bibliothèque en ligne de l'OCDE. Le fournisseur nous a répondu qu'il ne pouvait pas pour le moment intégrer les liens fournis par EBSCO. Il a cependant ajouté que cela serait probablement possible avec la nouvelle interface sur laquelle ils travaillent et qui sera en ligne courant 2008.
- Cairn. Là encore, le fournisseur nous a répondu qu'il ne pouvait pas pour le moment intégrer les liens fournis par EBSCO même si cela était en étude.
- Elsevier pour Science Direct.
- SSCI (Social Science Research Network). Le résolveur a été intégré dans le Web of Science uniquement.
- Emerald.

Comme on le voit, devenir une source pour les fournisseurs pose encore problème : derrière une difficulté technique, peuvent se cacher également des interrogations sur l'opportunité de créer des liens vers d'autres bases avec la peur sous-jacente de créer une concurrence et de révéler ses limites.

Remarquons également que ces bases de données ne sont pas des bases bibliographiques : de fait, la bibliothèque d'HEC a acquis avant tout des bases en texte intégral. Le but du résolveur de lien est donc surtout de résoudre les problèmes de couverture qui peuvent se poser (embargos et manque d'archives).

Une des évolutions possibles est cependant l'intégration du lien LinkSource dans le catalogue. Du fait de certaines difficultés avec le fournisseur du SIGB de la bibliothèque, cette évolution n'a pu être encore sérieusement étudiée.

2.2 Paramétrer le résolveur de lien

L'étape suivante est le paramétrage du résolveur. Cette étape se fait avec l'aide du fournisseur.

Le paramétrage en lui-même est une chose assez simple, en particulier grâce à l'assistance d'EBSCO : 80% du paramétrage peut se faire en une demi-journée. La bibliothèque doit donc être davantage attentive à la conception du résolveur, aux missions qu'elle souhaite lui confier, qu'aux difficultés techniques.

2.2.1 Le choix des cibles

2.2.1.1 Les cibles

Le paramétrage consiste entre autres à choisir les cibles auxquelles la bibliothèque veut donner accès. Le plus simple est bien sûr de les choisir parmi celles proposées par LinkSource (d'où l'importance d'une base de cibles complète). Il est également possible de les créer si l'on obtient de la part du fournisseur une OpenURL. Malheureusement, obtenir une telle chose peut parfois s'avérer compliqué.

La bibliothèque d'HEC a choisi les cibles suivantes :

- des fournisseurs d'articles en texte intégral : Cairn, Sage, Persée, Blackwell, Elsevier Science Direct, Emerald, Ingenta, JSTOR, Oxford University Press, Wiley, PsyArticles, EbscoHost Business Source Complete, Proquest
- des fournisseurs d'articles en open access : DOAJ
- des catalogues de bibliothèques : le SUDOC
- A-to-Z pour obtenir davantage d'informations sur un titre ou éventuellement relancer la recherche dans un titre de périodique
- des moteurs de recherche Internet : Google et Google Scholar
- le Journal Citation Report pour calculer le facteur d'impact d'une revue
- un outil de gestion des références bibliographiques : RefWorks.

2.2.1.2 Les difficultés rencontrées

Plusieurs difficultés se sont cependant présentées. En particulier, il n'a pas été possible de faire de lien vers notre catalogue, faute d'avoir obtenu de notre fournisseur de SIGB une OpenURL. C'est un problème dont il faut mesurer l'importance : ne pas créer de lien vers ou à partir du catalogue de la bibliothèque d'HEC réduit l'impact et l'intérêt que la bibliothèque peut attendre du résolveur de lien. En effet, le catalogue peut compléter avec profit l'offre

des fournisseurs de bases de données souvent centrée sur des ressources anglo-saxonnes ou résoudre les problèmes de couverture – une des causes principales du déclenchement de l'action. Le lien avec le catalogue est également un moyen pour la bibliothèque de valoriser ses ressources propres. Le fournisseur du SIGB n'étant pas prêt à développer son produit, l'éventuelle solution réside en la création par un informaticien de HEC d'une OpenURL : d'autres bibliothèques, qui ont rencontré un problème semblable avec un SIGB différent, ont choisi avec succès cette solution.

Nous avons éprouvé également quelques difficultés à créer un lien vers le Journal Citation Report. Cette cible n'était pas proposée par la base de cibles de LinkSource. Nous avons dû nous rapprocher du fournisseur pour obtenir une OpenURL. C'est cependant une bibliothèque qui possédait le résolveur LinkSource qui nous a fourni l'OpenURL car le fournisseur ne semblait pas comprendre ce que nous attendions de lui. Dans tous les cas, cette expérience nous a montré que s'il n'était pas difficile d'intégrer une nouvelle cible dans la base de LinkSource une fois que l'on possède l'OpenURL, cette dernière opération est cependant loin d'être évidente.

2.2.1.3 Le paramétrage des cibles

Une fois les cibles choisies et intégrées, certaines subtilités doivent être mises en place³¹.

Il faut d'abord choisir l'ordre d'apparition sur l'écran intermédiaire du résolveur des différents liens en leur donnant un rang numérique.

Il peut également être nécessaire de modifier les phrases explicatives en regard de chaque lien et que l'utilisateur pourra voir sur l'écran intermédiaire³². De même, la bibliothèque doit créer des catégories pour que l'utilisateur différencie les bases de données en texte intégral des moteurs de recherche par exemple.

De plus, la bibliothèque doit choisir dans quel cas les différents liens doivent apparaître : un lien vers le catalogue ou un moteur de recherche doit-il apparaître dans tous les cas ou n'apparaître que lorsque le texte intégral n'est pas disponible par ailleurs ? Doit-on faire le lien vers l'ensemble des bases de données fournissant l'accès au texte intégral ou vers une seule ? C'est une question d'importance puisqu'il s'agit pas de complexifier l'accès mais en même temps de proposer suffisamment de possibilités à l'utilisateur aisément compréhensibles.

³¹ Voir l'annexe 6, p.122-123

³² Voir l'annexe 7, p.124

2.2.2 La personnalisation du résolveur

Le produit LinkSource fournit aux bibliothèques la possibilité de personnaliser leur résolveur – entre autre l'écran intermédiaire. La bibliothèque peut importer tout le graphisme déjà choisi pour le produit A-to-Z. Elle peut aussi faire d'autres modifications via la plateforme d'administration.

L'ensemble du texte explicatif peut également être modifié. La bibliothèque d'HEC a quant à elle choisit d'avoir une interface intégralement en anglais du fait de la vocation internationale de l'école.

2.3 Google Scholar et LinkSource

Il est également possible d'intégrer le lien LinkSource à Google Scholar [49, GROGG et FERGUSON] : la bibliothèque d'HEC a décidé de tester cette fonctionnalité.

Le principe de cette fonction repose sur le fait que, si un utilisateur est reconnu par IP comme lié à HEC – quand il est sur le campus d'HEC ou qu'il s'est authentifié via le proxy bibliohec – et qu'il fait une recherche via Google Scholar, le lien LinkSource de la bibliothèque d'HEC lui est proposé quand il est pertinent.

Cela a comme avantage de mettre en valeur les ressources que peut proposer la bibliothèque en regard des moteurs de recherche Internet. Il faut cependant souligner qu'il n'est pas du tout certain qu'une personne qui fait des recherches via Google Scholar soit authentifié comme appartenant à HEC dès lors qu'elle n'est plus sur le campus : un utilisateur qui fait des recherches sur Internet désactive le plus souvent le proxy.

L'intégration du lien LinkSource dans Google Scholar est assez simple à mettre en place. La bibliothèque doit envoyer un message électronique à un service d'EBSCO qui s'occupe de ce type de procédures : elle lui demande de lier les éléments de Google Scholar à LinkSource à partir de l'ISSN et lui fournit les IP du campus d'HEC. Elle doit également spécifier le type de message qu'elle souhaite rendre visible à ses utilisateurs sur Google Scholar.

Une fois ces renseignements fournis, Google Scholar met environ trois semaines pour intégrer le lien LinkSource.

Des premiers tests ont été menés une fois l'intégration réalisée. Ils sont peu concluants. Le lien est bien là quand on fait une recherche via Google Scholar en entrant le titre d'un article. Cependant, le résolveur ne parvient pas à faire le lien vers le texte intégral de l'article alors même que la bibliothèque a souscrit à des bases de données où l'article pourrait être

trouvé. En effet, un lien LinkSource se fait si le résolveur dispose des renseignements suivants : le titre de l'article, le titre du périodique, le volume et la première page de l'article. Cela ne pose pas problème quand la source est une base de donnée car ces informations sont en règle générale disponibles. Dans le cas d'une recherche via le Web, ces renseignements ne sont généralement pas donnés par l'utilisateur : aussi, l'écran intermédiaire offre un accès aux liens paramétrés comme permanents ce qui n'est en général pas le cas pour les bases de données en texte intégral. Dans tous les cas, en cliquant sur le lien LinkSource, l'utilisateur ne parvient pas directement au texte intégral de l'article même s'il existe – ce qui peut tromper l'utilisateur – ; il peut simplement relancer la recherche à partir des ressources que lui propose la bibliothèque dans l'écran intermédiaire de LinkSource.

L'ensemble de ces résultats, des constatations faites lors de la mise en place et des premiers test du résolveur de lien LinkSource nous permet de mieux évaluer ce que peut apporter ce type de produit à la bibliothèque d'HEC. Des premières lignes de direction peuvent alors être définies dans la mise en place d'un accès cohérent et performant aux périodiques.

3 Plan de mise en place et de maintenance de la solution

3.1 Préconisations pour une solution d'accès aux périodiques

3.1.1 Les améliorations de la liste alphabétique A-to-Z

3.1.1.1 Le signalement des périodiques papier

Intégrer les périodiques papier à la plateforme A-to-Z participe de la mise en place d'un accès unique à l'ensemble des périodiques de la bibliothèque et à la simplification de l'accès pour l'utilisateur. Aussi, malgré la complexité et l'investissement humain que ce choix implique, le bénéfice retiré justifie de signaler les abonnements papier de la bibliothèque d'HEC.

Deux solutions dans le référencement des périodiques papier se présentent à nous, en fonction de la résolution ou non du problème posé par le SIGB de la bibliothèque et de la possibilité ou non de créer une OpenURL³³.

- S'il est possible de créer un lien direct vers la notice du catalogue de la bibliothèque à partir de la plateforme A-to-Z,
 - Pour les périodiques papier sans version électronique, indiquer le titre, l'ISSN et le support papier du périodique peut suffire pour que l'utilisateur le reconnaisse et clique sur le lien vers la notice du catalogue pour en savoir plus.
 - Pour les périodiques papier dont la version électronique est déclarée dans A-to-Z, mentionner le titre et le support papier est suffisant pour que l'utilisateur sache qu'il existe une version papier à la bibliothèque. En effet, l'ISSN et l'éditeur sont déjà indiqués sous la mention de la version électronique. Avec ces informations, l'utilisateur peut cliquer ou non sur le lien vers le catalogue s'il souhaite obtenir davantage de renseignements (entre autres sur la couverture de la version papier).

- Si créer un lien direct vers les notices du catalogue se s'avère pas réalisable,

³³ Voir l'annexe 7, p.124-126

- Pour les périodiques papier sans version électronique, il est nécessaire de mettre suffisamment d'informations sur les titres sur A-to-Z, entre autres le titre du périodique, l'ISSN, l'éditeur, la période de couverture (début et fin), la mention du support papier. Ces informations permettront à l'utilisateur de reconnaître le périodique et à un résolveur de lien, de reconnaître et prendre en compte ces titres papier.
- Pour les périodiques papier dont la version électronique est déclarée dans A-to-Z, mentionner le titre, la période de couverture (début et fin) et le support papier est important pour que l'utilisateur ait suffisamment de données pour savoir si consulter ce périodique l'intéresse ou non. L'ISSN et l'éditeur sont déjà indiqués sous la mention de la version électronique.

Pour le moment, le problème de l'OpenURL du SIGB n'étant pas réglé, c'est sans conteste la deuxième solution qui est la plus judicieuse. De plus, elle évite à l'utilisateur un autre clic vers le catalogue puisqu'il obtient d'emblée les informations sur la période de couverture d'un titre.

3.1.1.2 L'enrichissement de l'information sur les titres

Plusieurs informations complémentaires peuvent être données sur A-to-Z par le biais des notes. Entre autres, après plusieurs entretiens avec des utilisateurs des ressources de la bibliothèque, il est apparu qu'il était pertinent de préciser un facteur d'impact des revues : nous avons choisi d'utiliser le classement en revues alpha, bêta et gamma de la liste des revues académiques établie par la Direction de la Recherche du Groupe HEC, qu'utilisent fréquemment les chercheurs de l'école³⁴.

Autre renseignement pouvant être donné via ces notes : l'appartenance ou non à la liste des revues disponibles via le bulletin de sommaires, un service proposé aux professeurs d'HEC. Ainsi, un professeur qui repère une revue qu'il utilise souvent peut savoir s'il peut demander à recevoir les sommaires de cette revue par la bibliothèque. C'est aussi un moyen de promouvoir les services rendus par la bibliothèque.

Comme on le voit, la plateforme A-to-Z peut être enrichie de multiples informations complémentaires, même si la bibliothèque doit être attentive à ne pas submerger l'utilisateur d'informations. Dans tous les cas, ces notes peuvent constituer un moyen d'information privilégié par la bibliothèque pour toutes les données en rapport avec les périodiques.

³⁴ Voir l'annexe 7, p.124-126

Jointes aux informations délivrées sur les titres via le fichier Excel d'A-to-Z, elles participent de l'évolution de la liste alphabétique vers un quasi-répertoire.

3.1.1.3 La mise à disposition de codes d'accès aux plateformes des éditeurs

Du fait entre autres de l'absence – peut-être provisoire – d'OpenURL permettant de faire un lien direct vers les notices du catalogue de la bibliothèque³⁵, il est plus judicieux de délivrer ces codes d'accès via des notes et icônes avec script donnant accès à une page (HTML ou PDF par exemple) où seraient listés les mots de passe. Cette note avec script permettrait de préserver la visibilité par le public de la plateforme A-to-Z tout en intégrant des titres nécessitant la délivrance à l'utilisateur autorisé d'un login et d'un mot de passe. Cependant, la création d'un script PHP est une procédure requérant de réelles compétences informatiques : l'assistance d'un informaticien sera probablement nécessaire pour la mise en place.

3.1.2 Le choix du résolveur de lien

Comme nous l'avons mis en évidence précédemment, le résolveur de lien d'EBSCO, LinkSource, est le produit entre les quatre étudiés le plus en adéquation avec les besoins de la bibliothèque d'HEC. Il a une base de connaissances complète, est simple à mettre en place et à maintenir surtout lorsque l'on sait déjà administrer la plateforme A-to-Z et il est d'un coût limité. Cependant, après avoir testé le produit, il nous faut regarder avec attention le bénéfice réel qu'un tel résolveur peut apporter à la bibliothèque.

En effet, la bibliothèque d'HEC possède peu de bases bibliographiques ; aussi, un des principaux intérêts du résolveur de lien est de couvrir les problèmes de couverture (les embargos en particulier). L'un des meilleurs moyens de résoudre ce problème serait de faire le lien vers le catalogue : en effet, il est très regrettable que l'utilisateur renonce à trouver un périodique car il ne serait pas proposé en version électronique – ce qui est souvent le cas pour les revues francophones – ou pas disponible pour cause d'embargo alors même que la bibliothèque possède la revue papier permettant de répondre à son attente. Aussi, le lien vers le catalogue de la bibliothèque d'HEC est un de ceux qui justifie le mieux l'acquisition du résolveur. Ne pas résoudre le problème de compatibilité OpenURL du SIGB remet en partie en cause l'intérêt d'un résolveur de lien pour la bibliothèque.

Cela est encore plus vrai si l'on souhaite créer un lien LinkSource à partir de Google Scholar : il ne sera réellement pertinent que s'il existe un lien vers le catalogue et cela même si, pour

les raisons évoquées précédemment, la recherche échoue dans un premier temps et que l'utilisateur doive en effectuer une seconde dans le catalogue : le but du lien à partir de Google Scholar est en effet surtout de rappeler aux utilisateurs que ce qu'ils cherchent via Google Scholar peut être trouvé à la bibliothèque avec peut-être une efficacité renforcée. Dans ce cadre, il est important que parmi les liens proposés dans l'écran intermédiaire de LinkSource figure un lien vers le catalogue de la bibliothèque qui, dans l'esprit des utilisateurs, est directement rattaché à la bibliothèque physique. En parallèle, un message pourrait inciter l'utilisateur à utiliser A-to-Z pour effectuer une seconde requête si la première a échoué.

Bien sûr, l'intérêt du résolveur de lien ne se limite pas dans notre cas à faire un lien vers le catalogue pour combler les lacunes des ressources électroniques. Proposer des services complémentaires (liens vers RefWorks permettant de promouvoir ce service de la bibliothèque ou vers le Journal Citation Report qui participe de la mission pédagogique d'éducation à la vérification des sources) donne une valeur supplémentaire au résolveur de lien.

Pour toutes ces raisons, l'acquisition d'un résolveur peu coûteux comme LinkSource apparaît comme le moyen de répondre à certaines problématiques d'accès de la bibliothèque, en particulier si le problème du lien vers le catalogue peut être résolu.

3.2 Mise en place et maintenance de la solution

3.2.1 Mise en place et maintenance des améliorations de la plateforme A-to-Z

La mise en place des différentes améliorations pré-cités dans A-to-Z exige des moyens humains et du temps. Intégrer entre autres les périodiques papier est une démarche qui à la bibliothèque d'HEC a pris environ trois semaines : extraction de la liste des périodiques papier du SIGB de la bibliothèque, tri entre les revues exclusivement papier et celles avec version électronique, création d'un fichier Excel avec les champs A-to-Z, versement des titres extraits du SIGB dans ce fichier. Cette démarche exige une grande rigueur pour que le fichier soit le plus propre possible.

Cependant, au-delà de cette mise en place, la mise à jour de ces nouveautés fut l'objet d'une réflexion. En effet, ces changements ne peuvent être viables que si l'on considère les modalités de mise à jour. Au niveau des titres papier, une trentaine de modifications par an sont effectuées dans le catalogue ; elles vont pour la plupart devoir être répercutées dans A-

³⁵ Voir l'annexe 7, p.124-126

to-Z (notifications de fin de collection, changements du titre de la revue, intégration de nouvelles revues). Etant donnée la complexité de l'intégration des titres papier, un suivi au fil de l'eau débouchant sur des modifications ponctuelles est sans doute le choix le plus judicieux.

De la même manière, les modifications éventuelles devant figurer dans les notes sur A-to-Z peuvent faire l'objet d'une maintenance au fur et à mesure : en effet, la liste du classement des revues de la Direction de la recherche n'est renouvelée qu'occasionnellement tandis que la liste des revues disponibles via le bulletin de sommaires est modifiée quatre ou cinq fois par an.

3.2.2 Mise en place et maintenance du résolveur de lien

Comme nous l'avons vu précédemment, la mise en place réelle de LinkSource prend très peu de temps : en une demi-journée, 80% du travail de mise en place est effectué avec l'aide du fournisseur. C'est donc bien davantage dans la conception de ce produit et des services que la bibliothèque veut qu'il lui rende qu'il est nécessaire de s'impliquer. En effet, des choix doivent être faits non seulement au niveau des liens que l'on souhaite proposer mais aussi dans la manière de les présenter à l'utilisateur, leur ordre et leurs conditions d'apparition. Ce sont ces choix qui feront la valeur du résolveur.

Ces choix ne sont pas sans poser de vraies difficultés : sur quels critères choisir un ordre d'apparition sur l'écran intermédiaire, par exemple entre deux bases de données proposant toutes deux le texte intégral d'un même article ? Ce type de questions a son importance du fait d'une certaine vision des bases de données que la réponse donnée révèle. Cette possibilité de choix peut expliquer d'éventuelles réticences de la part des fournisseurs de bases de données face aux résolveurs de liens.

Une fois ces choix faits, un résolveur ne demande donc pas beaucoup de travail dans sa maintenance. Celle-ci se situe davantage au niveau de la base de connaissances. Cependant, cette dernière étant commune à A-to-Z, la mise en place du résolveur n'augmentera pas la charge de travail dévolues aux documentalistes sur ce point. Aussi, c'est bien davantage l'évolution d'une réflexion qui occasionnera une mise à jour du produit.

3.3 La promotion du nouveau système d'accès aux périodiques

3.3.1 La visibilité

Il ne suffit pas de mettre en place un nouveau système d'accès aux périodiques ; encore faut-il qu'il soit suffisamment présenté aux utilisateurs. Cette présentation passe entre autres par une visibilité du système.

Dans le cas de la bibliothèque d'HEC, on peut assister à une simplification du message aux utilisateurs. Alors qu'auparavant, des onglets « e-review » étaient visibles sur la page d'accueil du site Web de la bibliothèque tandis que n'était pas précisé comment obtenir une simple revue papier, à présent, un simple message « revues » offre une entrée claire, compréhensible et unique à l'utilisateur vers les périodiques³⁶.

De plus, la plateforme A-to-Z est présentée sur le site de la bibliothèque en tant qu'accès unifiée aux périodiques. C'est en effet sur la visibilité que la bibliothèque doit jouer pour que l'utilisation d'A-to-Z en tant que porte d'entrée aux périodiques devienne un réflexe chez les utilisateurs.

Concernant le résolveur de lien, il est cependant difficile de jouer sur sa visibilité sur le site Web pour favoriser son utilisation. C'est en effet un produit qui s'utilise une fois que l'utilisateur est sur une base de données. C'est donc davantage au niveau de la formation de l'utilisateur que ce produit pourra être mis en valeur.

3.3.2 La formation des utilisateurs

C'est également par le biais de la formation que peut passer la promotion du nouveau système. En effet, lors des formations faites pour les étudiants, le produit A-to-Z est souvent évoqué : sa fonction pourra alors être précisée. De même, lors de la présentation de bases de données comme Business Source Complete ou ABI-Inform/Proquest, les possibilités offertes par LinkSource pourront être mis en évidence.

Néanmoins, l'intérêt de la mise en place de ce nouveau système d'accès aux périodiques réside dans le fait qu'il soit suffisamment lisible pour ne pas nécessiter d'explications élaborées. C'est donc le temps et les possibilités d'évaluation des produits (possibilité d'obtenir des rapports sur l'usage d'A-to-Z et de LinkSource via la plateforme

³⁶ Voir l'annexe 8, p.127-128

d'administration des produits) qui diront le succès ou les limites de la conception du système d'accès aux périodiques mis désormais en place à la bibliothèque d'HEC.

Conclusion

L'étude pour la mise en place d'une solution d'accès aux périodiques à la bibliothèque d'HEC nous a fait comprendre l'importance de la problématique de l'organisation de l'accès.

En effet, le marché met à la disposition des bibliothèques de nombreux produits qui visent à résoudre les difficultés, pratiques et techniques, de l'accès aux périodiques. De fait, les nouvelles technologies et, dans notre cas, les périodiques électroniques ont renouvelé les difficultés liées à l'accès : si ce nouveau support se présente comme une solution face aux problèmes qui existaient dans le contexte papier (accès à distance, disponibilité de l'information, etc...), il a également complexifié le paysage (nouvelles modalités d'accès et nouveaux acteurs de la chaîne éditoriale se surimposant à ceux qui existaient déjà dans le contexte uniquement papier) et créé de nouvelles exigences chez les utilisateurs. Certains produits du marché s'imposent donc comme un moyen de gérer cette hétérogénéité à la place des bibliothèques ou encore de centraliser l'accès à différents types de périodiques. Ils ne dédouanent cependant pas les bibliothèques d'une réflexion sur la meilleure manière de les utiliser et de fournir l'accès aux utilisateurs de manière simple et compréhensible.

C'est en effet là où se situe le challenge des bibliothèques. Dans le contexte des périodiques papier, cette mission était une évidence. Il ne faut pas s'y tromper : dans le contexte électronique, elle prend une importance d'autant plus grande malgré la multiplication des produits et leurs propositions de prendre en charge la gestion des accès.

La multiplication des plateformes et des services peut en effet dérouter l'utilisateur alors même que ces services se proposent de lui faciliter l'accès à l'information. En initiant ce projet, la bibliothèque d'HEC a initié une réflexion sur la meilleure manière d'insérer chaque produit dans l'ensemble plus vaste des services de la bibliothèque et cela afin de faciliter l'accès pour les utilisateurs. L'intégration des périodiques papier dans la plateforme A-to-Z, l'ajout de notes explicatives vont dans le sens d'une transformation du produit pour qu'il réponde aux besoins propres de la bibliothèque : d'une liste alphabétique permettant de gérer l'accès aux titres électroniques, la bibliothèque d'HEC a choisi d'évoluer vers un quasi catalogue des périodiques pour lesquels elle peut fournir l'accès. Le support du document cesse dans cette perspective d'être véritablement un critère de différenciation ce qui ne peut avoir de sens pour l'utilisateur. De même, la bibliothèque tente de construire des liens entre les services et produits proposés et cesse de les considérer indépendamment les uns des autres ; à partir de tous les produits dont elle dispose, elle tente de construire un système d'accès à l'information cohérent, c'est-à-dire une combinaison d'éléments (produits, documents, services) disposés de manière à former un ensemble homogène et évoluant dans le même sens. A la bibliothèque d'HEC, cela s'est fait à partir par exemple du signalement des revues concernées par le service du bulletin de sommaires, et surtout par la mise en place d'un résolveur de lien, permettant de créer des ponts entre les différents

produits et ainsi de proposer des solutions à l'utilisateur qui ne trouve pas le document qu'il recherche. Cependant, comme nous l'avons vu à travers le cas de la mise en place d'un résolveur de lien, si cette création d'un système d'accès cohérent semble une évidence pour une bibliothèque, elle n'est pas sans créer des interrogations chez les fournisseurs de bases de données et autres plateformes : favoriser la mise en place d'un système d'accès unifié et cohérent n'est-ce pas aussi favoriser la mise en concurrence des différents produits ? Aux bibliothèques de convaincre les fournisseurs, alliés indispensables, de l'intérêt de ce type de démarche pour elles comme pour eux.

Ce mémoire se proposait donc de présenter certaines pistes de réflexion sur les outils pouvant unifier l'accès aux périodiques – en particulier la liste alphabétique et le résolveur de lien – et la manière dont ils pouvaient être utilisés. Il a tenté également de mettre en évidence leurs limites, également importantes pour une utilisation à bon escient de leurs potentialités techniques. Il a surtout essayé dans l'étude de ces produits de prendre en compte le contexte dans lequel ils devaient s'insérer afin de privilégier la pertinence et la simplicité pour l'utilisateur par rapport à la performance technique.

Bibliographie

Cette bibliographie a été arrêtée le 9 septembre 2007. La rédaction des références bibliographiques est conforme aux normes :

- Z44-005. Décembre 1987. Documentation. Références bibliographiques : Contenu, forme et structure
- NF ISO 690-2. Février 1998. Information et documentation. Références bibliographiques : Documents électroniques, documents complets et parties de documents.

Les notices sont présentées de manière thématique, puis à l'intérieur de chaque thème, par ordre alphabétique de l'auteur. Elles sont numérotées en continu, les chiffres correspondant à ceux trouvés entre crochets dans le cœur du texte.

Les citations sont ainsi référencées dans le texte par un numéro de référence entre crochets suivi du nom de l'auteur et, le cas échéant, de la page.

Les périodiques

[1] ACADEMIE DES SCIENCES. Les publications scientifiques et techniques en langue française. Rapport n°43. Paris : Editions Technique et Documentation, décembre 1998. 39 p.

Typologie d'éditeurs en six catégories.

[2] ADBS, ADBU, FNPS, GFII, SNIEL. Des abonnements papier aux abonnements électroniques. Juin 2007. 48 p.

Analysant la problématique de la gestion des périodiques électroniques, ce vade-mecum aborde les différents aspects des abonnements électroniques : spécificités, tarification, aspects techniques, archivage, pérennité des données...

[3] CHARTRON Ghislaine. Les chercheurs et la documentation numérique : nouveaux services et usages. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2002. 268 p. ISBN 2765408408

Explication de la chaîne éditoriale : les acteurs, sa réorganisation.

[4] CHARTRON Ghislaine et MARANDIN Clarisse. La presse scientifique électronique : analyse de l'offre des intermédiaires. BBF, 1998, vol. 43, n°3, p. 28-40. [Consulté le 10 avril 2007]. <<http://bbf.enssib.fr>>

Présentation des intermédiaires de la chaîne éditoriale.

[5] GUINOT Catherine. Proposer des périodiques électroniques à la Bibliothèque du musée de l'homme : dossier d'aide à la décision. Villeurbanne : Enssib, 2003.

Présentation simple des différents acteurs de la chaîne éditoriale.

[6] JACQUESSON Alain, RIVIER Alain. Bibliothèques et documents numériques : concepts, composantes, techniques et enjeux. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2005. 573 p. ISBN 978-2-7654-0915-1

Livre de synthèse sur les documents numériques : voir en particulier la partie sur les périodiques électroniques qui propose une typologie de ce type de document.

[7] LERINCKX Dominique. La diversification des accès à l'information : enquêtes et études menées dans les bibliothèques de l'université libre de Bruxelles. BBF, 1999, vol. 44, n°4, p. 55-61. [Consulté le 10 avril 2007]. <<http://bbf.enssib.fr>>

Présentation des différents acteurs de la chaîne éditoriale.

[8] MORRIS Sally. What's so special about not-for-profit publishers ? Learned Publishing, juillet 2001, vol. 14, n°3, p. 163-165.

Article présentant les éditeurs à but non lucratif.

[9] PIGNARD-CHEYNEL Nathalie. La communication des sciences sur Internet : Stratégies et pratiques. Thèse présentée devant l'Université Stendhal – Grenoble 3 pour l'obtention du diplôme de doctorat. Grenoble : Grenoble 3, 2004. 529 p.

Présentation du modèle éditoriale des revues scientifiques : explication des enjeux actuels de l'édition scientifique sur Internet.

[10] ROWLEY Jennifer. The question of electronic journals. Library Hi Tech, 2000, vol. 18, n°1, p. 46-54.

Présentation des différentes problématiques liées aux périodiques électroniques.

[11] ZHANG Xiaoyin et HASLAM Michaelyn. Movement towards a predominantly electronic journal collection. Library Hi Tech, 2005, vol. 23, n°1, p. 82-89.

Article traitant du développement des périodiques électroniques dans les bibliothèques et de ses conséquences sur la gestion des périodiques.

Les périodiques en économie-gestion

[12] MAHE Annaïg. Revues en ligne en sciences humaines et sociales [en ligne]. Urfist de Paris, juin 2005. [Consulté le 10 avril 2007]. <<http://www.ext.upmc.fr/urfist/>>

Présentation des revues électroniques dans le domaine des sciences humaines et sociales.

[13] MELOT Agnès. Analyse de l'offre des revues en ligne en économie et en gestion : sélection faite par la bibliothèque du Groupe HEC. Présentation de juin 2004. [Consulté le 10 avril 2007]. <<http://www.ext.upmc.fr/urfist/>>

Présentation des revues électroniques disponibles à la bibliothèque d'HEC dans le domaine de l'économie et de la gestion.

[15] PEROL-ISAACSON Dominique, LAMY-FAURE Catherine, SABATIER Isabelle. Entre tradition et innovation : les pratiques documentaires des chercheurs en économie/gestion. In CHARTRON Ghislaine (éd.), Les chercheurs et la documentation numérique : nouveaux services et usages. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2002. p. 199-205.

Les auteurs présentent les résultats d'une étude réalisée en 1999 par le biais d'entretiens à l'université Paris-Dauphine : sont ainsi mis en exergue les usages et les besoins des chercheurs en économie/gestion dans leur recherche d'information.

[16] WELLENSTEIN Aurélie. Panorama de l'offre éditoriale en matière de revues électroniques en sciences humaines et sociales disponibles via Internet. Mémoire pour obtenir le titre professionnel « Chef de projet en ingénierie documentaire ». Paris : INTD, 2003. 102 p.

Mémoire présentant les particularités des revues électroniques dans le domaine des sciences humaines et sociales.

Pratiques informationnelles et besoins

[17] BAR-ILAN Judit et FINK Noa. Preference for electronic format of scientific journals – a case study of the science library users at the hebrew university. *Library and Information Science Research*, 2005, vol. 27, n°3, p. 363-376.

Article sur les usages des périodiques électroniques et papier : succès du format électronique.

[18] LE COADIC Yves-François. Usages et usagers de l'information. Paris : ADBS / Nathan, 1997. 128 p. ISBN 2-09-190366-3

Présentation de l'approche dite « orientée-usager ». Ouvrage précieux pour les définitions des notions en jeu.

[19] MAHE Annaïg. La communication scientifique en (r)évolution. L'intégration des revues électroniques dans les pratiques informationnelles de chercheurs en sciences de la nature comme révélateur des mutations du modèle traditionnel de la communication scientifique. Thèse présentée devant l'Université Claude Bernard – Lyon 1 pour l'obtention du diplôme de doctorat. Villeurbanne : ENSSIB, 2002.

L'étude des pratiques informationnelles des chercheurs en sciences, technique et médecine (STM) sur deux lieux différents, l'université de Jussieu d'une part et le Commissariat à l'énergie atomique (CEA) d'autre part, a permis à l'auteur de mettre en évidence deux temps différents dans l'intégration des revues électroniques. Le cas de Jussieu illustre le temps de l'innovation et des premières expérimentations tandis que l'analyse des pratiques au CEA aboutit à la construction d'une typologie des activités d'information permettant d'en dégager les logiques d'appropriation.

[20] MAHE Annaïg. L'intégration des revues électroniques dans les pratiques : un processus d'appropriation observé auprès de chercheurs du Commissariat à l'énergie atomique (CEA). **In** CHARTRON, Ghislaine (éd.), Les chercheurs et la documentation numérique : nouveaux services et usages. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2002. p. 173-187.

Article de fond sur les usages des revues électroniques : l'auteur retrace les différentes phases d'appropriation des ressources électroniques par les chercheurs. Résultats d'une étude réalisée par le biais d'entretiens auprès de chercheurs et de doctorants du CEA.

[21] MAHE Annaïg. Beyond usage : understanding the use of electronic journals on the basis of information activity analysis. Information Research : an international electronic journal, juillet 2004, vol. 9, n°4. [Consulté le 19 juillet 2007] <<http://informationr.net>> Eléments explicatifs de l'intégration des revues électroniques dans les pratiques informationnelles des chercheurs : description des trois phases de l'intégration et facteurs d'explication.

[22] MALLEIN Phillipe. La conception assistée par l'usage. Mémento 7, Les techniques de services en ligne, 1997. p.69-78 [Consulté le 19 juin 2007] <<http://www.rd.francetelecom.fr/conseil/mento7/c5.pdf>>

Grille d'analyse sociologique pour une conception de produits adaptés aux usages.

[23] MARCUM Deanna B. Learning from library users. CLIR Issues, novembre/décembre 2002, n°30. [Consulté le 19 juin 2007]. <<http://www.clir.org>>

[24] MELOT Agnès. Quelques réflexions sur l'évolution de l'offre éditoriale et des pratiques informationnelles des chercheurs dans une école de commerce : le Groupe HEC. **In** CHARTRON, Ghislaine (éd.), Les chercheurs et la documentation numérique : nouveaux services et usages. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2002. p. 207-210.

Présentation des résultats d'une enquête réalisée fin 2000 à la bibliothèque d'HEC sur les pratiques informationnelles des chercheurs. Réponse de l'offre éditoriale aux besoins qui en résultent et perspectives pour les bibliothèques.

[25] MORSE David H. et CLINTWORTH William A. Comparing Patterns of Print and Electronic Journal Use in an Academic Health Science Library. Issues in Science and Technology Librarianship, 2000. [Consulté le 19 juin 2007]. <<http://www.library.ucsb.edu/ist/>>

Résultats d'une étude sur les usages des périodiques électroniques face à ceux des périodiques papier : succès des revues électroniques.

[26] MUET Florence. Service et revues électroniques dans l'enseignement supérieur. Synthèse de quelques enquêtes récentes sur les usages. BBF, 1999, vol. 44, n°5, p. 18-23. [Consulté le 10 avril 2007]. <<http://bbf.enssib.fr/>>

L'auteur met en évidence les pratiques informationnelles des chercheurs en sciences exactes ou en sciences sociales, conclusions tirées des études sur les usages SUPERJOURNAL et TULIP.

[27] SALAÜN Jean-Michel, VAN CUYCK Alain. Les usages et les besoins des documents numériques dans l'enseignement supérieur. Extrait du rapport final (synthèse documentaire). Fondation Maison des Sciences de l'Homme. Programme Numérisation pour l'Enseignement supérieur et la Recherche. 1999. 63 p.

Présentation des attentes et des usages des technologies de l'information et des documents numériques : usages selon les profils, analyse de différentes études d'usage.

[28] SCARDIGLI Victor. Les sens de la technique. Paris : PUF, 1992. 288 p. ISBN 9782130441540

Présentation des conséquences sociales de l'innovation technique.

[29] TALJA Sanna et MAULA Hanni. Reasons for the use and non-use of electronic journals and databases : a domain analytic study in four scholarly disciplines. Journal of Documentation, 2003, vol. 59, n°6, p. 673-691.

Présentation des raisons de l'usage ou du non-usage des périodiques électroniques en fonction des disciplines d'étude.

[30] TENOPIR Carol. Use and users of electronic library resources : an overview and analysis of recent research studies. Washington, DC : Council on Library and Information Resources, 2003. 70 p. [Consulté le 3 août 2007]. <www.clir.org>

Présentation des différentes études d'usage effectuées autour des périodiques électroniques.

[31] VOORBIJ Henk et ONGERING Hilde. The use of electronic journals by Dutch researchers : a descriptive and exploratory study. The Journal of Academic Librarianship, mai 2006, vol. 32, n°3, p. 223-237.

Après une rapide analyse des précédentes études d'usages des revues électroniques par les chercheurs, l'auteur présente les résultats d'une étude menée aux Pays-Bas en 2003 et 2004 dans neuf universités afin d'analyser les expériences des chercheurs selon leur discipline avec les périodiques électroniques.

Les enquêtes LibQual

[33] ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES. 2007 LibQual + survey highlights – Session I : January – June. Washington : Association of Research Libraries, 2007. 2 p.

Synthèse des résultats aux enquêtes LibQual effectuées dans les bibliothèques au cours du premier semestre 2007.

[34] ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES, TEXAS A&M UNIVERSITY. LibQual + : Spring 2004 survey – ARL. Washington : Association of Research Libraries, 2004. 258 p. ISBN 1-59407-651-0

Synthèse et analyse des résultats aux enquêtes LibQual effectuées dans les bibliothèques en 2004.

[35] ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES, TEXAS A&M UNIVERSITY. LibQual + : Spring 2006 survey – Boston College. Washington : Association of Research Libraries, 2006. 98 p. Synthèse et analyse des résultats de l'enquête LibQual effectuée au Boston College en 2006.

[36] KYRILLIDOU Martha, YOUNG Mark. ARL statistics : 2004-2005 – A compilation of statistics from the one hundred and twenty-three members of the Association of Research Libraries. Washington : Association of Research Libraries, 2006. 146 p.

Statistiques sur la part des périodiques électroniques dans les budgets des bibliothèques.

[37] MELOT Agnès. Enquête LibQual à HEC : Présentation des résultats – BNF Jeudi 21 décembre 2006. Jouy en Josas : Bibliothèque HEC, juin 2006.

Power Point de présentation des résultats de l'enquête LibQual effectuée en 2006 à la bibliothèque d'HEC.

L'accès aux périodiques : documents généraux

[38] CHEN Xiaotian. Assessment of full-text sources used by serials management systems, OpenURL link resolvers, and imported e-journal MARC records. *Online Information Review*, 2004, vol. 28, n°6, p. 428-434.

Article posant le problème de la maintenance des métadonnées relatives aux périodiques électroniques par les fournisseurs des listes alphabétiques ou des résolveurs de liens : une mauvaise maintenance entraîne une mauvaise performance des produits.

[39] CORBETT Lauren E. Serials : Review of the literature 2000-2003. Library Resources and Technical Services, janvier 2006, vol. 50, n°1, p. 16-30.

Présentation des différentes questions liées à la gestion des périodiques : les études d'usage, les types de produits proposés par le marché

[40] CURTIS Donnelly et SCHESCHY, Virginia M. E-Journals : A how-to-do-it manual for building, managing, and supporting electronic journal collections. Londres : Facet, 2005. 410 p. ISBN 1-55570-465-4

Ouvrage de base sur tous les aspects à prendre en compte dans la construction d'un accès aux périodiques électroniques.

[41] DUJOL Anne, Les sites Web des bibliothèques : Trouver l'information ou la ronde des clics. BBF, 2006, vol. 51, n°3, p. 38-42. [Consulté le 10 avril 2007]. <<http://bbf.enssib.fr>>

Présentation des sites Web des bibliothèques en tant que porte d'entrée à la documentation électronique.

[42] MORILLAS José Luis Herrera. Revistas electronicas en las webs de las bibliotecas universitarias espanolas. El profesional de la informacion, 2004, vol. 13, n°5, p. 328-337.

Face au développement de l'usage des revues électroniques dans les bibliothèques universitaires espagnoles, analyse de l'accès à ce type de documents : présentation des études sur les modes d'accès aux périodiques électroniques effectuées dans le pays.

[43] PONTREMOLI Michèle. Projet d'intégration informatique d'un catalogue de périodiques électroniques : de l'étude de besoins à la faisabilité technique. Mémoire pour obtenir le titre professionnel « Chef de projet en ingénierie documentaire ». Paris : Paris, 2002. 93 p.

Mémoire proposant pour la bibliothèque d'HEC une solution pour accéder par un point d'entrée unique à un catalogue des périodiques électroniques. Il est l'occasion d'une comparaison de différentes listes alphabétiques et permet de comprendre la genèse du projet de centralisation de l'accès aux périodiques à la bibliothèque d'HEC.

[44] PRIOR Albert. Acquiring and accessing serials information – the electronic intermediary. Interlending & Document Supply, 2001, vol. 29, n°2, p. 62-68.

Article évoquant le rôle croissant des intermédiaires de la chaîne éditoriale dans les modalités d'accès aux périodiques électroniques.

L'accès aux périodiques : les produits

Les résolveurs de liens

[45] APPS Ann et MACINTYRE Ross. Why OpenURL ? D-Lib Magazine, mai 2006, vol. 12, n°5. [Consulté le 28 juillet 2007] < <http://www.dlib.org> >

Bref historique des liens et intérêts de la technologie OpenURL et des résolveurs de liens.

[46] BLAKE Miriam E., KNUDSON Frances L. Metadata and reference linking. Library Collections, Acquisitions & Technical Services, 2002, vol. 26, p. 219-230.

Article présentant les différents types de métadonnées qui peuvent être utilisées pour construire des liens entre une référence et du texte intégral.

[47] CUMMINGS Joel et JOHNSON Ryan. The use and usability of SFX : context-sensitive reference linking. Library Hi Tech, 2003, vol. 21, n°1, p. 70-84.

Présentation du résolveur de lien SFX d'Ex Libris : son histoire, son fonctionnement. Résultats des tests effectués sur ce produit pour mesurer ses potentialités.

[48] FERGUSON Christine L., GROGG Jill E. October : OpenURL link resolvers. Computers in libraries, octobre 2004, vol. 24, n°9, p. 17-25.

Article présentant un tableau comparatif des différents résolveurs de liens du marché. Il met également en évidence les critères à évaluer lors de l'acquisition d'un résolveur de lien.

[49] FERGUSON Christine L., GROGG Jill E. OpenURL linking with Google Scholar. Searcher, octobre 2005, vol. 13, n°9, p.39-46.

Cet article examine l'intégration d'un résolveur de lien d'une bibliothèque sur le site Web de Google Scholar.

[50] LINGLE Virginia A. Implementing EBSCO's A-to-Z and LinkSource products for improved electronic journal management. The Serials Librarian, 2005, vol. 47, n°4, p. 43-54.

Retour d'expérience sur la mise en place de la liste alphabétique A-to-Z et du résolveur de lien LinkSource d'EBSCO à la bibliothèque George T. Harrel.

[51] LIVINGSTON Jill, SANFORD Deborah, BRETTHAUER Dave. A comparison of OpenURL link resolvers : The results of a University of Connecticut Libraries environmental scan. Library Collections, Acquisitions, & Technical Services, 2006, vol. 30, p. 179-201.

Compte-rendu de feed-backs rassemblés sur différents résolveurs de liens : au-delà des renseignements récoltés, cet article peut servir de base pour constituer un guide d'entretien à l'attention des bibliothèques possédant ce type de produits.

[52] PLOSKER George. Fast track link resolver at Stanford University : a content engineering success story. Online, juillet/août 2005, vol. 29, n°4, p.51-53.

Retour d'expérience sur la mise en place d'un résolveur de lien jusqu'à sa promotion et les raisons de cette acquisition.

[53] SINGER Ross. Helping you buy : link resolver tools. Computers in libraries, vol. 26, n°2, p. 15-23.

Article présentant un tableau comparatif des différents résolveurs de liens du marché. Il présente également de manière simple le résolveur de lien et l'utilisation qu'on peut en faire.

[54] VAN DE SOMPEL Herbert, HOCHSTENBACH Patrick. Reference linking in a hybrid library environment. Part 1 : Frameworks for linking. D-Lib Magazine, avril 1999, vol.5, n°4.

Article rédigé par les créateurs du résolveur de lien et du standard OpenURL : état de l'art sur la question des liens et différenciation des solutions statiques et dynamiques.

[55] VAN DE SOMPEL Herbert, HOCHSTENBACH Patrick. Reference linking in a hybrid library environment. Part 2 : SFX, a generic linking solution. D-Lib Magazine, avril 1999, vol.5, n°4.

Article rédigé par les créateurs du résolveur de lien et du standard OpenURL : présentation de la technologie SFX.

[56] WAKIMOTO Jina Choi, WALKER David S., DABBOUR Katherine S. The myths and realities of SFX in academic libraries. The Journal of Academic Librarianship, mars 2006, vol. 32, n°2, p.127-136

Evaluation des potentialités d'un résolveur de lien comme SFX : les usages possibles et les limites du produit.

[57] WALKER Jenny. OpenURL and SFX Linking. The Serials Librarian, 2003, vol.45, n°3, p. 87-100.

Explication de la fonction et de la structure du standard OpenURL. Définition des cibles, des sources et du résolveur de lien.

[58] YI Hua, HERLIHY Catherine S. Assessment of the impact of an open-URL link resolver. New Library World, 2007, vol. 108, n°7/8, p.317-331.

Etude montrant que la mise en place d'un résolveur de lien contribue directement à l'augmentation de l'usage des périodiques à moyen et long terme.

Autres produits

[59] BELHOUCHEAT Paul. Participation au travail de recherche, de définition et de réalisation d'une offre de gestion des périodiques dans le cadre de la mise en place d'un portail documentaire par la société Archimed. Rapport de stage DESS Réseaux d'information et document électronique. Lyon : ENSSIB, 2004. 102 p.

Présentation du protocole OpenURL, de sa composition, de son fonctionnement. Le résolveur de lien OSC-R est également évoqué. Explication du principe de la recherche fédérée, de la faisabilité d'une mise en place et de ses intérêts pour les utilisateurs des bibliothèques universitaires.

[60] GERRITY Bob, LYMAN Theresa, TALLENT Ed. Blurring services and resource : Boston College's implementation of MetaLib and SFX. Reference Services Review, 2002, vol. 30, n°3, p.229-241.

Présentation du rôle que peuvent jouer dans une bibliothèque l'outil de recherche fédérée MetaLib et le résolveur de lien SFX. Explication des modalités d'installation et des possibilités d'évolution de ces produits.

[61] SENSO Jose A. et MARCOS Mari Carmen. La apuesta por la integracion de contenidos de Ebsco. El profesional de la informacion, 2005, vol. 14, n°4, p. 309-319.

Présentation de certains produits de gestion d'accès du fournisseur EBSCO : le résolveur de lien LinkSource, la liste alphabétique A-to-Z ou encore EJS.

[62] WALKER Jenny. CrossRef and SFX : complementary linking services for libraries. New Library World, 2002, vol. 103, n°1174, p. 83-89.

Présentation du standard DOI (Digital Object Identifier) et du fonctionnement de CrossRef.

Méthode

[63] CAMP Robert C. Le Benchmarking. Pour atteindre l'excellence et dépasser vos concurrents. Collection Hommes et Techniques. Paris, Les Editions d'Organisation, 1992. 224 p. ISBN 2-7081-1386-0

Présentation des méthodes du benchmarking.

[64] MICHEL Jean. Pratique du management de l'information. Analyse de la valeur et résolution de problèmes. Collection Sciences de l'information, Série Etudes et techniques. Paris, ADBS Editions, 1992. 431 p. ISBN 2-901046-50-9

Propose les outils de base destinés à conduire une démarche d'analyse de la valeur dans le cadre des projets d'un centre de documentation.

Annexes

Annexe 1 Etude des besoins à HEC : L'enquête LibQual 2006

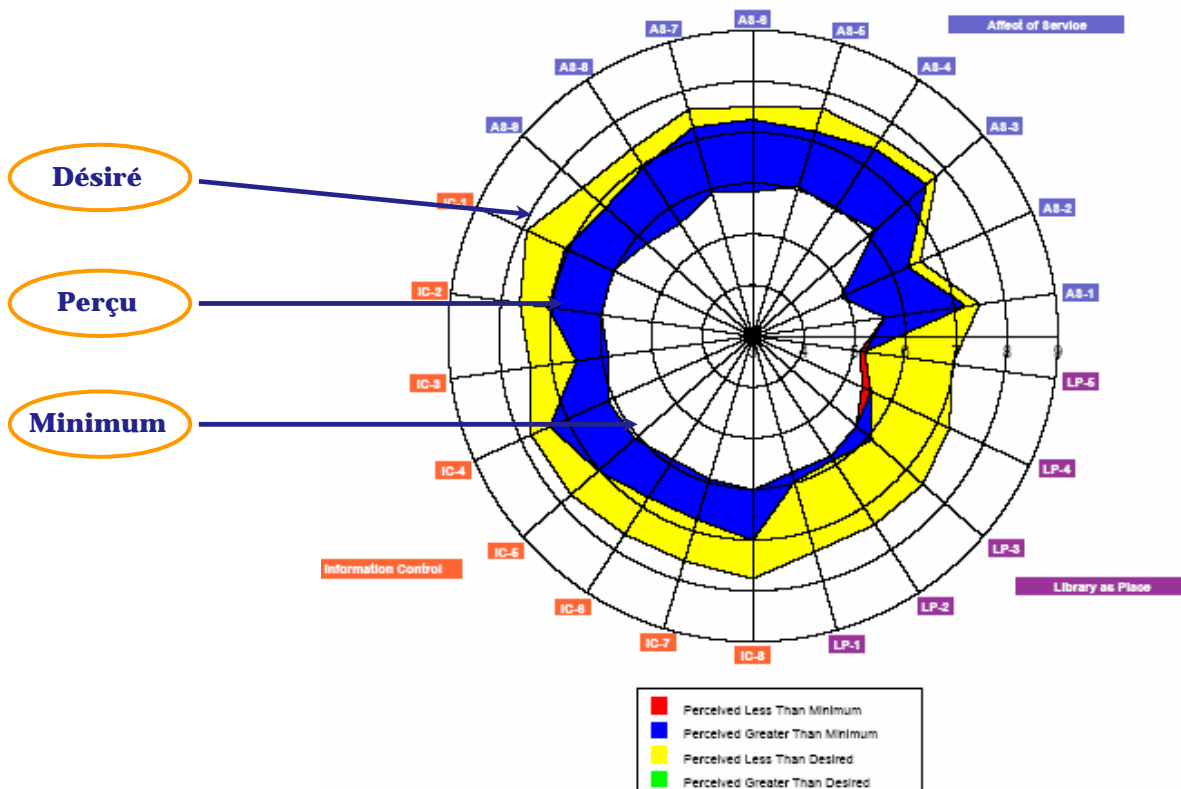
Qu'est-ce que LibQual + ?

C'est un ensemble de services que les bibliothèques américaines et européennes utilisent pour capter et comprendre l'opinion des usagers sur la qualité des services offerts. La pièce centrale de ce dispositif est un questionnaire d'enquête de 22 questions géré sur le Web, qui a été conçu et développé par l'ARL (Association of Research Libraries). LibQual met ensuite à disposition un rapport d'analyse avec des résultats très complets qui peuvent servir de base à une comparaison avec d'autres institutions.

Une des mesures de la qualité porte sur l'information mise à disposition, étant évaluées l'étendue du contenu, la commodité du système (entre autres la facilité de navigation, la pertinence, l'équipement), l'indépendance de l'utilisateur.

Synthèse des résultats

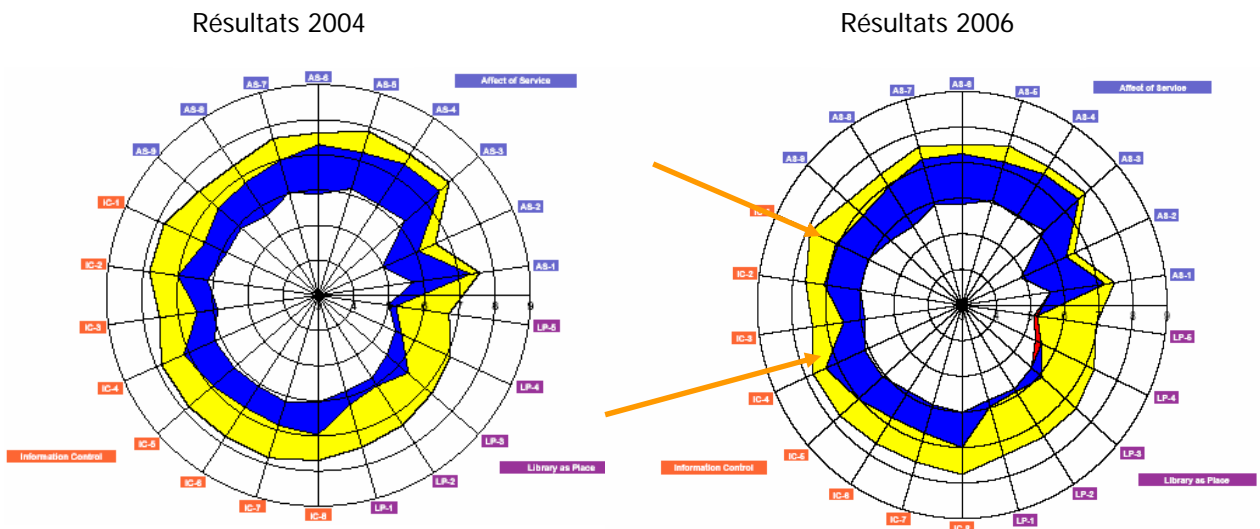
Les résultats sont présentés entre autres sous la forme d'un graphique où sont indiqués le minimum du niveau de service que les utilisateurs souhaitent, le niveau perçu auquel se situe l'organisme et le niveau que les utilisateurs souhaiteraient atteindre.



| Information Control | |
|---------------------|---|
| IC-1 | L'accès à des ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau |
| IC-2 | Un site Web qui me permet de repérer ce que je recherche de façon autonome |
| IC-3 | Les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux |
| IC-4 | Les ressources d'information électroniques dont j'ai besoin |
| IC-5 | Un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin |
| IC-6 | Des outils de repérage qui optimisent une recherche autonome |
| IC-7 | Documentation facilement accessible pour une utilisation autonome |
| IC-8 | Des périodiques électroniques ou imprimés correspondant à mes besoins |

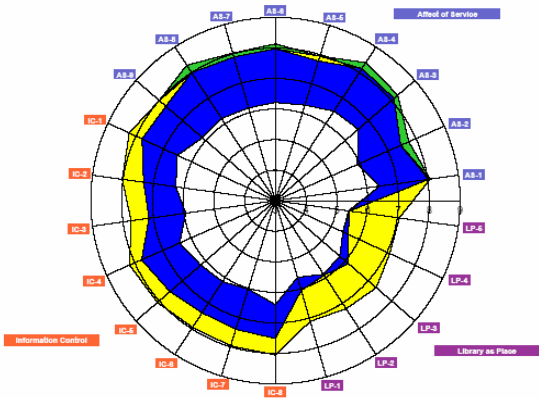
Les résultats qui nous intéressent sont les réponses aux questions se trouvant la rubrique « Information Control ».

2006 : des progrès sur l'accès distant aux bases de données (question IC-1) et la fourniture de ressources électroniques (question IC-4)

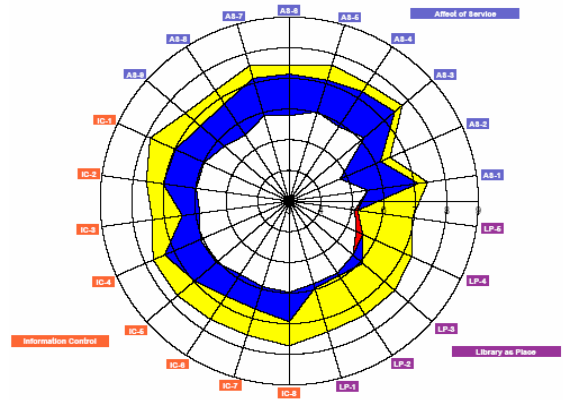


Comparaison des évaluations des usagers

Corps professoral

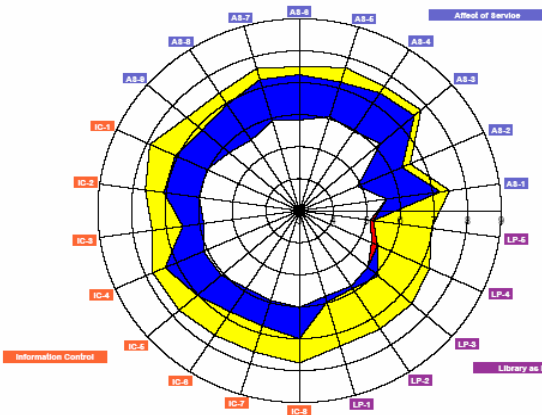


Etudiants

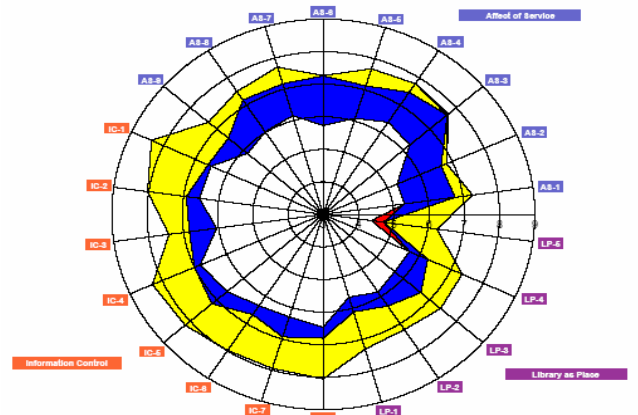


Comparaison européenne

HEC School of Management

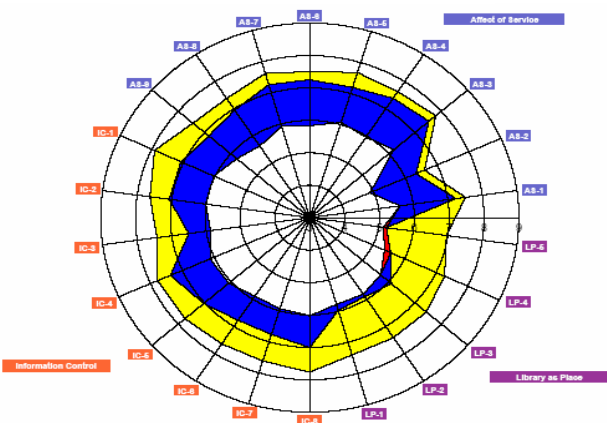


London Business School

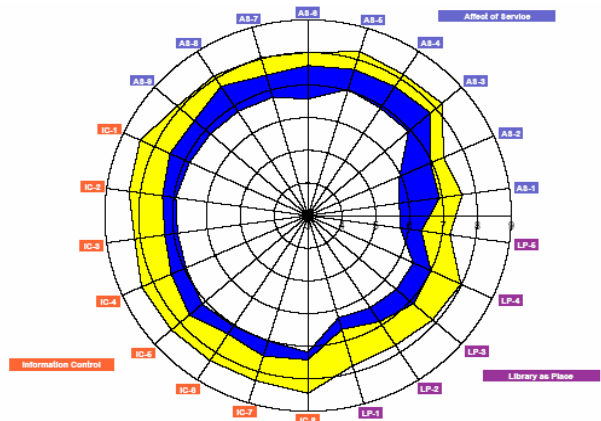


De l'autre côté de l'Atlantique

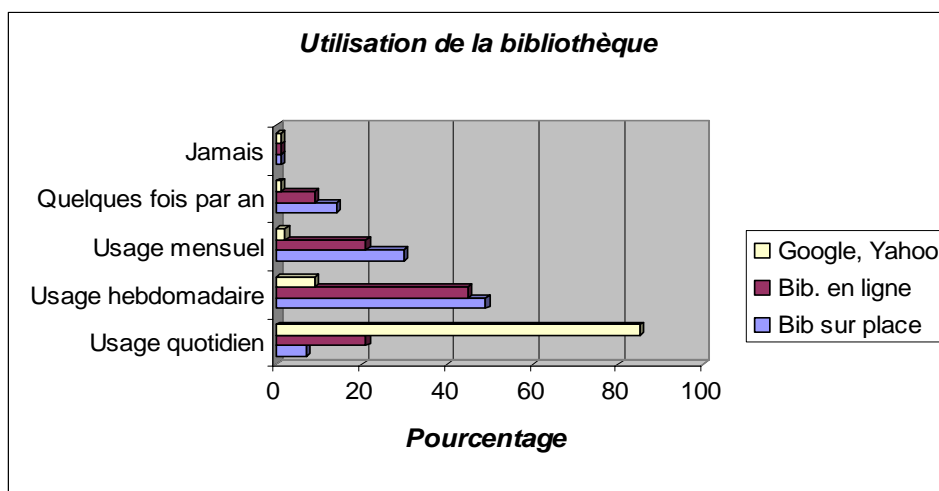
HEC School of Management



Boston College



Google : un concurrent ?



Annexe 2 Etude des besoins à HEC : Quelques entretiens

Remarques faites par le Directeur adjoint du Groupe HEC sur l'utilisation du site Web de la bibliothèque

Directeur : Votre site Web est beaucoup trop compliqué pour une personne qui, comme moi, ne l'utilise que ponctuellement.

AM : Quelles difficultés rencontrez-vous ?

Directeur : Par exemple : quand je cherche si le Centre de documentation est abonné à une revue, je ne sais jamais comment m'y prendre.

AM : Si vous recherchez :

1/ une revue au format électronique , vous devez utiliser la rubrique « e-journals » du site, dans le pavé « bases de données » de la page d'accueil

2/ une revue au format papier, vous devez utiliser l'onglet « Titre de revue » dans le catalogue.

Directeur : Je ne sais pas dans quel format est la revue papier ou électronique. Je souhaite simplement savoir en un minimum de « clics » si le Centre de documentation est abonné et reçoit le titre qui m'intéresse.

Source : Entretien mené par Agnès MELOT, la directrice de la bibliothèque d'HEC. Décembre 2006

Question d'un chercheur

Chercheur : Comment faire pour identifier des revues alpha, bêta, gamma et savoir s'il est possible d'en disposer en texte intégral ?

AM : Aujourd'hui, vous devez :

1/ aller sur le site de la bibliothèque

2/cliquer dans « bases de données »

3/ cliquer sur « thèmes »

4/ sélectionner « Bases de données académiques »

5/ sélectionner « classement de revues »

6/ cliquer sur le fichier Excel contenant le classement de revues du Groupe HEC pour l'ouvrir

Chercheur : Ce processus est trop long, Y aurait-il moyen de le simplifier ?

AM : Pour simplifier cet accès , nous envisageons de regrouper l'information concernant les classements de revues dans le « A-to-Z », accessible en 2 clics sur le site Web du Centre de documentation.

Source : Entretien mené par Agnès MELOT, la directrice de la bibliothèque d'HEC. Octobre 2006

Annexe 3 Analyse de l'existant à HEC : Deux points d'entrée aux périodiques

Le point d'entrée aux périodiques papier : le catalogue

La page d'accueil du catalogue

HEC PARIS

Recherche Historique Panier de sélection Nouveautés Compte lecteur Quitter

Catalogue Titre de Revue Texte intégral Z3950

Recherche dans le catalogue

Entrer un ou plusieurs termes de recherche :

dans Tous les champs ...

ET dans Tous les champs ...

ET dans Pays ...

ET dans Mot-clé du thésaurus

Langue : Toutes Date : Toutes Année :

| Bibliothèque | Type de document | Contenu |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> HEC - Catalogue général | <input type="checkbox"/> Tous | <input type="checkbox"/> Etudes de marché |
| <input type="checkbox"/> Culture Générale | <input type="checkbox"/> Livres | <input type="checkbox"/> Dictionnaires/Lexiques/Annuaire |
| <input type="checkbox"/> Centre de ressources linguistiques | <input type="checkbox"/> Articles | <input type="checkbox"/> Travaux étudiants (mémoire, thèse prof) |
| <input type="checkbox"/> Médiathèque EMBA | <input type="checkbox"/> CD-ROM/DVD | <input type="checkbox"/> Cahiers de recherche/Congrès |
| | <input type="checkbox"/> Documents audiovisuels | <input type="checkbox"/> Thèses de doctorat |
| | <input type="checkbox"/> e-Books | <input type="checkbox"/> Rapports annuels |
| | | <input type="checkbox"/> Manuel de cours |

Trouver un expert Limiter la recherche aux publications HEC

Rechercher Annuler

Onglet « Titre de Revue »

La page « Titre de Revue »

HEC PARIS

Recherche Historique Panier de sélection Nouveautés Compte lecteur Quitter

Catalogue Titre de Revue Texte intégral Z3950

Recherche d'un titre de périodique

Entrer un ou plusieurs termes de recherche :

Titre du périodique

Éditeur

Mot-clé

Langue : Toutes les langues Thème : Tous les thèmes

Rechercher Annuler

Le point d'entrée aux périodiques électroniques : la plateforme A-to-Z d'EBSCO

Adresse <http://atoz.ebsco.com/Home.asp?id=2046&id=10145514> OK Liens

HEC
PARIS

A-to-Z : Les E-Revues à la Bibliothèque

[Index](#) [Titles](#) [Subjects](#) [Search](#)

Find: [Search](#) [Advanced search](#)

0-9 [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](#)

Titles where title name begins with 'A': 685
Page list: 1: "ACE international transactions" to "Advanced composite materials" [next](#) [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [6](#) [7](#)

ACE international transactions
[ABI/INFORM Complete](#) 1988 to present
[Business Source Complete](#) 2001 to present
ISSN: 1528-7106
Publisher: American Association of Cost Engineers

ABA Bank Compliance
[ABI/INFORM Complete](#) 1994 to present
ISSN: 0887-0187
Publisher: American Bankers Association
Subject: Business and Economics -- Banks and Banking

ABA Bank Marketing
[ABI/INFORM Complete](#) 1987 to present
[Business Source Complete](#) 1993 to present
ISSN: 1530-7890
Publisher: American Bankers Association
Subject: Business and Economics -- Banks and Banking

ABA Bankers News
[ABI/INFORM Complete](#) 1994 to present
ISSN: 1530-1125
Publisher: American Bankers Association

ABA Banking Journal
[ABI/INFORM Complete](#) 1987 to present
[Business Source Complete](#) 1979 to present
ISSN: 0194-9947
Publisher: Simmons Boardman Publishing Corporation / New York
Subject: Business and Economics -- Banks and Banking

ABA Journal
[ABI/INFORM Complete](#) 1988 to present

Annexe 4 Evaluation des résolveurs de lien : guide d'entretien pour les bibliothèques

- **Contexte d'acquisition**

- Quand avez-vous acquis votre résolveur ? Pourquoi celui-ci ? L'avez-vous acquis seul ou avec d'autres produits ? Dans ce cas, lesquels ?

- **Utilisation du produit**

- A combien de ressources vouliez-vous donner accès ?
- Dans les faits, à combien donnez-vous accès (jusqu'au niveau de l'article pour les périodiques) ? Avec quels types de bases de données ou plates-formes rencontrez-vous des problèmes ?
- Quels types de liens ou services avez-vous choisi de proposer à vos utilisateurs ?
- Fournissez-vous un accès direct au texte intégral quand c'est possible (sans écran intermédiaire) ?

- **La base de connaissances**

- A quel point considérez-vous que la base de connaissances est complète ?
- Pouvez-vous ajouter des sites, des cibles à la base de connaissances ? Est-ce difficile à faire ?
- Faites-vous des mises à jour de votre base de connaissances ? Comment cela se passe-t-il ? Quelle périodicité ? Combien de temps cela prend-il ?

- **Mise en place du résolveur**

- Qui a mis en place votre résolveur de lien ? Combien de temps avez-vous passé (pour customizer votre résolveur par exemple) ? Etes-vous allé jusqu'au bout ou pensez-vous que vous avez encore des améliorations à faire ?

- **Maintenance du résolveur**

- Qui s'occupe de la maintenance de votre résolveur ? Combien de temps prend-elle ? Combien de temps passez-vous (par semaine ou par mois) pour résoudre les problèmes posés par votre résolveur ?

- **Bilan**

- Rencontrez-vous souvent des problèmes, des plaintes des utilisateurs ? Quels sont les problèmes les plus couramment rencontrés ? Les plus difficiles à résoudre ?
- En quoi consiste l'assistance de votre fournisseur ? Cela est-il suffisant ? Que manque-il ?
- Avantages et inconvénients de votre résolveur

Annexe 5 Comparaison des résolveurs de liens

Comparaison des fonctionnalités

| | LinkSource | SFX | Article Linker | OSC-R |
|--|--|---|--|--|
| Date de mise en place | 2003 - nouvelle version en 2005 | 2000 | 2003 | 2001 : collaboration avec l'Université du Littoral et l'Université Technologique de Troyes |
| Vendu avec d'autres produits ou en stand alone | stand alone | stand alone | stand alone | stand alone. Mais, dans les faits, n'a jamais été commercialisé seul. |
| Offre hébergée ou installation locale | Offre hébergée uniquement. Souscription annuelle. | Solution hébergée : location. Installation locale : achat du produit. | Solution hébergée uniquement. | Solution hébergée : Open Source. Installation locale : N/A |
| Caractéristiques techniques | | Développé en perl (un éditeur de perl est disponible sur la plateforme d'administration de SFX) | | |
| Paramétrage | Via l'interface administrateur de la liste alphabétique d'EBSCO A-to-Z | Interface administrateur | | Via le portail documentaire Incipio |
| Structure tarifaire | En fonction du nombre de périodiques. = 6500 euros avec A-to-Z | En fonction du nombre d'utilisateurs. Solution locale : achat de la licence + prix annuel de la maintenance. Solution hébergée : souscription annuelle qui inclut le prix de la licence et de la maintenance. 800 euros (licence) + 6000 euros (services) = 14 000 euros la première année | En fonction du nombre de ressources en texte intégral. | Open source pour la solution hébergée. N/A pour la solution locale. |
| Formation proposée | Installation sur place + formation en ligne | Deux jours de formation (avec MetaLib) + assistance en ligne | Assistance téléphonique pour la configuration + aide ponctuelle de fonctionnement (gratuit). Assistance sur place payante | Mise en place payante pour solution locale. |
| Assistance technique | En ligne | Base de réponses aux questions. Conseils disponibles à partir du module d'administration de SFX. | En ligne et par téléphone. | |

| | LinkSource | SFX | Article Linker | OSC-R |
|---|--|---|---|--|
| Exemples de services proposés | <p>Accès à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - bases de données en texte intégral ou non - catalogues de bibliothèques + SUDOC - moteurs de recherche Internet type Google Scholar ou Google - A-to-Z - catalogues d'achat en ligne - services de prêt inter-bibliothèques - Citation Linker (renseigner titre article, titre revue, volume et première page de l'article) | <p>Accès à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - bases de données en texte intégral ou non - catalogues de bibliothèques + SUDOC - fournisseurs de documents primaires - ouvrages - affichage du facteur d'impact sur le Journal Citation Reports - moteurs de recherche Internet type Google Scholar ou Google - Citation Linker (renseigner titre article, titre revue, volume et première page de l'article) | <p>Accès à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - bases de données en texte intégral ou non - catalogues de bibliothèques + SUDOC - moteurs de recherche Internet type Google Scholar ou Google - catalogues d'achat en ligne - service de prêt inter-bibliothèques - Citation Linker | <p>Accès à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - bases de données en texte intégral ou non - catalogues d'achat en ligne - services de localisation d'exemplaires - moteurs de recherche Internet |
| Modes de recherche | Par ISSN, DOI, titre du document | Par ISSN et eISSN, par ISBN, par titre du document | Par ISSN | |
| Contenu de la base de connaissances | Environ 100 000 titres uniques provenant de plus de 900 packages et bases : e-books, revues... | Environ 444 000 périodiques, 1052 bases de données dont 968 en texte intégral, 172 000 e-books, 4650 rapports | Plus de 950 ressources en texte intégral. Une capacité illimitée de liens personnalisés. 74 000 revues et 40,8 millions de données de bibliothèques. | Une vingtaine de bases. |
| Mise à jour de la base de connaissances | Mensuelle : les changements de l'utilisateur sont faits en temps réel. | Mensuelle. Ex Libris fournit une liste des mises à jour mais c'est à l'utilisateur de les activer. | Journalière. | |
| Indexation matière de la base de connaissances | Oui, selon la Librairie du Congrès. | Oui, propriétaire. | Oui : Columbia University's HILCC. | |
| Génération d'une liste de titres à partir de la base de connaissances | Oui | Oui | Oui | |
| Ajout de sources ou cibles par la bibliothèque | Oui | Oui | Oui | |

| | LinkSource | SFX | Article Linker | OSC-R |
|---|---------------------------|---|--|-----------------------------|
| Personnalisation de l'interface (langue, logo, messages...) | Oui | Oui | | Non quand solution hébergée |
| Choix des liens apparaissant sur l'écran intermédiaire par la bibliothèque | Oui | Oui | Oui | Oui |
| Suppression de la fenêtre intermédiaire pour aller directement au plein-texte quand le plein-texte est disponible | Oui | Oui | Oui | |
| Formats d'export | Texte délimité, XML, MARC | Texte délimité, XML, MARC, Aleph Sequential, PubMed LinkOut | Texte délimité, XML, MARC, PDF, Excel, CSV | |

Retours d'expérience

SFX

| | Paris I - Sorbonne | Paris III - Sorbonne nouvelle | Strasbourg I - Louis Pasteur |
|-----------------------------------|---|---|---|
| Acquisition du résolveur | 2004 Démarche globale d'acquisition de MetaLib et du SIGB Aleph500. D'autre part, utilisation d'A-to-Z d'EBSCO. Solution locale. | 2004 Démarche globale d'acquisition de MetaLib | 2004 Démarche globale d'acquisition de MetaLib |
| Accès aux ressources | Accès via SFX à 10 000 titres alors que dans A-to-Z, 59 000 titres. | Accès jusqu'au niveau de l'article dans la grande majorité des cas. | 15 000 périodiques + 8871 actes de congrès - Accès jusqu'au niveau de l'article dans la grande majorité des cas. Amélioration SFX : tous les éditeurs de revues permettent d'aller jusqu'au niveau du fascicule. |
| Services proposés | Liens vers le SUDOC, la bibliothèque de la Sorbonne, la bibliothèque Cujas, vers RefWorks (mais import peu satisfaisant). | Liens vers le texte intégral pour les périodiques électroniques, le SUDOC, Google Scholar. Problème pour faire un lien vers le catalogue de la bibliothèque Sainte Geneviève. | Liens vers le texte intégral, vers l'OPAC et le SUDOC (localisation de la version imprimée du périodique), vers le Journal Citation Reports (facteur d'impact), vers des moteurs de recherche tels Google Scholar ou Google (lien à partir des mots du titre) |
| Base de connaissances | Peu performante. Bonne base pour les ressources anglophones mais beaucoup moins bonne pour les ressources francophones. | Base de connaissance complète. Pas de problème par rapport aux états de collection. | Complète et régulièrement mise à jour pour les grands éditeurs de périodiques internationaux (Elsevier, Springer, Blackwell). Moins satisfaisant pour les actes. Importantes lacunes pour les périodiques français (Cairn). |
| Ajouts à la base de connaissances | Demandes d'ajouts mais pas prises en compte. | La bibliothèque bénéficie des demandes d'ajouts des autres utilisateurs. | Ajout de cibles simple. Ajout de titres compliqué voire impossible. |

| | Paris I - Sorbonne | Paris III - Sorbonne nouvelle | Strasbourg I - Louis Pasteur |
|---|--|---|---|
| Mise à jour de la base de connaissances | Mensuelle. | Procédure longue. Téléchargement des données mises à jour par Ex Libris : une demi-journée par mois. Suppression des titres qui n'intéressent pas la bibliothèque : une demi-journée à 2 jours. | Mensuelle. Durée : 2 heures |
| Mise en place du résolveur | Mauvaise ergonomie de l'interface administrateur. Paramétrage pas fini : très long (titre par titre), mise à jour très complexe surtout quand les états de collection diffèrent (différences importantes entre les données EBSCO et Ex Libris. | Installation par Ex Libris. | Installation par Ex Libris. Durée configuration : quelques mois (ajouts de cibles). Trois mois pour l'activation des périodiques : activation des cibles et pour chaque titre personnalisation de l'état de collection au SCD. Distribution de la mise à jour des cibles entre 7 personnes. + maintenance du résolveur par un informaticien. |
| Problèmes rencontrés | | Peu | Peu |
| Assistance du fournisseur | Formation (conjointe avec MetaLib). Peu d'assistance ensuite. | Formation courte. | Mise à disposition des mises à jour de la base de connaissances. Assistance en cas de problème de mise à jour. |
| Bilan | Inconvénients nombreux : complexité, base de connaissances pas assez complète, pas de prise en compte des demandes, une assistance du fournisseur insuffisante. Perspectives : créer un club d'utilisateurs pour une meilleure considération des demandes, donner accès à plus de liens, constituer une liste A-Z à partir de SFX. | Outil très satisfaisant. Inconvénients : Problème pour créer un lien vers la bibliothèque Sainte Geneviève. Toutes les fonctions de SFX ne sont pas utilisés : Citation Linker, Google Scholar. Problème dans l'authentification : pas possible de créer des groupes d'utilisateurs. Difficulté pour les utilisateurs finaux à comprendre ce qu'est un résolveur de lien. | Avantages : Efficacité et homogénéité de l'application (écrite totalement en Perl). Base de connaissances assez fournie pour les titres anglophones et possibilité dans la plupart des cas de rebondir jusqu'à l'article. Inconvénients : base de connaissances peu fournie pour les titres francophones. Difficulté à intégrer des périodiques qui ne sont pas dans la base de connaissances. |

LinkSource

| | Bossier Parish Community College | CEA (Commissariat à l'Energie Atomique) | Oxford Brookes University |
|-----------------------------------|--|---|--|
| Acquisition du résolveur | 2005. Acquisition via le consortium LOUIS. Utilisation conjointe de la liste alphabétique A-to-Z. | 2005 Utilisation conjointe de la liste alphabétique A-to-Z | Août 2006. Utilisation conjointe de la liste alphabétique A-to-Z. Choix d'une solution peu chère et qui fonctionnait bien à l'Université du Surrey |
| Accès aux ressources | Accès seulement aux ressources du consortium : 40 000 titres. | Accès via LinkSource aux 3000 titres souscrits par le CEA. | Accès à la grande majorité de leurs 10 000 périodiques électroniques jusqu'au niveau de l'article. |
| Services proposés | 3 ou 4 liens dans le menu LinkSource, vers le texte intégral des articles, le catalogue en ligne. Possibilité d'ajouter lien vers Google. | Liens vers les bases Elsevier, Blackwell, Wiley ou encore Crossref. Liens vers Google (lien à partir du titre) quand il n'y a pas de lien vers le texte intégral (mais plus vers Google Scholar) + service de commande de documents. Lien vers le catalogue des bibliothèques enlevé. | |
| Base de connaissances | | Base de connaissances complète : celle de A-to-Z. | Même base de connaissances que celle d'A-to-Z : avoir les mêmes données pour les deux produits est d'une grande aide. |
| Ajouts à la base de connaissances | | Demandes vers les USA (Springer Link) : plus rapide que demandes en France | |

| | Bossier Parish Community College | CEA (Commissariat à l'Énergie Atomique) | Oxford Brookes University |
|---|---|---|---|
| Mise à jour de la base de connaissances | Mise à jour en collaboration avec le consortium. Prend peu de temps car pas de packages ou de titres particuliers pour l'établissement. | Travail sur LinkSource 2 jours de temps en temps (intervalle qui se compte en mois) | Mise à jour manuelle par les utilisateurs ou mise à jour par EBSCO quand le contenu d'un package change. |
| Mise en place du résolveur | Mise en place par EBSCO en collaboration avec le consortium. | Mise en place en 4 jours. | Beaucoup d'aide de la part d'EBSCO pour la mise en place du résolveur. Deux semaines pour les ajustements. |
| Problèmes rencontrés | | Pas ou peu de problèmes. | Aucun problème. |
| Assistance du fournisseur | Bonne assistance. | | Bonne assistance par messagerie électronique ou même en ligne de la part d'EBSCO |
| Bilan | | Bon produit. Produit utilisé sans formation particulière par les utilisateurs. | Produit très populaire auprès des étudiants. Très simple d'utilisation (pas de formation particulière). |

Article Linker

| | Université du Maine | Florida GulfCoast University |
|-----------------------------------|---|---|
| Acquisition du résolveur | 2003 Utilisation conjointe de la liste alphabétique SerialsSolutions | 2004 Produit intégré avec le portail avec moteur de recherche fédérée Central Search et la liste alphabétique SerialsSolutions |
| Accès aux ressources | Accès via Article Linker à environ 27 000 titres. | Accès via Article Linker à environ 90 000 titres. |
| Services proposés | Liens vers les revues souscrits de manière indépendante, vers des packages ou des agrégations de périodiques. | Liens vers la liste alphabétique et Central Search |
| Base de connaissances | Il manque constamment des informations (états de collection par exemple) car la base de connaissances est trop dynamique. | Base de connaissances complète à 90%. Problème avec Sage Premier : pas de recherche fédérée. |
| Ajouts à la base de connaissances | Peuvent faire des suggestions. | Très facile d'intégrer de nouveaux titres. |

| | Université du Maine | Florida GulfCoast University |
|---|--|---|
| Mise à jour de la base de connaissances | Mise à jour locale de la base de connaissances quand les documentalistes s'aperçoivent de changements. Tous les ans, mise à jour globale des informations sur la couverture. Mise à jour de la base de connaissances par Proquest plusieurs fois par semaine. Une personne passe la moitié de son temps sur la gestion des périodiques. | Mise à jour quand achat d'un nouveau produit : une demi-journée pour une personne pour intégrer les informations concernant cette nouvelle ressource. |
| Mise en place du résolveur | Mise en place dans le cadre d'un vaste consortium de l'université du Maine. Aide pour la maintenance du service informatique de l'Université. | Mise en place par le service informatique. Pas de problème pour la personnalisation du résolveur. |
| Problèmes rencontrés | Constants changements dans les dates de couverture des titres, les éditeurs, le contenu des packages | N'aiment pas quand un menu ne donne pas de résultat. Problème pour avoir les rapports mais Proquest travaille dessus. |
| Assistance du fournisseur | Bonne assistance. | Excellent service. |
| Bilan | Avantages : bonne assistance de la part du fournisseur, rapidité de réponse dans les changements de données, importante communauté d'utilisateurs. Peu d'inconvénients : surtout les changements constants dans les données | Avantages : facile à gérer, intégré à l'environnement. Pas d'inconvénients. |

Annexe 6 Le paramétrage du résolveur de lien LinkSource

L'interface d'administration des cibles

LinkSource CustomLinks

LinkSource CustomLinks A-to-Z CustomLinks

LinkSource CustomLinks [? HELP](#)

CustomLink Settings

- Link directly to full text
- Display embargo information
- Show menu to unauthenticated users
- Display coverage dates

Resources Located for this Citation
[Click here to use default.](#)

Default Proxy:

Save

CustomLinks

Add Section Label **Add CustomLink**

| CustomLink | Category | Edit | Delete | View | Rank |
|-----------------------------------|---------------|----------------------|--------|------|--------------------------------|
| Full text | Section Label | | | | <input type="text" value="1"/> |
| Cairn (Article) | Full Text | Show | | | <input type="text" value="2"/> |
| Persee (Issue) | Full Text | Show | | | <input type="text" value="3"/> |
| Sage Publications (Article) | Full Text | Show | | | <input type="text" value="4"/> |
| Blackwell (Article) | Full Text | Show | | | <input type="text" value="5"/> |
| CrossRef (Article) | Full Text | Show | | | <input type="text" value="6"/> |
| Elsevier Science Direct (Article) | Full Text | Show | | | <input type="text" value="7"/> |
| Emerald (Article) | Full Text | Show | | | <input type="text" value="8"/> |
| Ingenta (Article) | Full Text | Show | | | <input type="text" value="9"/> |

Rang d'apparition des liens

Le paramétrage d'une cible

http://atoz.ebsco.com - Edit CustomLink - Packard Bell

HELP

Edit CustomLink

Cancel Save

Google Scholar - Title search

Link Settings

Link Name: Google Scholar - Title search

Link Category: Search Engines

Target Service ID:

Link Text: Search for more info on this title in Google Scholar

Mouse-Over Text: Search for more info on this title in Google Scholar. A new wind

Link Icon: [Upload Icon](#) [A-to-Z Hosted Icons](#) [Remove Icon](#)

Base URL: http://scholar.google.com/scholar

Query String: ?q={TITLE}

Note: Use a "?" in the query string if necessary.

Proxy:

Window Name: LinkSource_Links

Window Name can only contain A-Z, 0-9, "_", or "-". Spaces are not allowed.

Display Rules

Required Link Elements: {TITLE}

| | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Hide if a full text category link is available. | <input checked="" type="radio"/> Show link for all items |
| <input type="checkbox"/> Show link to unauthenticated users | <input type="radio"/> Show link only if assigned to item |
| <input type="checkbox"/> Hide all notes for this link | <input type="radio"/> Show link if item is not in collection |

Administrative Note:

Composants de l'OpenURL

Annexe 7 Propositions pour la mise en place de solutions d'accès aux périodiques à la bibliothèque d'HEC

Le résolveur de lien LinkSource

Les services proposés par la bibliothèque d'HEC : l'écran intermédiaire de LinkSource

The screenshot displays the HEC Paris logo at the top left and a navigation bar with 'HEC Help' and 'Log out' on the right. The main content area shows the following information:

- Title:** Forum Editorial
- Source:** Altman, Ed. *Abacus* Volume: 43 Issue: 3 (2007-09-01) ISSN: 0001-3072
- Refine request** button
- Resources Located for this Citation** section:
 - Full text:**
 - View this item in full text from Blackwell. 1985-09-01 to present
 - View this item in full text from CrossRef. 1985-09-01 to present
 - View this item in full text from Ingenta. 1997-01-01 to present
 - Library catalog:**
 - Look at the SUDOC (Système universitaire de documentation)
 - A-to-Z:**
 - Try another research
 - Search for more information via the Web:**
 - Search for more info on this title in Google Scholar
 - Search the web for information related to this title.
 - Journal Citation Report:**
 - Find this journal in the Journal Citation Report
 - Citation manager:**
 - Add the citation for this title to RefWorks.

At the bottom, there is a copyright notice: 'Copyright © 2007, EBSCO Industries, Inc. All Rights Reserved.' and a URL: 'http://www.hec-paris.fr/...'. The page number '125' is visible in the bottom right corner of the screenshot.

La liste alphabétique A-to-Z

Le signalement des périodiques papier

- Avec un lien direct vers la notice du catalogue

- Cas des périodiques papier sans version électronique

⇒ Mettre le Titre et l'ISSN pour que le résolveur de lien retrouve le titre

Challenges

Paper review

ISSN: 0751-4417

Other links: [HEC Catalogue](#)
[SUDOC](#)

- Cas des périodiques papier pour lesquels une version électronique est signalée dans A-to-Z

⇒ Mention de la version papier

The European accounting review

Paper review
Business Source Complete 1992 to present (Embargo: 1 year)
IngentaConnect 1997 to present
 ISSN: 0963-8180 Online ISSN: 1468-4497
 Publisher: Taylor & Francis Ltd
 Subject: **Business and Economics -- Accounting**

Find a paper review: [HEC Catalogue](#)
[SUDOC](#)

- Sans lien direct vers la notice du catalogue

- Cas des périodiques papier sans version électronique

⇒ Mettre suffisamment d'informations sur A-to-Z : Titre, ISSN, Editeur, Période de couverture (début et fin) et mention de la version papier

Capital

Paper review Your Access: 1999 to present
 ISSN: 1162-6704
 Publisher: Capital

- Cas des périodiques papier pour lesquels une version électronique est signalée dans A-to-Z

⇒ Mettre les informations nécessaires : Titre, Période de couverture (début et fin) et mention de la version papier

Courrier International

Paper review Your Access: 1999 to present
Courrier international
 ISSN: 1154-516X
 Publisher: Courrier international

La mise en place de notes

=> Donner des renseignements complémentaires sur les titres : classement de revues, offre de service par le bulletin de sommaires

Abacus


Blackwell Synergy Your Access: last year to present
Business Source Complete 1965 to present (Embargo: 1 year)
IngentaConnect Your Access: last year to present
In the table of contents periodicals list Beta review

ISSN: 0001-3072 Online ISSN: 1467-6281
Publisher: Blackwell Publishing Limited
Subject: [Business and Economics -- Accounting](#)

Other links: [HEC Catalogue](#)
[SUDOC](#)

La délivrance des codes d'accès

- Sans lien direct vers la notice du catalogue

=> Délivrance des mots de passe en cliquant sur l'icône  : si l'utilisateur est reconnu par IP grâce à un script, s'ouvre une page où figurent les login et mot de passe nécessaires pour accéder au titre de la revue.

HeinOnLine 1873 - 1873 HEI : Demandez le mot de passe en cliquant sur la flèche

Editeur : Unspecified
Sujet : Law

Version imprimée: [Catalogue RERO](#)

- Avec un lien direct vers la notice du catalogue

=> Note demandant à l'utilisateur de regarder dans le catalogue

Courrier International

Paper review Your Access: 1999 to present
Courrier international ⚠ You need access codes for this review : to get them, look in the HEC catalogue.

ISSN: 1154-516X
Publisher: Courrier international

Find a paper review: [HEC Catalogue](#)
[SUDOC](#)

Annexe 8 La visibilité du nouveau système d'accès aux périodiques

Sur le site Web de la bibliothèque d'HEC

The screenshot shows the HEC Paris library website. At the top, there is a blue header with the HEC Paris logo and the text "Merci aux entreprises Fondation HEC 2007". Below the header, there is a navigation bar with the following items: ACCUEIL, CATALOGUE, BASES DE DONNÉES, SERVICES, and AUTRES RESSOURCES. The "BASES DE DONNÉES" menu is expanded, showing sub-items: Thèmes, Alphabétique, Accès direct, Revues, and E-books. A red arrow points to the "Revues" sub-item with the label "Onglet « Revues »".

HEC PARIS Merci aux entreprises Fondation HEC 2007
Apprendre à oser® ENGLISH VERSION RECHERCHE [input] [ok]

Bibliothèque

ACCUEIL CATALOGUE BASES DE DONNÉES SERVICES AUTRES RESSOURCES

*** Bienvenue**

Aide à la Recherche
» Nous appeler : 94 78
» Demande rapide par mail
Recherches sur rendez-vous

Services
» Horaires
» L'équipe
» Services par profil
» Formations
» FAQ
» Suggestion d'achat
» Prêt entre bibliothèques
» Visiteurs extérieurs
:: Accès hors campus

Autres Ressources
» Guides méthodologiques
» RefWorks
» Médiathèque Executive MBA
» Liens autres bibliothèques
:: RIME : ressources internet en management

Attention : la bibliothèque est en travaux jusqu'en avril 2008, les horaires d'ouverture restent les mêmes : 8:30 à 22:00.
La bibliothèque HEC est située au-dessus du hall d'honneur. La section de Culture générale se trouve en salle Clayette, au dessus de la cafétéria des étudiants.
La bibliothèque met à votre disposition un large fonds documentaire en économie et gestion, un autre fonds d'ouvrages de culture générale et offre également l'accès à 52 bases de données de ressources académiques, financières, sectorielles...

Bases de Données
Thèmes
Alphabétique
Accès direct
Revues
E-books

Accès au catalogue et aux bases de données HORS CAMPUS
Rechercher sur le catalogue
E-books
Renouveler ses emprunts
Réserver un ouvrage
Nouvelles acquisitions : Gestion Culture générale

Bases de Données
» Par thèmes
• Entreprises
• Marchés et Pays
• Presse & Actualité
• Ressources Académiques
• Droit & Fiscalité
• Sciences humaines
• Autres thématiques
» Accès direct
» Revues
» E-books

Bonnes recherches !
QUOI DE NEUF À LA BIBLIOTHÈQUE ? [input] [ok]

RIME a sélectionné pour vous...
le : 05-10-2007

Festival de la BD
les 6 et 7 octobre, à Buc
le : 04-10-2007

Lorca, coeur de femmes
Retrouvez les oeuvres de Federico Garcia Lorca

Le top 5

Sur la présentation de la plateforme A-to-Z

* Bases de données

→ A-to-z : recherche de périodiques

Répertoire de revues électroniques

Description :

Le répertoire de e-revues A-to-Z offre un **accès direct** et simplifié à

- toutes les revues électroniques de la Bibliothèque issues des bases de données de revues académiques en texte intégral, des sites des éditeurs, des sites des producteurs ou des sites d'autres agrégateurs

- et référencie également tous les périodiques "papier" auxquelles la bibliothèque est abonnée. Ces périodiques sont consultables sur place, dans la salle des périodiques.

La recherche peut être menée par titre de revues, par éditeur ou par sujet. Pour chaque revue sont mentionnés :

- La base sur laquelle la revue est stockée et le lien permettant un accès direct aux sommaires

- la mention "revue papier" le cas échéant

- L'antériorité de la collection

- Un éventuel embargo (i.e. une période variant d'un mois à un an pendant laquelle seule la version papier de l'article est disponible, à la demande de l'éditeur de la revue).

Comment y accéder :

Depuis tout ordinateur relié au réseau du campus.

Accès à la base

créé le : **16-02-2005**
dernière modification le : **07-09-2007**

Sur les bases de données souscrites par la bibliothèque

| |
|---|
| 1. Forum Editorial . By: Dean, Graeme; Altman, Ed. <i>Abacus</i> , Sep2007, Vol. 43 Issue 3, pi-viii, 7p; DOI: 10.1111/j.1467-6281.2007.00227.x; (AN 26219529) Cited References (6)  Find this article in full text from Blackwell.  Check LinkSource for more information |
| 2. Forecasting Corporate Bankruptcy: Optimizing the Performance of the Mixed Logit Model . By: Hensher, David A.; Jones, Stewart. <i>Abacus</i> , Sep2007, Vol. 43 Issue 3, p241-364, 124p; DOI: 10.1111/j.1467-6281.2007.00228.x; (AN 26219528) Cited References (29)  Find this article in full text from Blackwell.  Check LinkSource for more information |
| 3. Discussion of Hensher and Jones . By: Kalotay, Egon. <i>Abacus</i> , Sep2007, Vol. 43 Issue 3, p265-270, 6p; DOI: 10.1111/j.1467-6281.2007.00229.x; (AN 26219527) Cited References (15)  Find this article in full text from Blackwell.  Check LinkSource for more information |

Icone LinkSource