Université. Une collaboration pleine de ressources !

Claire Chédot Leduc, Géraldine Barron

▶ **To cite this version:**

Claire Chédot Leduc, Géraldine Barron. Université. Une collaboration pleine de ressources !. I2D – Information, données & documents, 2015, 52 (2), pp.7-9. sic_01221882

HAL Id: sic_01221882

https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_01221882

Submitted on 27 Jan 2017

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.

Copyright

CAIRN.INFO
CHERCHER, REPÉRER, AVANCER

UNIVERSITÉ
Une collaboration pleine de ressources !

Claire Chédot Leduc, Géraldine Barron

A.D.B.S. | « I2D – Information, données & documents »

2015/2 Volume 52 | pages 7 à 9

ISSN 0012-4508

Article disponible en ligne à l'adresse :

http://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2015-2-page-7.htm

Pour citer cet article :

Claire Chédot Leduc, Géraldine Barron, « Université. Une collaboration pleine de ressources ! », *I2D – Information, données & documents* 2015/2 (Volume 52), p. 7-9.

Distribution électronique Cairn.info pour A.D.B.S..

© A.D.B.S.. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

Document téléchargé depuis www.cairn.info - Université de Dunkerque - - 193.49.202.181 - 27/01/2017 09h55. © A.D.B.S.

Université.

Une collaboration pleine de ressources !

[étude] Cet article retrace les étapes d'une étude d'usage des ressources électroniques de la bibliothèque de l'Université du Littoral-Côte d'Opale et souligne le besoin de nouvelles compétences dans la gestion de la documentation et l'importance d'une collaboration entre informaticiens, chercheurs et documentalistes.

On parle beaucoup des mutations des métiers de la documentation, et les évolutions sont marquées par une place de plus en plus prégnante des ressources numériques et des activités informatiques afférentes. L'étude quantitative des usages des ressources électroniques de la bibliothèque de l'Université du Littoral - Côte d'Opale (Bulco), menée conjointement par une chercheuse en informatique et une bibliothécaire responsable des collections, fut l'occasion de mettre en évidence le rôle complémentaire de leur expertise respective et de souligner la polyvalence du documentaliste appelé aussi à de nouvelles compétences.

La Bulco organise et gère la documentation de l'université depuis tout juste 20 ans, tant pour la formation que pour la recherche. La montée en puissance dans les années 2000 de l'offre de documentation numérique, en particulier pour la recherche, a permis de construire dès l'origine des collections multi supports et de parier rapidement sur le *e-only*. L'écueil majeur de l'élaboration d'une politique documentaire raisonnée et de son évaluation résidait dans l'inégalité des statistiques fournies par les éditeurs et la méconnaissance des usages des ressources numériques.

C'est dans l'espoir d'y remédier, dans un contexte budgétaire de plus en plus contraint qui impose d'être sélectif et oblige à faire des choix parfois douloureux, qu'un projet ambitieux a été mis en place. Exhaustif sur la collecte des données, ciblé sur les objectifs, il s'est adossé à une solide méthodologie et a permis de dresser un premier état des lieux quantitatif des usages. Deux approches complémentaires ont ainsi été suivies en parallèle : celle, descendante, qui consiste à synthétiser les rapports statistiques fournis par les éditeurs des ressources et celle, ascendante, qui explore les traces des usagers à partir des fichiers de journalisation (logs) du serveur informatique par lequel transitent les accès aux ressources (schéma ci-dessous).

Collecter les données

La première étape du projet fut celle de la collecte des données, entreprise bien connue pour son caractère chronophage et fastidieux. L'obtention des données des logs, internes à la bibliothèque, n'a été qu'une formalité, contrairement à celle des données éditeurs qui ont nécessité l'exploration, une à une, de leurs plateformes administratives pour la lecture des statistiques et/ou le téléchargement des rapports. Par le biais d'interfaces très diversifiées, majoritairement en anglais, il a fallu composer avec l'offre, parfois mince, de services et d'outils offerts par les éditeurs (aide pour la navigation sur la plateforme, offre de sélection et de personnalisation des mesures de consultation, etc.) afin d'anticiper, par le choix du format de données et la période d'observation des rapports, l'intégration automatique de ces fichiers dans un tableur ou une base de données. ////

Schéma

Étude des usages à partir des traces d'accès laissées par les usagers. Approche ascendante et approche descendante.

Document téléchargé depuis www.cairn.info - Université de Dunkerque - - 193.49.202.181 - 27/01/2017 09h55. © A.D.B.S.

//// Il a fallu aussi se familiariser avec les multiples terminologies non standardisées employées par les éditeurs pour caractériser les usages (consultation, connexion, visite, etc.), et en établir des équivalences. Comme de nombreux éditeurs ne disposent toujours pas de plateforme, des demandes spécifiques ont dû être également adressées auprès de certains d'entre eux, parfois de manière répétée, pour obtenir par mail les statistiques de consultation.

D'autres chiffres et informations étaient également nécessaires pour compléter la connaissance générale des usagers (composante de rattachement dans le cas des personnels, formations suivies par les étudiants, etc.), qui est rendue possible dès lors qu'ils s'authentifient. Pour les obtenir de services parfois réticents à les dévoiler, nous avons dû démontrer notre parfaite connaissance juridique en matière d'exploitation des données personnelles ! Il a aussi fallu faire preuve de diplomatie pour rassembler les effectifs des étudiants et comprendre les enjeux qui s'opèrent derrière la guerre des chiffres de ceux qui les délivrent : en effet, des variations peuvent être sensibles selon que l'on prend en compte ou non le nombre d'étudiants inscrits *via* une convention, par exemple.

Traiter de façon cohérente

Une fois collectées, les données ont été consolidées et compilées dans un ensemble cohérent et exploitable. Il a fallu pour cela s'armer de patience pour le traitement des données, tant les présentations diffèrent ou peuvent réserver de surprises. Ainsi, même face à des rapports statistiques censés être normalisés (Counter[1]), on a pu observer des variations fantaisistes et inattendues de format (décalage ou permutation de champs, ajout de lignes nulles, etc.). La maîtrise d'un tableur fut donc indispensable, et celle d'un système de gestion de base de données véritablement appréciable pour manipuler les quelques 40 000 lignes de traces d'usage générées à partir des rapports !

Si cette étape de l'étude requiert une technicité incontestable qui peut en rebuter plus d'un, elle est en passe d'être en partie automatisée et prise en charge par Couperin, un acteur public. Ainsi, ce consortium propose dorénavant le projet Mesure[2] qui moissonne, pour les établissements membres, les rapports statistiques des éditeurs compatibles Counter. Il met aussi à disposition sa plateforme AnalogIST et son logiciel ezPaarse[3], qui traduisent les fichiers de journalisation en évènements de consultation. Cette externalisation de la partie fastidieuse et technique de l'étude permet ainsi à l'analyste de se recentrer sur les résultats et de les éclairer de son expertise. Notre étude a tiré parti de l'outil d'analyse des logs, qui s'est avéré très facile à utiliser une fois que les paramètres du log ont été définis.

Analyser les usages

La mise en œuvre d'outils de *reporting* sur les données fournies par les fichiers log nous a permis d'apprécier l'usage pédagogique des ressources, qui a été caractérisé notamment par les profils d'usagers et les lieux de connexion. Cela a conduit à une prise de décision très concrète : le maintien d'une ressource spécialisée en droit qui, d'un côté, est décriée par des professeurs mais, de l'autre, semble satisfaire un certain public, puisqu'on a constaté des usages conséquents pour cette ressource, notamment de la part des étudiants (qui en apprécient sans doute la facilité d'accès et de compréhension par rapport à d'autres ressources).

Les rapports soulignent l'impact des formations sur les usages des étudiants et mettent en relation usage des ressources physiques et numériques. L'évidence quantitative des usages a bien montré la place prise par notre offre documentaire électronique dans la culture informationnelle des usagers. Mais au-delà du quantitatif, nous nous sommes aussi intéressées à ce que les traces nous disent des pratiques : à cette occasion, nous avons pu prendre la mesure du rôle référent du portail de la bibliothèque, dont se servent certains étudiants pour accéder à Google Scholar…

Les analyses ont donné lieu à de nombreux échanges pour élaborer et évaluer des outils théoriques mis en œuvre dans le contexte bien concret des ressources électroniques (appréciation des achats groupés ou *big deals*, par exemple). Notre collaboration s'est avérée très fructueuse dans l'établissement d'indicateurs pertinents permettant de caractériser les usages.

Communiquer les résultats

Bien que l'exploitation des données n'ait été achevée que partiellement, il a fallu passer à la dernière étape de l'étude des usages qui est celle de la diffusion des résultats. Elle comporte une dimension éthique qui permet de garantir la confidentialité des données et une certaine neutralité dans la mise en valeur des résultats. Il faut en effet faire preuve de discernement dans des choix qui peuvent être politiques : par exemple, pour une ressource, on peut se demander s'il faut présenter le nombre de requêtes global ou le nombre de requêtes par chercheur, ou encore le nombre de requêtes par chercheur publiant, etc. Ces choix doivent évidemment prendre en compte l'interlocuteur, qu'il faut parfois assister dans sa prise de décision pour le pilotage (la direction de la bibliothèque, les conseils de l'université) ou qu'il faut « affronter », comme c'est le cas avec les éditeurs devant lesquels il vaut mieux être armé d'arguments solides pour déployer tout son savoir-faire de négociateur commercial. Il est donc indispensable de faire preuve de qualités de communicant, à la fois orales et

1. projectcounter.org

2. Mutualisation et évaluation des statistiques d'utilisation des ressources électroniques (MESURE) http://mesure.couperin.org

3. Alexandra Petitjean, Cécilia Fabry, Stéphane Gully, Dominique Lechaudel & Thomas Porquet. « Ressources numériques : mesurer les ressources numériques avec EzPAARSE », *Documentaliste-Sciences de l'information*, 2014, n° 4, p. 14-15

4. Mesures d'impact alternatives à l'analyse traditionnelle reposant sur la citation dans les articles scientifiques. Les *altmetrics* visent à faire ressortir les citations sur les réseaux sociaux et autres outils du web 2.0.

Document téléchargé depuis www.cairn.info - Université de Dunkerque - - 193.49.202.181 - 27/01/2017 09h55. © A.D.B.S.

écrites. Les compétences doivent être aussi graphiques, voire visuelles, adossées à un minimum de culture statistique descriptive et de sémiologie graphique, et gagneraient à être complétées par des techniques de visualisation de l'information (cartographie). À ce titre, les macros proposées par ezPaarse sont particulièrement appréciables.

Et toujours, collaborer !

D'un bout à l'autre, l'étude d'usage a nécessité des compétences qui parfois ont dépassé celles du seul bibliothécaire. Une place importante a été faite aux traitements des données, et si ces tâches pourront être vraisemblablement automatisées à l'avenir, il faut en connaître les rouages pour pouvoir les orchestrer correctement. L'analyse a requis, quant à elle, les connaissances et l'expérience du spécialiste des données capable de détecter les biais cachés, mais a surtout nécessité l'expertise humaine du professionnel de l'information qui a orienté les analyses et était seul apte à les interpréter en contexte. Les résultats obtenus et le succès de la collaboration nous invitent à poursuivre la réflexion sur les usages en nous appuyant notamment sur une prise en compte des pratiques et des attentes des usagers. Cela peut passer par d'autres formes d'études de traces d'usage comme les *altmetrics*[4], qui nécessitent de nouvelles compétences pour les appréhender. Voilà encore une occasion de faire se rencontrer deux mondes qui peuvent s'enrichir mutuellement : celui des bibliothèques et celui de la recherche. ■

> **Claire Chédot Leduc**
Enseignant-chercheur
Claire.Leduc@univ-littoral.fr
> **Géraldine Barron**
Conservateur
Geraldine.Barron@univ-littoral.fr

Document téléchargé depuis www.cairn.info - Université de Dunkerque - - 193.49.202.181 - 27/01/2017 09h55. © A.D.B.S.