

**Analyse comparative de l'utilité des bases de
données payantes et en Open Access:
Conception d'un outil d'évaluation
systématique pour les bibliothèques de
l'Université de Genève.**

Travail de Master réalisé en vue de l'obtention du Master HES

par :

Anthony HUNZIKER

Conseiller au travail de Master :

René Schneider, Professeur HES

Genève, 31 Août 2010

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière information documentaire

Déclaration

Ce travail de diplôme est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Master de spécialiste HES en information documentaire. L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de diplôme, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de diplôme, du juré et de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seul le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève, le 31 août 2010

Anthony Hunziker

Remerciements

Je voudrais remercier chaleureusement toutes les personnes suivantes qui ont rendu la réalisation de ce travail possible :

Mme Véronique Hadengue-Dezael pour avoir accepté de mandater ce travail.

M. René Schneider pour m'avoir proposé ce travail de Master ainsi que pour sa disponibilité, sa gentillesse et sa compréhension.

Mme Rahel Birri Blezon pour avoir accepté d'évaluer mon travail, pour ses relectures attentives, sa disponibilité, sa gentillesse et ses précieux conseils.

M. Michel Maillefer pour l'intérêt qu'il porte dès le début à ce travail ainsi que sa gentillesse et sa disponibilité.

Mes parents et mon frère qui m'ont beaucoup soutenu tout au long de la réalisation de ce travail et en particulier durant ces deux dernières années d'études.

Alexe et Corinne pour tout leur soutien et toute leur attention durant la réalisation de ce travail et en dehors, pour leur disponibilité et tout simplement pour leur présence si précieuse.

Merci infiniment à vous tous et à tous ceux que j'aurais pu oublier.

Sommaire

Ce travail s'inscrit dans le cadre du Projet ACCEPT portant sur l'évaluation des services d'information électroniques mené à la Haute école de gestion de Genève entre 2009 et 2011. Le travail est mandaté par la Direction de l'information scientifique de l'Université de Genève. Son objectif principal est de concevoir un outil permettant d'évaluer l'utilité des bases de données documentaires numériques. Il s'agit ensuite de tester l'outil élaboré sur plusieurs bases de données commerciales (payantes) et en Open Access afin de pouvoir éprouver son bon fonctionnement et de procéder à une analyse comparative entre sources d'information payantes et en Open Access. Le but est d'essayer de comparer les écarts de qualité entre ces deux types de sources d'information. Cette méthodologie peut permettre d'évaluer s'il vaut la peine d'inclure des ressources particulières en Open Access aux collections électroniques « classiques » des bibliothèques de l'Université de Genève.

L'outil en question était tout d'abord imaginé sous la forme d'une grille d'indicateurs. Cette série d'indicateurs, ou critères, devait permettre d'évaluer systématiquement une base de données du point de vue des professionnels de l'information, par exemple au moyen d'un système de notation. Une fois cet outil élaboré, il devait servir à évaluer une dizaine de bases de données afin de tester sa validité. Cependant, la collecte d'information effectuée durant ce travail a démontré que l'évaluation de l'utilité d'un système est à effectuer par les usagers, et non par les administrateurs du système ou professionnels de l'information. La forme de l'outil a donc dû être repensée. Il en est résulté la création d'un questionnaire d'évaluation à faire remplir par les utilisateurs des ressources électroniques, dans ce cas présent des usagers internes à l'Université de Genève.

Comme le test de l'outil devait finalement être effectué par des utilisateurs des ressources électronique de l'Université de Genève et non par le mandaté, il n'a pas été possible de leur demander d'évaluer une dizaine de bases de données comme il était prévu initialement. Ceci leur aurait demandé trop de temps d'investissement. Au final, sept étudiants ont participé au test de l'outil. Quatre bases de données commerciales et une en Open Access ont été évaluées au moyen du questionnaire élaboré dans le cadre de ce travail. Le caractère très

restreint de l'enquête test réalisée ne permet donc pas de faire une réelle comparaison entre bases de données commerciales et en Open Access ni de dresser des tendances quant aux préférences des usagers. Elle a néanmoins permis de tester l'outil et d'en retirer quelques recommandations pour une éventuelle future utilisation dans le cadre d'une enquête de plus grande ampleur.

Table des matières

| | |
|---|-----|
| Déclaration | i |
| Remerciements | ii |
| Sommaire..... | iii |
| Table des matières..... | v |
| Liste des Tableaux | vii |
| Liste des Figures..... | vii |
| Introduction | 1 |
| 1. Présentation du mandat..... | 3 |
| 1.1 Mandant..... | 3 |
| 1.2 Mandat : objectifs généraux | 3 |
| 1.2.1 Contraintes et difficultés..... | 5 |
| 1.3 Méthodologie | 5 |
| 2. Contexte général | 7 |
| 2.1 L'Université de Genève | 7 |
| 2.2 Les Bibliothèques de l'UNIGE..... | 8 |
| 2.3 Les organes de coordination des bibliothèques | 8 |
| 2.3.1 La Commission des bibliothèques (COBIB) | 8 |
| 2.3.2 La Direction de l'information scientifique (DIS)..... | 9 |
| 2.4 « L'acquisition » des ressources électroniques de l'UNIGE | 11 |
| 2.4.1 Le Consortium des bibliothèques universitaires suisses | 11 |
| 2.4.1.1 Les contrats de licence et leur négociation..... | 11 |
| 2.4.2 L'évolution des coûts des ressources électroniques ces dernières années..... | 12 |
| 2.5 Bilan et perspectives | 16 |
| 3. Collecte d'informations..... | 18 |
| 3.1 Open Access..... | 18 |
| 3.1.1 Définitions..... | 18 |

| | | |
|------------|---|-----------|
| 3.1.2 | <i>Historique</i> | 19 |
| 3.2 | Base de données : définitions | 19 |
| 3.3 | Bases de données : analyse de l'utilité | 21 |
| 3.3.1 | <i>Axes d'évaluation</i> | 21 |
| 3.3.2 | <i>Utilité</i> | 23 |
| 3.4 | Outils d'évaluation existant | 25 |
| 3.5 | Objectifs spécifiques et méthode | 32 |
| 3.5.1 | <i>Objectifs spécifiques et méthodologie</i> | 32 |
| 4. | Conception de l'outil d'analyse | 34 |
| 4.1 | Structure du questionnaire et méthodologie | 34 |
| 4.1.1 | <i>Introduction</i> | 35 |
| 4.1.2 | <i>Informations sur le participant</i> | 37 |
| 4.1.3 | <i>Questionnaire</i> | 37 |
| 5. | Test de l'outil | 39 |
| 5.1 | Analyse des résultats de l'enquête-test | 39 |
| 5.1.1 | <i>Questions démographiques</i> | 39 |
| 5.1.2 | <i>Questionnaires</i> | 40 |
| 5.2 | Limitations et recommandations | 43 |
| 5.2.1 | <i>Évaluation de l'utilité des périodiques électroniques</i> | 45 |
| 6. | Conclusion | 47 |
| | Références | 48 |
| | Annexe 1 : Questionnaire de Davis (1989) | 55 |
| | Annexe 2: Questionnaire de Tsakonas et Papatheodorou (2008) | 56 |
| | Annexe 3: Double questionnaire d'évaluation de l'utilité des bases de données bibliographiques | 60 |

Liste des Tableaux

| | |
|--|----|
| Tableau 1: Résultats de l'enquête-test | 40 |
|--|----|

Liste des Figures

| | |
|--|----|
| Figure 1: Évolution des frais d'acquisition des documents électroniques pour l'UNIGE, les Instituts et les Hôpitaux universitaires genevois entre 2004 et 2006 | 13 |
| Figure 2: Évolution des frais d'acquisition des documents électroniques pour les bibliothèques universitaires suisses entre 2003 et 2008 | 14 |
| Figure 3: Dépenses 2008 pour bases de données et périodiques électroniques | 15 |
| Figure 4: Nombre de bases de données et de bouquets de périodiques pris sous licence en 2008 | 15 |
| Figure 5: Évolution du nombre d'accès aux bases de données / documents numériques individuels de 2003 à 2008 pour les bibliothèques universitaires suisses | 16 |
| Figure 6: Évolution du nombre d'accès aux bases de données pour l'UNIGE, les Instituts et les Hôpitaux universitaires genevois entre 2004 et 2006 | 17 |
| Figure 7: Interaction Triptych Framework (ITF) | 22 |
| Figure 8: Questions élaborées par Buchanan et Salako | 31 |

Introduction

Ce travail s'inscrit dans le cadre du Projet ACCEPT (Analyse du Comportement des Clients - Evaluation des Prestation de Téléchargement)¹ mené entre janvier 2009 et décembre 2011 à la Haute école de Gestion de Genève² (HEG) en collaboration avec la Haute école de gestion de Coire (HTW Chur)³. Ce projet est placé sous la direction de M. René Schneider, Professeur et Responsable de la filière bilingue de la HEG. L'objectif d'ACCEPT est double puisqu'il s'agit à la fois d'analyser l'utilité et « l'utilisabilité » (ergonomie) des services électroniques tels que les bibliothèques numériques. Le volet ergonomie est cependant pris en charge par la HTW Chur. Ce projet prévoit également *in fine* la mise à disposition d'outils d'évaluation des services numériques. C'est le principal objectif du présent mandat. L'idée de base est de concevoir un outil pratique d'évaluation systématique des bases de données permettant de fournir des indicateurs pertinents sur leur degré d'utilité.

Ce travail a été proposé à la Direction de l'information scientifique (DIS) de l'Université de Genève (UNIGE) qui a décidé de le mandater. Cette dernière est intéressée par la création d'outils d'évaluation des ressources documentaires numériques. Un outil de ce type est donc à concevoir pour le compte de la DIS et a pour cadre les bibliothèques universitaires de Genève. En effet, la DIS est désireuse d'avoir à sa disposition des outils permettant d'évaluer la qualité des sources d'information que les bibliothèques mettent à disposition de leurs usagers. Ceci vaut également pour les « nouvelles » sources possibles comme celles en Open Access. Les coûts des ressources électroniques commerciales étant chaque année plus élevés⁴, les systèmes gratuits en Open Access peuvent

¹ HAUTE ÉCOLE DE GESTION DE GENÈVE. Projet ACCEPT. In : site de la Haute école de gestion de Genève [en ligne]. http://campus.hesge.ch/id_bilingue/projekte_partner/projekte/accept/kontext_fr.asp (consulté le 11.03.2010)

² HAUTE ÉCOLE DE GESTION DE GENÈVE. Site de la Haute école de gestion de Genève [en ligne]. <http://www.hesge.ch/heg/> (consulté le 30.08.2010)

³ HOCHSCHULE FÜR TECHNIK UND WIRTSCHAFT. Site de la HTW Chur [en ligne]. <http://www.fh-htwchur.ch/en/> (consulté le 31.08.2010)

⁴ OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUES. Bibliothèques universitaires. In : *Site de l'Office fédéral de la statistique* [en ligne]. <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/02/02/data.html> (consulté le 12.05.2010)

représenter une alternative intéressante. Cependant, la qualité de ces sources d'information doit être évaluée avant qu'elles soient incluses dans les collections électroniques d'une bibliothèque académique. C'est une tâche que l'outil à concevoir dans ce travail peut remplir, au moins en partie.

Ce travail est structuré en six chapitres. Le premier est consacré à la présentation du mandat, des objectifs généraux fixés et de la méthodologie envisagée pour les atteindre.

Le deuxième chapitre exposera le contexte dans lequel se situe cette étude. Seront alors présentés l'Université de Genève et ses bibliothèques, les organes de coordination des bibliothèques ainsi que le mode « d'acquisition » des ressources électroniques d'information, ceci conclu par un petit bilan.

Le troisième chapitre est la collecte d'information. Elle est constituée tout d'abord d'une définition de l'Open Access et d'un bref historique de ses faits marquants. Ensuite le concept de « base de données » tel qu'il est entendu dans ce travail sera aussi défini. Puis une revue de la littérature sera consacrée à l'évaluation de l'utilité des services d'information électroniques comme les bases de données et des outils utilisés pour cela. Des exemples concrets d'outils seront passés en revue. Ceux-ci serviront de base pour l'outil à concevoir. En fonction des résultats de la collecte d'information seront également établis les objectifs spécifiques de ce travail.

Le quatrième chapitre présentera l'outil d'évaluation conçu et la méthodologie utilisée pour son élaboration. Le chapitre cinq quant à lui relatera la phase de test de l'outil et les résultats obtenus. On trouvera également les limitations observées ainsi que des recommandations pour une future utilisation de l'outil. Enfin, le chapitre six sera la conclusion de ce travail.

1. Présentation du mandat

1.1 Mandant

La Direction de l'Information scientifique (DIS)⁵ de l'Université de Genève (UNIGE)⁶ est dirigée par Mme Véronique Hadengue-Dezael. La DIS a deux missions principales. La première est la coordination des prestations du Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale (RERO)⁷ pour toutes les bibliothèques universitaires et scientifiques du canton de Genève. Étant également l'organe opérationnel de la Commission des bibliothèques (COBIB)⁸, la deuxième mission de la DIS est de gérer et fournir les prestations financées en central aux bibliothèques de l'UNIGE. Elle est aussi membre de la Conférence des bibliothèques universitaire suisses (CBU) et partenaire du Consortium des bibliothèques universitaires suisses. C'est la DIS qui représente l'UNIGE auprès du Consortium.

1.2 Mandat : objectifs généraux

- Concevoir un outil pratique d'évaluation systématique de l'utilité des bases de données (livrable).
- Tester l'outil conçu sur au moins 10 bases de données différentes (commerciales et en Open Access).
- Effectuer une analyse comparative entre les bases de données commerciales (payantes) et en Open Access évaluées au moyen de l'outil en question.
- Rédiger une marche à suivre pour la bonne utilisation et compréhension de l'outil (livrable).

⁵ UNIVERSITÉ DE GENÈVE. Direction de l'information scientifique. In : *Site de l'Université de Genève* [en ligne]. <http://www.unige.ch/biblio/sinformer/dis.html> (consulté le 31.08.2010)

⁶ UNIVERSITÉ DE GENÈVE. *Site de l'Université de Genève* [en ligne]. <http://www.unige.ch/index.html> (consulté le 31.08.2010)

⁷ RÉSEAU DES BIBLIOTHÈQUES DE SUISSE OCCIDENTALE. *Site de RERO* [en ligne]. <http://www.rero.ch/> (consulté le 31.08.2010)

⁸ UNIVERSITÉ DE GENÈVE. Commission des bibliothèques. In : *Site de l'Université de Genève* [en ligne]. <http://www.unige.ch/rectorat/commissions/cobib.html> (consulté le 31.08.2010)

Les bases de données prises en compte dans ce travail comprennent notamment les répertoires de journaux en libre accès, les dépôts institutionnels et les « moissonneurs » (harvester) de métadonnées d'archives ouvertes et les bases de données commerciales (payantes) d'éditeurs scientifiques.

D'un commun accord entre le mandant, le responsable et le mandaté, il a été décidé de comparer l'utilité des interfaces des bases de données commerciales et en Open Access. Les ressources commerciales comme les bases de données de grands éditeurs scientifiques coûtant très cher et ne cessant d'augmenter leurs tarifs, les ressources gratuites comme celles en Open Access pourraient avoir une place de plus en plus importante durant les prochaines années dans les collections des bibliothèques académiques. Dans cette perspective, l'outil à concevoir à l'issue de ce travail pourrait aider à évaluer la valeur de ce type de ressources et donc à sélectionner les plus pertinentes pour une collections scientifiques. La comparaison des bases de données payantes et en accès libre devrait permettre d'évaluer l'écart de qualité existant actuellement entre ces deux types de ressources. Celui-ci est-il important ou au contraire minime ? Voilà une des questions auxquelles le présent travail essayera d'apporter des éléments de réponse. Seules les interfaces de types « bases de données » mentionnées plus haut seront prise en compte pour le test de l'outil. Toutefois, l'évaluation des périodiques électroniques sera évoquée brièvement en fin de travail car ceci représente le niveau d'analyse suivant.

La forme et le support final de l'outil à élaborer sont à définir. L'outil est envisagé avant la collecte d'information comme une grille d'analyse. Celle-ci contiendrait plusieurs critères clés nécessaires à l'évaluation de l'utilité d'une base de données accompagnés d'un système de notation. Si la note globale obtenue serait insuffisante, la base de données ne satisferait pas les critères d'utilité.

Afin que la praticité de l'outil à élaborer soit éprouvée, il devrait en principe être testé sur au moins 10 supports différents (bases de données commerciales et en Open Access).

Enfin, une marche à suivre de l'outil devrait être rédigée afin que son fonctionnement et son utilité puissent être compris par tous, y compris les non-professionnels de l'information.

1.2.1 Contraintes et difficultés

Il y a peu de contraintes à observer pour ce travail. Une grande liberté d'action est laissée au mandaté. Trois contraintes cependant s'appliquent dans cette étude. La première est de toujours bien focaliser les recherches sur l'évaluation de l'utilité en particulier. D'autres axes possibles d'évaluation comme l'ergonomie ne seront pas traités dans ce travail. La deuxième contrainte est de concevoir un outil d'évaluation de l'utilité, ceci en fonction des résultats d'une revue de littérature professionnelle et d'exemples existants. Enfin, cet outil doit être pratique et utilisable dans des conditions réelles d'enquête.

1.3 Méthodologie

La méthodologie utilisée pour l'accomplissement du mandat devrait suivre les étapes suivantes :

Étape 1 : Établissement d'un état des lieux

Présentation du contexte (UNIGE, bibliothèques et Direction de l'information scientifique de l'UNIGE, Consortium des bibliothèques universitaires suisses, évolution des tarifs des ressources électroniques ces dernières années).

Étape 2 : Collecte d'information

Définitions du terme « base de données » ; Définition de l'Open Access et historique ; revue de la littérature concernant l'évaluation de l'utilité des services numériques et les outils d'évaluation existants. Les étapes 1 et 2 doivent permettre au mandaté, d'une part de mener une réflexion approfondie sur le sujet à traiter, d'autre part d'élaborer une méthode lui permettant d'atteindre les objectifs généraux fixés en fonction des résultats de cette réflexion. De ces résultats seront élaborés les objectifs spécifiques.

Étape 3 : Conception de l'outil et méthodologie

L'outil conçu ainsi que la méthodologie utilisée pour son élaboration sont présentés au lecteur. L'outil est conçu en fonction des résultats des résultats obtenus par la collecte d'information.

Étape 4 : Test de l'outil

L'outil conçu est testé pour éprouver son degré de praticité. Les résultats obtenus sont analysés et des recommandations en conséquence en sont retirées pour sa future utilisation. Une conclusion vient finalement clore le travail.

2. Contexte général

Cette partie va s'attacher à décrire le contexte général dans lequel se trouvent les bibliothèques de l'Université de Genève (UNIGE), ceci afin de bien situer l'environnement dans lequel se déroule cette étude. On trouvera tout d'abord une description succincte de l'Université de Genève, puis plus particulièrement de ses bibliothèques et de leurs organes de coordination. Suivra alors une courte description du mode d'acquisition des ressources électroniques pour l'UNIGE et d'autres institutions académiques suisses. Puis, sans retracer un historique complet, quelques chiffres récents concernant l'évolution des coûts de ce type de ressources viendront conclure le chapitre. L'objectif est, d'une part d'illustrer la charge financière que représentent ces documents ainsi que leur importance pour les usagers, d'autre part de relever l'intérêt que peuvent représenter les ressources en Open Access dans ce contexte.

2.1 L'Université de Genève

L'Université de Genève (UNIGE)⁹ est une université généraliste, la seule de Suisse romande et la deuxième plus importante Haute école de Suisse. Elle comptait 13'379 étudiants inscrits pour l'année 2008/2009¹⁰. Ceux-ci proviennent majoritairement de Suisse et de France¹¹. 37.2% des étudiants inscrits pour l'année 2008/2009 étaient de nationalités étrangères¹². Le campus s'étend sur 5 sites principaux. Ceux-ci regroupent 8 facultés (Sciences ; Médecine ; Lettres ; Sciences économiques et sociales ; Droit ; Faculté autonome de théologie protestante ; Psychologie et sciences de l'éducation ; l'École de traduction et d'interprétation). L'UNIGE compte également 12 centres et instituts interfacultaires. Le budget annuel est d'environ 600 millions de francs.

⁹ UNIVERSITÉ DE GENÈVE. *Ibid.*

¹⁰ UNIVERSITÉ DE GENÈVE. L'Université de Genève en quelques chiffres. In : *Site de l'Université de Genève* [en ligne].
http://www.unige.ch/dadm/stat/dernierepublication-1/02_UniQQchiffres.pdf
(consulté le 22.03.2010)

¹¹ UNIVERSITÉ DE GENÈVE. Etudiants inscrits par nationalité en 2008. In : *Site de l'Université de Genève* [en ligne].
<http://www.unige.ch/dadm/stat/dernierepublication-1/Cartes.pdf> (consulté le 22.03.2010)

¹² UNIVERSITÉ DE GENÈVE. *Ibid.*

2.2 Les Bibliothèques de l'UNIGE

L'UNIGE compte environ 50 bibliothèques, services d'archives et médiathèques répartis sur différents sites. Les bibliothèques spécialisées par domaine d'enseignement sont logées dans les bâtiments où sont enseignées les disciplines en question. Elles sont de taille variable et possèdent chacune des caractéristiques qui leur sont propres¹³. Elles mettent actuellement à disposition de leurs usagers plus de 400 bases de données et ouvrages de références en ligne¹⁴.

Les bibliothèques de l'UNIGE font partie du Réseau des bibliothèques genevoises¹⁵ qui compte environ 70 bibliothèques membres. En plus des bibliothèques universitaires, il comprend également les bibliothèques des Hautes écoles spécialisées, les bibliothèques scientifiques de la Ville de Genève et d'autres bibliothèques genevoises spécialisées¹⁶. Toutes ces institutions alimentent le même catalogue. Le Réseau des bibliothèques genevoises fait lui-même partie du Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale (RERO)¹⁷. Il représente l'aile locale genevoise de RERO.

2.3 Les organes de coordination des bibliothèques

2.3.1 La Commission des bibliothèques (COBIB)

La COBIB¹⁸ a pour mission d'assurer la coordination des bibliothèques de l'UNIGE et d'harmoniser dans la mesure du possible les pratiques bibliothéconomiques entre chaque bibliothèque universitaire. Bien que les autres bibliothèques du Réseau genevois ne soient pas impliquées directement, la

¹³ UNIVERSITÉ DE GENÈVE. A propos des bibliothèques. In : *Site de l'Université de Genève* [en ligne]. <http://www.unige.ch/biblio/sinformer/biblioorg.html> (consulté le 11.05.2010)

¹⁴ UNIVERSITÉ DE GENÈVE. Répertoire des bases de données et ouvrages de référence en ligne. In : *Site de l'Université de Genève* [en ligne]. <http://www.unige.ch/biblio/plus/ressources/rep2.php> (consulté le 24.03.2010)

¹⁵ RÉSEAU DES BIBLIOTHÈQUES GENEVOISES. *Site du réseau des bibliothèques genevoises* [en ligne]. <http://opac.rero.ch/gateway?skin=ge> (consulté le 24.10.2009)

¹⁶ RÉSEAU DES BIBLIOTHÈQUES GENEVOISES. Le Réseau. In : *Site du réseau des bibliothèques genevoises* [en ligne]. <http://www.biblio-geneve.ch/reseau/index.php> (consulté le 11.05.2010)

¹⁷ RERO. *Site de RERO* [en ligne]. <http://www.rero.ch/> (consulté le 25.10.2009)

¹⁸ UNIVERSITÉ DE GENÈVE. *Ibid.*

COBIB essaie également d'instaurer une certaine coordination avec ces dernières¹⁹. À noter qu'il existe un dispositif de coopération au niveau genevois dans lequel sont impliquées les bibliothèques de l'UNIGE. Ce dispositif prévoit des listes de diffusion et des groupes de travail thématiques. Ces derniers traitent des sujets suivants :

- Acquisitions
- Audiovisuel / Médiathèque
- Bulletinage
- Catalogage
- Documentation numérique
- Formation documentaire
- Fournisseur
- Indexation matières
- Prêt
- Prêt entre bibliothèques (BUPEB)
- Web interface²⁰

2.3.2 La Direction de l'information scientifique (DIS)

Comme vu précédemment, la DIS²¹ a deux missions principales. La première est de s'occuper de la coordination des prestations du Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale (RERO)²² pour toutes les bibliothèques universitaires et scientifiques du canton de Genève. Ces prestations sont financées de manière centralisée par l'UNIGE pour toutes ses bibliothèques. Les autres membres du Réseau des bibliothèques genevoises²³ paient leur contribution directement à la Centrale RERO et sont liés contractuellement à l'UNIGE afin de bénéficier des prestations de coordination locale gérées par la DIS.

La DIS est également l'organe opérationnel de la COBIB²⁴. Sa deuxième mission est de gérer et fournir les prestations financées de manière centralisée aux

¹⁹ UNIVERSITÉ DE GENÈVE. *Ibid.*

²⁰ RÉSEAU DES BIBLIOTHÈQUES GENEVOISES. Listes de diffusion et groupes thématiques. In : *Site du réseau des bibliothèques genevoises* [en ligne]. <http://www.biblio-geneve.ch/comm/listes.php> (consulté le 11.05.2010)

²¹ UNIVERSITÉ DE GENÈVE. *Ibid.*

²² RÉSEAU DES BIBLIOTHÈQUES DE SUISSE OCCIDENTALE. *Ibid.*

²³ RÉSEAU DES BIBLIOTHÈQUES GENEVOISES. Site du Réseau des bibliothèques genevoises [en ligne]. <http://www.biblio-geneve.ch/> (consulté le 31.08.2010)

²⁴ UNIVERSITÉ DE GENÈVE. *Ibid.*

bibliothèques de l'UNIGE. Les services de la DIS aux bibliothèques de l'UNIGE concernent les domaines suivants :

- Formation documentaire
 - activités liées au projet Formation documentaire
- Indicateurs et statistiques de bibliothèques
 - activités liées au projet Indicateurs et statistiques de bibliothèques
- Loi sur les Marchés publics
 - activités liées au projet Lois sur les marchés publics :
- Préservation et conservation
 - activités liées au projet Préservation et conservation
- Bibliothèque électronique
 - activités liées au projet Archive institutionnelle
 - ressources électroniques : acquisition et gestion de licences de site, gestion des répertoires et des accès, projets : optimisation de l'accès (résolveur de liens, SFX), recherche fédérée, outil de management des ressources (ERMS)
- Information
 - diffusion d'informations auprès des bibliothécaires et du public
 - extraction et diffusion de statistiques
- Gestion des services spécialisés
 - factures de périodiques et bases de données
 - fournitures et équipements
 - gestion financière
- Dépôt des bibliothèques universitaires
- Médiathèque interfacultaire d'Uni Mail²⁵.

Enfin, la DIS est aussi membre de la Conférence des bibliothèques universitaires suisses (CBU) et partenaire du Consortium des bibliothèques universitaires suisses. Elle représente l'UNIGE auprès du Consortium. Dans ce cas présent, la DIS est importante, étant la mandante de ce travail, mais aussi car elle s'occupe de tout le processus d'acquisition des ressources électroniques (dont les bases de données font partie) pour les bibliothèques de l'UNIGE, notamment la gestion des licences et de l'accès à ces ressources.

²⁵ UNIVERSITÉ DE GENÈVE. Services aux bibliothèques de l'Université. In : *Site de l'Université de Genève* [en ligne]. <http://www.unige.ch/biblio/sinformer/dis/disuni.html> (consulté le 22.03.2010)

2.4 « L'acquisition » des ressources électroniques de l'UNIGE

2.4.1 Le Consortium des bibliothèques universitaires suisses

Le Consortium des bibliothèques universitaires suisses fut créé en 2000 sur l'initiative de la Conférence des bibliothèques universitaires (CBU). Sa principale mission est de négocier auprès des fournisseurs d'accès en ligne (agrégateurs de contenu, éditeurs scientifiques) les contrats de licence d'utilisation de produits documentaires électroniques (bases de données, ouvrages de référence en ligne, périodiques électroniques, ebooks). L'ensemble des Universités, Haute écoles spécialisées (HES) et Écoles polytechniques fédérales ainsi que la Bibliothèque nationale, plusieurs Hautes écoles pédagogiques et autres institutions publiques suisses en sont les partenaires. Le Consortium représente donc les intérêts de toutes ces institutions auprès des fournisseurs d'accès. Il propose également à ses membres des statistiques, une fonction de helpdesk ainsi que des formations et conférences²⁶. Après mise au concours, le Bureau central a été attribué en 1999 à la Bibliothèque de l'École polytechnique fédérale de Zürich (ETHZ).

2.4.1.1 Les contrats de licence et leur négociation

Le contrat de licence définit les droits des bibliothèques et de leurs usagers par rapport à l'utilisation des ressources électroniques mentionnées dans ledit contrat. Ce contrat doit être conclu d'un commun accord entre les bibliothèques acheteuses et les fournisseurs d'accès. Il définit les conditions autorisées de recherche, d'accès, d'affichage et de copie des publications en ligne prises en compte dans le contrat. Ces droits sont alors non-exclusifs et non transférables (Wyer, Holländer, Schneider, 2009, p. 17-18). Les bibliothèques n'achètent donc pas les contenus numériques mais les droits d'accès à ceux-ci via les sites des éditeurs scientifiques et autres agrégateurs de contenu. C'est pour cette raison qu'on ne peut pas véritablement parler « d'acquisition » au sens physique du terme pour les ressources électroniques.

²⁶ CONSORTIUM DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES SUISSES. Mission pour le Bureau du Consortium des bibliothèques universitaires suisses. In : *Site du Consortium des bibliothèques universitaires suisses* [en ligne]. http://lib.consortium.ch/external_files/20080618_Leistungauftrag_2009_2111_f_def.pdf (consulté le 24.03.2010)

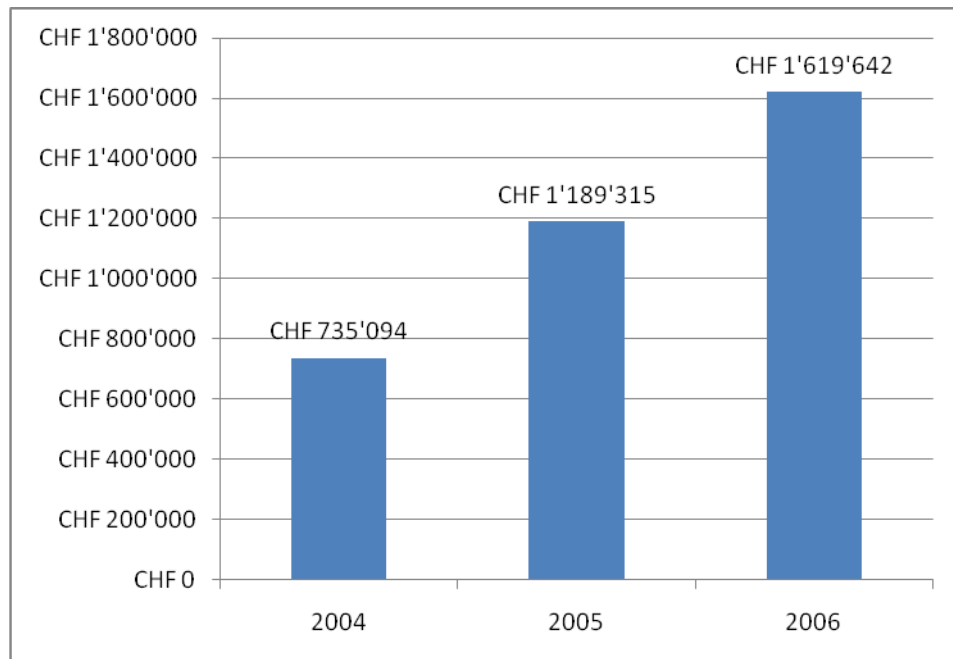
Pour éviter que chaque bibliothèque doive négocier elle-même ses propres contrats de licence, le Consortium a pour objectif d'obtenir des licences au rabais par l'achat groupé de ressources électroniques par plusieurs institutions partenaires intéressées. Avant de négocier les licences auprès des fournisseurs d'accès, le Consortium doit savoir de quelles ressources électroniques les institutions partenaires ont besoin. Pour ce faire, il procède donc à une enquête préalable. Dans le cas de l'UNIGE, c'est la DIS qui a la responsabilité de faire part au Consortium des ressources électroniques nécessaires pour ses bibliothèques. Ce dernier s'occupe de négocier les contrats de licence pour toutes les ressources retenues. Les bibliothèques partenaires doivent ensuite accepter les conditions des contrats négociés par le Consortium. Il peut arriver que trop peu d'institutions partenaires soient intéressées par certaines ressources et que celles-ci ne soient pas prises en compte dans les négociations. Il s'agit la plupart du temps de supports à contenu très spécialisé. Auquel cas, ces institutions doivent négocier elles-mêmes des contrats de licence bilatéraux auprès des éditeurs pour les ressources qui leur manquent, ce qui se révèle plus coûteux pour elles que de les payer conjointement avec d'autres organisations intéressées (Wyer, Holländer, Schneider, 2009, p.28).

2.4.2 L'évolution des coûts des ressources électroniques ces dernières années

Les chiffres tendent à démontrer que les coûts d'accès aux ressources électroniques sont en constante augmentation. Les statistiques de 2004 à 2006 concernant l'UNIGE, les Instituts et les Hôpitaux universitaires genevois démontrent que les frais d'acquisition pour les ressources électroniques sont passés de 735'094 CHF en 2004 à 1'619'642 CHF en 2006, soit plus du double en seulement deux ans. On constate que l'importance de ce type de documents sur le budget d'acquisition est également en augmentation. En effet, le pourcentage des frais d'acquisition des documents sur supports électroniques par rapport au frais totaux d'acquisition de documents est passé de 13% en 2004 à 23% en 2006²⁷.

²⁷ UNIVERSITÉ DE GENÈVE. Statistiques des bibliothèques. In : *Site de l'Université de Genève* [en ligne].
<http://www.unige.ch/biblio/sinformer/statistiques.html> (consulté le 12.05.2010)

Figure 1: Évolution des frais d'acquisition des documents électroniques pour l'UNIGE, les Instituts et les Hôpitaux universitaires genevois entre 2004 et 2006²⁸

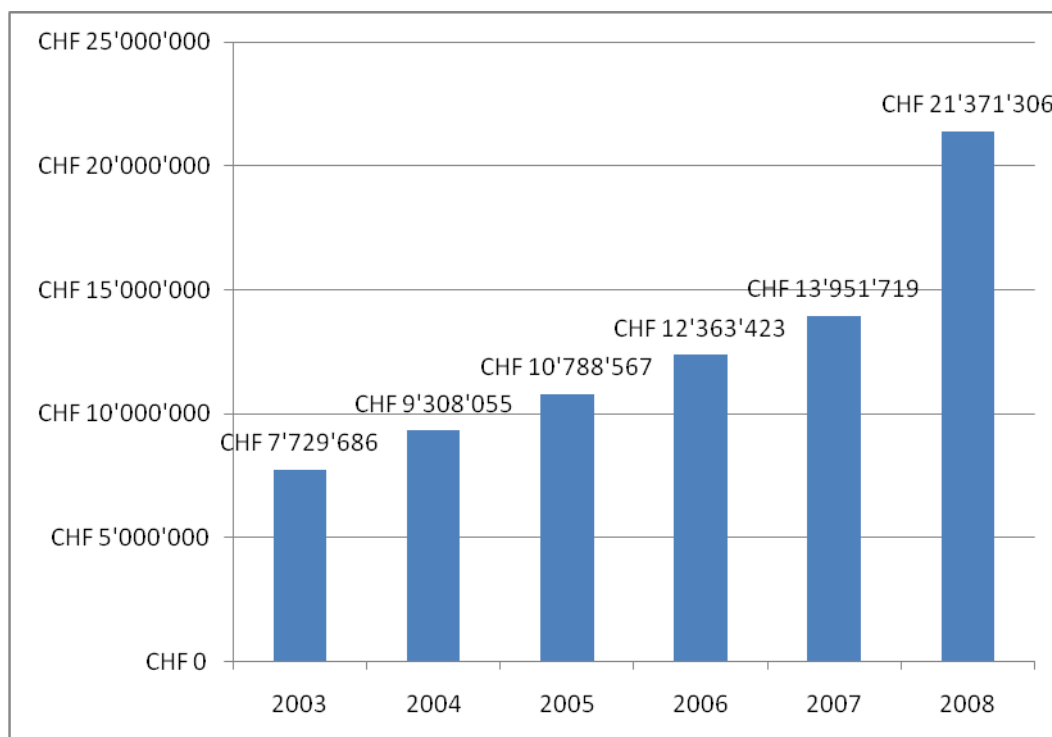


Les statistiques des bibliothèques universitaires suisses confirment cette tendance. Sur quinze bibliothèques universitaires interrogées, le total des frais d'acquisition des documents sur support électronique est passé de 7'729'686 CHF en 2003 à 21'371'306 CHF en 2008, soit près du triple en cinq ans. Même constat pour l'UNIGE, le pourcentage des frais d'acquisition des documents électroniques par rapport aux frais totaux d'acquisition de documents a aussi nettement augmenté puisqu'il est passé de 17% 2003 à 32% en 2008²⁹.

²⁸ UNIVERSITÉ DE GENÈVE. *Ibid.*

²⁹ OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUES. Bibliothèques universitaires. In : *Site de l'Office fédéral de la statistique* [en ligne]. <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/02/02/data.html> (consulté le 12.05.2010)

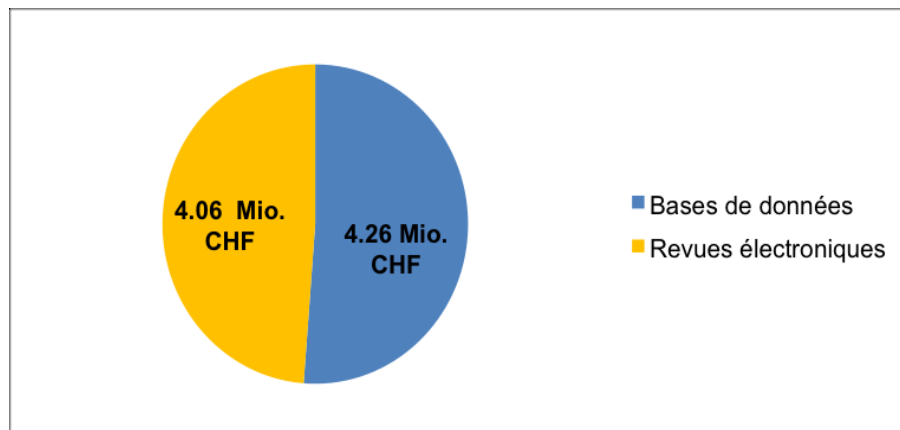
Figure 2: Évolution des frais d'acquisition des documents électroniques pour les bibliothèques universitaires suisses entre 2003 et 2008³⁰



En outre, les rapports annuels du Consortium démontrent que le coût des licences est passé d'environ 7 millions en 2007 à plus 8 millions en 2008. La répartition des coûts entre les bouquets de périodiques et les bases de données est à peu près égale. On note tout de même que les bases de données coûtent légèrement plus cher (3'316'322 CHF pour les bouquets de périodiques contre 3'710'466 CHF pour les bases de données en 2007 et 4'055'238 CHF contre 4'256'019 CHF en 2008).

³⁰ Données tirées de : OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUES. *Ibid.*

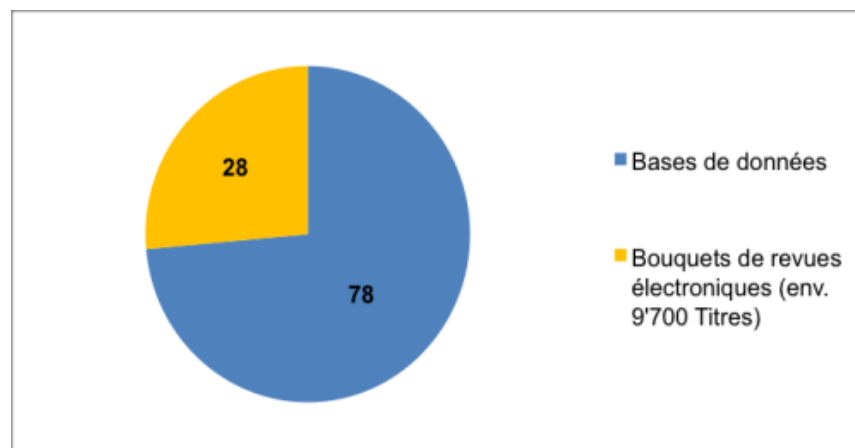
Figure 3: Dépenses 2008 pour bases de données et périodiques électroniques



Source : Site du Consortium des bibliothèques universitaires suisses (Rapport annuel 2008)³¹

Enfin, le rapport de 2008 précise que le nombre de bases de données acquises sous licence s'élève à 78 contre 28 bouquets de périodiques. Les bases de données représentent donc près des $\frac{3}{4}$ des ressources électroniques acquises sous licence par le Consortium.

Figure 4: Nombre de bases de données et de bouquets de périodiques pris sous licence en 2008



Source : Site du Consortium des bibliothèques universitaires suisses (Rapport annuel 2008)³²

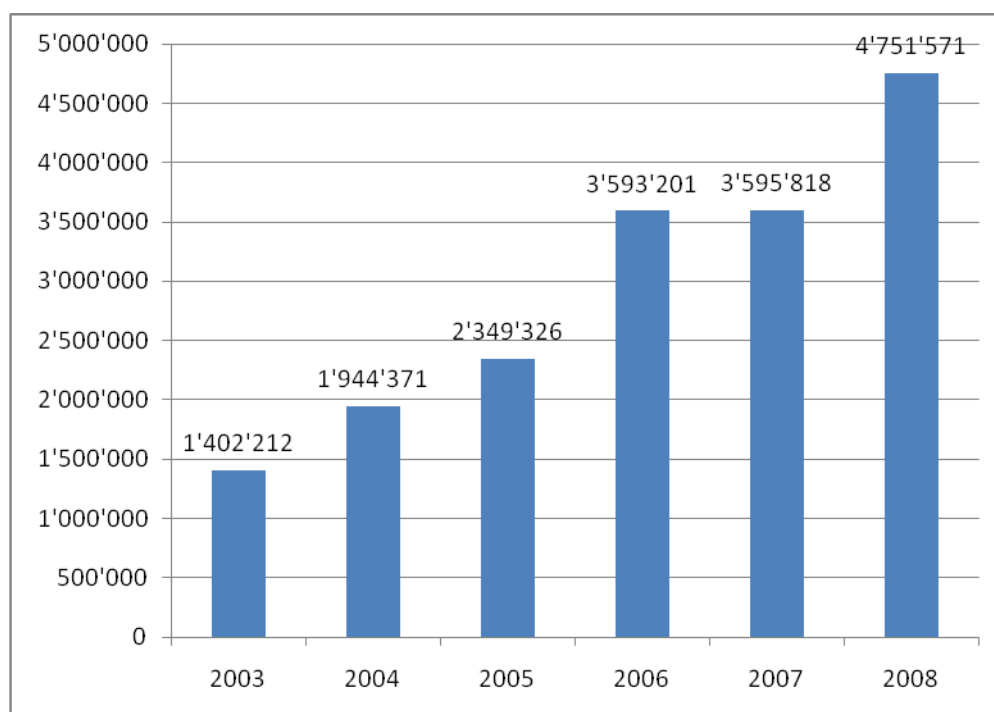
³¹ CONSORTIUM DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES SUISSES. Rapport annuel 2008. In : *Site du Consortium des bibliothèques universitaires suisses* [en ligne]. http://lib.consortium.ch/external_files/Rapport%20annuel%202008%20Consortium%2025%2005%2009%20website.pdf (consulté le 30.10.2010)

³² CONSORTIUM DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES SUISSES. *Ibid.*

2.5 Bilan et perspectives

Les budgets des bibliothèques et des regroupements comme le Consortium n'étant pas extensibles à souhait, l'augmentation régulière du prix d'accès à la documentation sur support électronique peut constituer une barrière bien réelle, même pour les bibliothèques académiques des pays industrialisés (sans parler des pays en voie de développement). Le poids financier de ce type de documents sur les budgets est également de plus en plus grand car le pourcentage qu'ils représentent sur les coûts totaux d'acquisition ne fait que croître. Au-delà du simple facteur financier, les documents électroniques prennent une place de plus en plus importante pour les travaux des étudiants et chercheurs puisque le nombre d'accès aux bases de données et autres documents numériques individuels passe de 1'402'212 en 2003 à 4'751'571 en 2008 pour les bibliothèques universitaires suisses. Les accès aux journaux et périodiques électroniques passent quant à eux de 2'350'418 en 2003 à 6'521'208 en 2008³³.

Figure 5: Évolution du nombre d'accès aux bases de données / documents numériques individuels de 2003 à 2008 pour les bibliothèques universitaires suisses

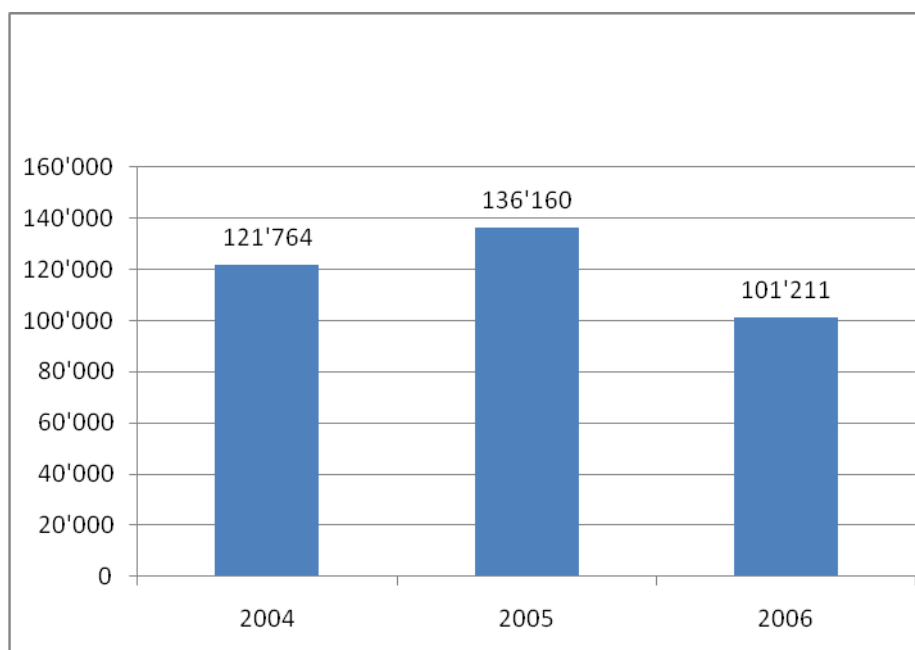


³³ OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUES. *Op. cit.*

<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/02/02/data.html> (consulté le 12.05.2010)

Cependant, on observe une mouvance inverse pour l'UNIGE. En effet, le nombre d'accès aux bases de données a diminué en 2006. Il serait donc intéressant de connaître les chiffres des années suivantes afin de voir si cette tendance vers le bas se confirme.

Figure 6: Évolution du nombre d'accès aux bases de données pour l'UNIGE, les Instituts et les Hôpitaux universitaires genevois entre 2004 et 2006



Malgré cela, les usagers adhèrent de plus en plus à une logique de « flux » d'information générée par l'utilisation du Web et notamment des grands moteurs de recherche. Ils sont aujourd'hui habitués à la recherche avec libre accès immédiat à la documentation en ligne et donc, au modèle d'accès aux documents proposé par les bases de données et les périodiques électroniques.

En résumé, d'un côté les ressources électroniques sont de plus en plus utilisées par les usagers et de l'autre, l'accès à ces documents coûte de plus en plus cher. Dans cette perspective, le recours à des sources gratuites de documentation scientifique comme les ressources en Open Access peut s'avérer intéressant pour les bibliothèques universitaires. Celles-ci pourraient être plus régulièrement mises en avant par les bibliothèques de l'UNIGE ces prochaines années. Actuellement, ces dernières ne disposent pas de beaucoup d'outils leur permettant d'évaluer l'utilité (et donc la qualité) de ce genre de ressources. C'est précisément un outil de ce type que le présent travail tentera de concevoir.

3. Collecte d'informations

Le but de ce chapitre est d'apporter toutes les informations nécessaires afin de pouvoir élaborer l'outil d'évaluation. On y trouvera tout d'abord une définition de l'Open Access accompagnée d'un bref historique de ses faits les plus marquants. Le concept de « base de données » sera également défini. Ensuite, une revue de littérature professionnelle traitera de l'évaluation de l'utilité. Après cela, plusieurs exemples d'outils existants seront passés en revue. Enfin, sur la base des informations recueillies, les objectifs spécifiques seront définis pour la suite du travail.

3.1 Open Access

Il ne s'agit pas ici de faire un exposé très poussé sur l'Open Access mais plutôt d'en rappeler les principes généraux. Pour ce faire, les lignes suivantes comprendront une définition et un bref historique des étapes les plus importantes de l'Open Access.

3.1.1 Définitions

Le groupe de réflexion sur l'Open Access de l'Université de Genève propose la définition suivante :

*« Le terme Open Access (OA) signifie **Accès Ouvert** ou **Libre d'accès**. Les documents électroniques en OA offrent donc à tout utilisateur un droit d'accès gratuit, irrévocable et universel. Pour cela, l'auteur doit déposer une version électronique de son texte sur un serveur institutionnel ou publier son article dans une revue fonctionnant selon le modèle OA.*

Les usagers sont ainsi autorisés à lire, télécharger, copier, distribuer, chercher, imprimer, créer des liens vers le texte intégral, pour n'importe quel usage, sans réserve mais avec obligation de citation. »

(Groupe de réflexion sur l'Open Access, 2005)³⁴

Cette définition fait bien ressortir le principe de la gratuité d'accès à la documentation scientifique. On comprend qu'il existe deux façons de publier en Open Access. La première consiste à déposer ses documents dans une archive ouverte ou serveur/dépôt institutionnel. Fondamentalement, cela veut dire qu'un exemplaire du document est archivé dans un serveur et qu'il est librement

³⁴ GROUPE DE RÉFLEXION SUR L'OPEN ACCESS. Dossier sur l'Open Access. In : *Site de l'Université de Genève* [en ligne]. <http://www.unige.ch/biblio/chercher/openaccess.html> (consulté le 31.08.2010)

accessible en ligne. La deuxième façon est de publier ses articles directement dans une revue qui respecte les principes de l'Open Access. La différence est que dans le deuxième cas, les chercheurs ne passent plus du tout par les éditeurs commerciaux pour publier leurs articles alors que dans le premier, l'article est le plus souvent publié par un éditeur commercial mais une copie est archivée sur un serveur institutionnel sous certaines conditions entendues avec l'éditeur concerné.

3.1.2 Historique

Le Groupe de réflexion sur l'Open Access de l'Université de Genève a également élaboré un historique simple et clair. Il permet de prendre connaissance des points essentiels de l'histoire de l'Open Access en quelques lignes :

Confrontés à l'augmentation des tarifs d'abonnement et refusant de céder leurs droits aux éditeurs, des auteurs commencent à diffuser librement leurs contributions. Ils visent à favoriser le partage de l'information et à dynamiser la recherche.

Dans les années 80, le web a amplifié ce mouvement qui aboutit, en 1991, au dépôt de publications scientifiques gratuites sur le premier serveur, nommé arXiv. Ces premières archives électroniques en libre accès couvrent surtout des disciplines de sciences exactes.

En 1997, les auteurs, en collaboration avec les éditeurs, définissent la conservation institutionnelle de la première copie (droit d'auteur de la première copie conservée par l'auteur) au travers de SPARC (Scholarly Publishing and Academic Resources Coalition).

En 2001 est adoptée à Budapest une initiative (Budapest Open Access Initiative - BOAI) qui a pour but d'harmoniser et de renforcer les différentes initiatives du libre accès. Elle est « à la fois une déclaration de principe, une déclaration de stratégie et une déclaration de soutien financier » et consiste notamment à créer des formats d'échange et de recherche.

En 2003, la Déclaration de Berlin vient renforcer cette Initiative en demandant aux institutions d'encourager les auteurs à publier leurs résultats de recherche en OA.

(Groupe de réflexion sur l'Open Acces, 2005)³⁵

3.2 Base de données : définitions

Il est très difficile de délimiter clairement le terme de « base de données ». À défaut de pouvoir y arriver, il est cependant possible de cerner les points

³⁵ GROUPE DE RÉFLEXION SUR L'OPEN ACCESS. *Ibid.*

essentiels qui composent ce genre d'outils. Pour ce faire, voici les trois définitions retenues pour ce travail, du plus général au plus précis:

« ...also called electronic database any collection of data, or information, that is specially organized for rapid search and retrieval by a computer. Databases are structured to facilitate the storage, retrieval, modification, and deletion of data in conjunction with various data-processing operations. A database management system (DBMS) extracts information from the database in response to queries. »³⁶ (Encyclopaedia Britannica)

« The terme is normally applied to digital data stored in a computer or on an optical disk. It is a systematically ordered collection of information, which might be, for example, bibliographic data such as a bibliography or a catalogue..., numerical or statistical material, or textual material of the kind found in a text archive, a data archive... or an abstracting and indexing service. It might also be assembled for personal or corporate use, but can also be assembled to be marketed commercially. Data is generally structured so that it can be sought and retrieved automatically. Access to commercially available databases is usually online on the Internet. »

(Poulter, 2003 : p. 126)

« Any grouping of data for a particular purpose or for the use of a particular set of End users, usually organized via Fields, and providing tools to enable manipulation of the data such as sorting, grouping, extraction and reporting. A database might contain bibliographic data, or numerical, statistical material, and may be assembled and marketed commercially, or by an organization, library, or individual. Access to an online database may be obtain via a Host. A database is now defined in law as 'a collection of works, data or other materials which: (a) are arranged in a systematic or methodical way and (b) are individually accessible by electronic or other means'. This definition is much wider than the usual concept of a database as a collection of facts organized in a meaningful or useful order. »

(Prytherch (éd.), 2005 : p. 196)

En résumé, les points essentiels qui constituent une base de données que l'on peut retirer des définitions précédentes sont :

- Une collection de données (ou informations) électroniques
- Les données sont structurées de façon précise
- Les données sont facilement manipulables (recherche, tri, gestion...)

Certains autres points n'apparaissent que dans une des trois définitions mais méritent tout de même d'être relevés. On pensera notamment au fait que les bases de données sont le plus souvent accessibles en ligne (Poulter, 2003 : p. 126) et destinées à un public précis (Prytherch (éd.), 2005 : p. 196). À noter que

³⁶ ENCYCLOPAEDIA BRITANNICA. Database. In : *Site de Encyclopaedia Britannica online : academic edition* [en ligne]. <http://search.eb.com/eb/article-9029424> (Consulté le 25.06.2010)

la distinction avec le terme « banque de données » (databank ou data bank) est peu évidente. L'ouvrage de l'ADBS, *Vocabulaire de la documentation* (Boulogne (coord.), 2004, p. 34), précise que les banques de données traitent d'un domaine des connaissances défini. Le *Harrod's librarian glossary and reference book* (Prytherch (éd.), 2005 : p. 196) indique quand à lui que les banques de données sont d'ordinaire des synonymes des bases de données mais que les premières ne peuvent concerner que des données numériques uniquement. À ceci, la *International encyclopedia of information and library science* (Feather et Sturges (éd.), 2003, p. 122) ajoute que les banques de données peuvent également ne contenir que des données non-bibliographiques. Pour le présent travail, seul le terme « base de données » sera utilisé.

Par ailleurs, beaucoup de références concernant des bibliothèques numériques seront utilisées, notamment au chapitre de la collecte d'information. Les travaux relatifs à l'évaluation de ce type d'outil sont aussi pertinents pour les bases de données car ces deux services d'information électroniques sont très semblables. Ils partagent en particulier tous les deux l'accès en ligne, des collections numériques et organisées de façon précise, la recherche et le repérage des documents ainsi qu'un public ciblé (Hunziker, 2009, p. 6-7).

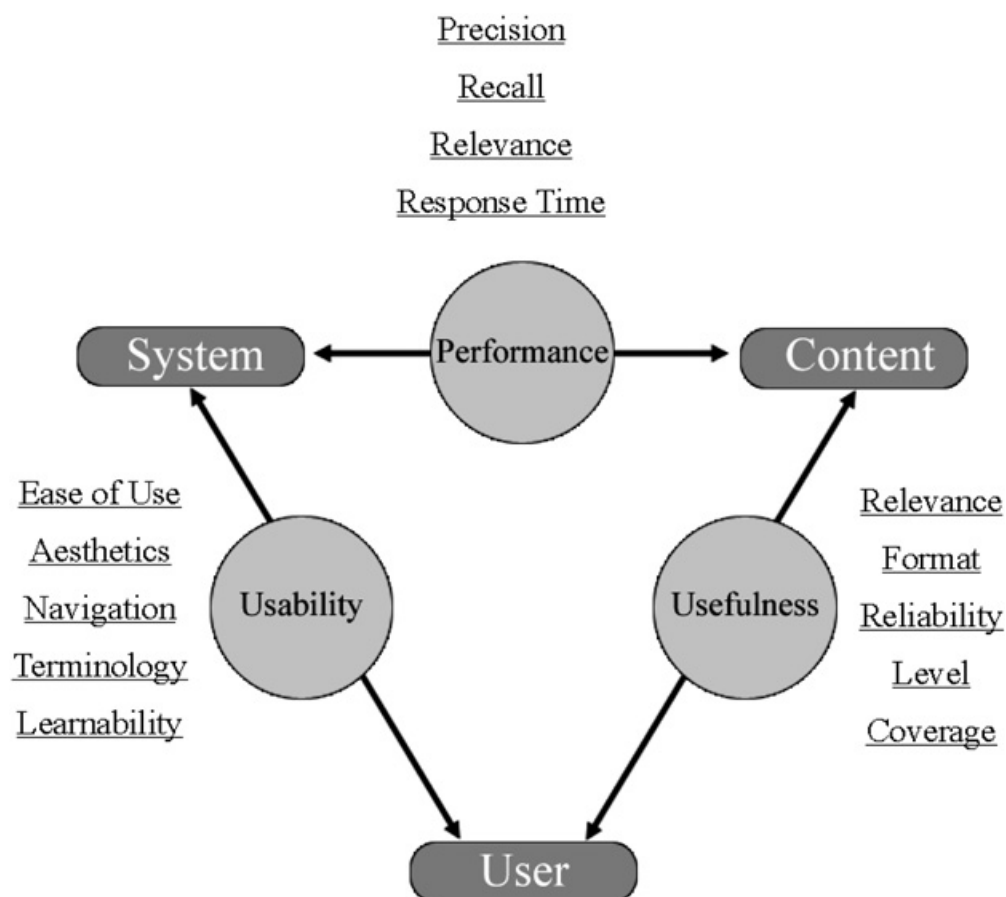
3.3 Bases de données : analyse de l'utilité

3.3.1 Axes d'évaluation

En 2006 et 2008, Tsakonas et Papatheodorou se sont basés sur un schéma afin de mener deux enquêtes sur l'évaluation des services d'information électroniques et des bibliothèques numériques (2006, p. 402 ; 2008, p. 1237-1238). Le schéma en question se nomme « Interaction Triptych Framework » (ITF, voir figure 7). Il décrit tout d'abord les trois principaux composants d'un service d'information électronique, comme les bibliothèques numériques ou les bases de données. Ceux-ci sont :

1. System (système)
2. Content (contenu)
3. User (utilisateur)

Figure 7: Interaction Triptych Framework (ITF)



Source : Tsakonas et Papatheodorou (2008, p. 1238)

Selon ce schéma, ces trois composants interagissent en permanence entre eux. De leurs interactions résultent trois axes d'évaluation possibles :

1. Performance (performance)
2. Usability (« utilisabilité »)
3. Usefulness (utilité)

À chacun de ces axes sont attribués des indicateurs de mesure. La performance se rapporte au bon fonctionnement du système électronique ou à l'interaction entre le système et le contenu. L'axe de la « usability » est celui de l'ergonomie. Il n'y a pas de traduction littérale en français pour le terme « usability ». Le Grand dictionnaire terminologique de l'Office québécois de la langue française³⁷ traduit ce terme par « convivialité ». Il fait également mention du quasi-synonyme « utilisabilité » qui porte la note suivante :

³⁷ OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANCAISE. *Site de Le grand dictionnaire terminologique* [en ligne].
<http://www.olf.gouv.qc.ca/ressources/gdt.html> (consulté le 17.08.2010)

« Bien que souvent utilisé avec le sens de « convivialité », le terme utilisabilité a un sens plus large qui correspond à la « capacité d'un système à permettre à ses utilisateurs de faire efficacement ce pourquoi ils l'utilisent ». Afin que le travail soit fait, le système « utilisable » doit non seulement être facile à utiliser, mais aussi fiable et efficace. »

(Grand dictionnaire terminologique)

Cette définition est la plus appropriée pour désigner « usability » dans le présent contexte. C'est pour cette raison que « l'utilisabilité » a été retenue dans ce travail pour désigner ce concept en français.

Enfin, l'axe de l'utilité désigne l'interaction entre l'utilisateur et le contenu. Ses indicateurs de mesure sont :

- Relevance (pertinence)
- Format (format)
- Reliability (fiabilité/autorité)
- Level (niveau de traitement)
- Coverage (couverture)

Le format concerne celui des documents auxquels la base de données donne accès en ligne. Le niveau de traitement correspond aux informations qui accompagnent les documents (résumé, indexation, citations, etc.). La couverture fait référence à l'étendue des collections dans le temps mais aussi dans le caractère exhaustif des fonds. L'utilité est l'axe d'évaluation en particulier qui est au centre de ce travail. Le point suivant s'attachera à approfondir ce concept.

3.3.2 Utilité

En 1989, Davis utilisait la définition suivante de l'utilité:

“Perceived usefulness is « the degree to which a person believes that using a particular system would enhance his or her job performance. » This follows from the definition of the word useful: “capable of being used advantageously.” Hence, a tool high in perceived usefulness is one for which a user believes in the existence of a positive use-performance relationship.”
(Davis, 1989, p. 320)

À l'époque, Davis avait mené une enquête afin de faire évaluer un logiciel de messagerie électronique et un éditeur de texte par 120 employés travaillant dans l'informatique. Or, l'utilité et l'utilisation de ce genre de logiciels ne sont pas les mêmes que pour un service d'information électronique. Il est surtout question dans cette définition d'amélioration de la performance au travail. Les définitions suivantes sont préférées dans ce travail à celle de Davis car elles font plus

ressortir l'aspect de la rencontre des besoins des utilisateurs dans le contexte particulier de la recherche d'information:

“The content and services offered by a system, and how closely they meet user requirements, are considered key aspects of system usefulness (Hartmann, 2006; Savolainen, 2008).” (Buchanan, 2009, p. 641)³⁸

Notons que cette définition précise bien que l'utilité fait référence au contenu mais également aux services ou fonctionnalités qui composent le système d'information. Ces deux aspects seront pris en compte dans ce travail pour l'évaluation de l'utilité.

La définition de l'utilité de Tsakonas et Papatheodorou (2008, p. 1237) fait ouvertement référence aux bibliothèques numériques (DLs). Elle est cependant pertinente car les bases de données et les bibliothèques numériques sont des outils très similaires, comme évoqué plus haut :

The concept of usefulness defines whether DLs constitute valuable tools for the completion of users' tasks. Usefulness answers the questions if DLs support users' information needs and work completion.

(Tsakonas et Papatheodorou, 2008, p. 1237)

Les définitions de Buchanan ainsi que Tsakonas et Papatheodorou sont les plus appropriées pour ce travail. On peut retirer de ces deux définitions qu'une ressource est utile quand elle rencontre les besoins des usagers et les aide dans l'accomplissement de leurs tâches.

L'utilité est un facteur important pour l'acceptation d'un système. Selon Greenberg et Buxton (2008, p. 16), un système dénué d'utilité est inutilisable, même avec une interface très « utilisable ». Plusieurs chercheurs s'accordent à dire que l'utilité est un concept subjectif qui dépend largement de la perception des usagers (Davis, 1989, p. 335 ; Dreyer et Laitenberger, 1998, p. 3 ; Buchanan et Salako, 2009, p. 647). L'utilité est très souvent associée à l'utilisabilité ou la facilité d'utilisation. Ces deux éléments sont considérés par plusieurs chercheurs comme déterminants pour l'usage d'une ressource et la satisfaction des usagers (Dreyer et Laitenberger, 1998, p. 2 ; Venkatesh et Davis, 2000, p. 187 ; Tsakonas et Papatheodorou, 2006, p. 14 ; Lin et Chou, 2008, p. 34; Tsakonas et Papatheodorou, 2008, p. 1245; Buchanan et Salako, 2009, p. 648). Selon certaines enquêtes, l'utilité est même perçue par les usagers comme plus

³⁸ Cette définition est inspirée des articles de Hartmann (2006) et Savolainen (2008), voir les références.

importante que l'utilisabilité (Venkatesh et Davis, 2000, p. 187 ; Tsakonas et Papatheodorou, 2006, p. 14). D'où la nécessité de leur proposer des systèmes utiles.

3.4 Outils d'évaluation existant

Dreyer et Laitenberger (1998, p. 1) rappellent qu'il est important de prendre en compte l'opinion des usagers pour évaluer un outil et ceci au-delà des simples critères techniques ou fonctionnels. Pour ce qui est de l'utilité, Davis (1989, p. 334) déclare que l'utilité perçue étant un facteur majeur de l'acceptation d'un système par les usagers, celle-ci ne devrait pas être ignorée par les designers ou les personnes tentant d'implanter un nouveau système. Il ajoute à cela que l'utilité perçue et la facilité d'utilisation (utilisabilité) découlent de l'appréciation personnelle et subjective des usagers et que celle-ci ne reflète pas forcément la réalité objective (p. 335). Enfin, Buchanan et Salako (2009, p. 642) affirment que l'évaluation de l'utilité est bien plus dépendante de l'implication des usagers que celle de l'utilisabilité.

Il ressort donc de la littérature professionnelle que l'évaluation de l'utilité est du ressort des usagers et non des professionnels de l'information. Ce constat nuance clairement les objectifs généraux qui avaient été fixés à la base pour la réalisation de ce travail. Il était initialement prévu de créer un outil, par exemple sous la forme d'une grille, permettant d'évaluer une base de données de façon systématique mais du point de vue du professionnel de l'information. Au vu de ce qui précède, un outil de ce genre s'opposerait aux découvertes effectuées jusqu'ici sur le sujet. L'évaluation de l'utilité sera donc dans ce travail approchée du point de vue des utilisateurs.

L'utilité est une chose difficile à évaluer (Aladwani, 2002, p. 223 ; Greenberg et Buxton, 2008, p. 16). Saracevic et Covi (2000, p. 5) regrettent qu'il n'existe pas de consensus général concernant les critères, mesures, méthodologies ou même contextes d'évaluation à appliquer pour les bibliothèques numériques. Tsakonas et Papatheodorou (2008, p. 1247) déplorent enfin le peu d'études réalisées sur le sujet. L'évaluation de l'utilité est donc une chose délicate.

Néanmoins, il ressort clairement de la littérature professionnelle que les usagers sont toujours sollicités afin d'évaluer l'utilité d'un système et que pour cela, le questionnaire d'évaluation est le seul outil systématiquement utilisé (Davis, 1989, p. 340 ; Dreyer et Laitenberger, 1998, p. 13 ; Eason, Yu et Harker, 2000, p. 4 ;

Venkatesh et Davis, 2000, p.201 ; Aladwani, 2002, p. 232 ; Calisir et Calisir, 2004, p. 512-514 ; Tsakonas et Papatheodorou, 2006, p.416-419; Lin et Chou, 2008, p.36 ; Tsakonas et Papatheodorou, 2008, p.1239 ; Buchanan et Salako, 2009, p. 645). C'est d'ailleurs souvent le seul outil de mesure de l'utilité utilisé. C'est pour cette raison qu'il a été décidé de réaliser un questionnaire à adresser aux usagers. Ceci constituera l'outil d'évaluation de l'utilité des bases données de ce travail.

Fuhr et al. (2007, p. 31) rappellent néanmoins que plusieurs techniques de récolte de données peuvent être nécessaires pour évaluer un système. En 2000, Eason, Yu et Harker ont analysé l'utilité des fonctionnalités de SuperJournal³⁹. Il s'agit d'un projet s'inscrivant dans la UK Electronic Libraries⁴⁰. SuperJournal est une application contenant 49 périodiques électroniques scientifiques (p. 3). Quatre techniques ont été utilisées afin d'évaluer l'utilité des fonctionnalités des périodiques de SuperJournal : une analyse des logs des usagers afin d'observer leur utilisation des périodiques ; une enquête par interviews sur 52 personnes ; deux focus groups concernant la satisfaction des usagers et un questionnaire en ligne (p. 4). Des observations sur le terrain peuvent également être utilisées pour évaluer l'utilité d'un système (Buchanan et Salako, 2009, p. 643). Ces techniques peuvent venir compléter la récolte d'informations par questionnaire dans le cas d'une enquête de grande envergure.

En 1989, Davis a mené une double enquête pour évaluer l'utilité perçue et la facilité d'utilisation (utilisabilité), dans un premier temps d'un logiciel de messagerie électronique (PROFS) et d'un éditeur de texte (XEDIT), puis de deux logiciels de création de graphiques (Chart-Master et Pendraw). Pour son premier questionnaire d'enquête, il s'est basé sur le set de quatorze questions suivant concernant l'utilité (p. 324) :

1. My job would be difficult to perform without electronic mail.
2. Using electronic mail gives me greater control over my work.
3. Using electronic mail improves my job performance.
4. The electronic mail system addresses my job-related needs,
5. Using electronic mail saves me time.

³⁹ THE SUPERJOURNAL PROJECT. *The SuperJournal project* [en ligne]. <http://www.superjournal.ac.uk/sj/> (consulté le 23.08.2010)

⁴⁰ JOINT INFORMATION SYSTEMS COMMITTEE. *ELib : the electronic libraries programme* [en ligne]. <http://www.ukoln.ac.uk/services/elib/> (consulté le 23.08.2010)

6. Electronic mail enables me to accomplish tasks more quickly.
7. Electronic mail supports critical aspects of my job.
8. Using electronic mail allows me to accomplish more work than would otherwise be possible.
9. Using electronic mail reduces the time I spend on unproductive activities.
10. Using electronic mail enhances my effectiveness on the job.
11. Using electronic mail improves the quality of the work I do.
12. Using electronic mail increases my productivity.
13. Using electronic mail makes it easier to do my job.
14. Overall, I find the electronic mail system useful in my job.

Un autre set de quatorze questions concernait la facilité d'utilisation. Ces questions sont en réalité des affirmations que le participant⁴¹ doit évaluer par une échelle de Likert allant de 1 à 7 (1 = extrêmement probable, 7 = extrêmement improbable). Afin d'éviter les confusions, le terme « question » sera préféré à « affirmation » dans ce travail.

Avant d'élaborer le premier questionnaire, quinze utilisateurs d'ordinateur expérimentés ont classé les 28 questions (utilité perçue + facilité d'utilisation) par ordre d'importance. Après ce pré-test, les questions 1 (job difficulty without), 4 (addresses my needs), 5 (save me time) et 9 (cut unproductive time) ont été éliminées. Quatre questions concernant la facilité d'utilisation furent également éliminées suivant la même procédure. Celles restantes ont servi à créer un premier questionnaire permettant d'évaluer PROFS et XEDIT (p. 326). 120 personnes de IBM Canada's Toronto Development Laboratory ont répondu à cette première enquête. Une analyse informatisée de la corrélation entre les questions a été utilisée afin de déterminer lesquels étaient les plus représentatives de chaque domaine observé (utilité perçue + facilité d'utilisation). Quatre questions ont été éliminées pour chaque set restant. Le but de ce deuxième affinage était de rendre le questionnaire le plus court et le plus pertinent possible à la fois. Ceci a permis d'élaborer le deuxième questionnaire (voir annexe 1) destiné à évaluer les deux logiciels de création de graphiques (deuxième étude). Le set concernant l'utilité perçue ne contenait plus que les six questions suivantes (p. 340) :

⁴¹ « Participant » sera toujours écrit au masculin dans ce travail dans le seul but d'alléger la lecture.

1. Using CHART-MASTER in my job would enable me to accomplish tasks more quickly.
2. Using CHART-MASTER would improve my job performance.
3. Using CHART-MASTER in my job would increase my productivity.
4. Using CHART-MASTER would enhance my effectiveness on the job.
5. Using CHART-MASTER would make it easier to do my job.
6. I would find CHART-MASTER useful in my job.

Le travail très pointu de Davis est de grande qualité. Plusieurs chercheurs se sont basés là dessus afin de mener leurs propres recherches (Dreyer et Laitenberger, 1998 ; Calisir et Calisir, 2004 ; Lin et Chou, 2008). Cependant, il est destiné à évaluer des logiciels de messagerie ou de bureautique. Leur utilisation n'est pas la même que pour un service d'information électronique. L'aspect « recherche d'information » n'est pas représenté dans l'approche de Davis. Il s'agit surtout de l'efficacité au travail en général. C'est pour cette raison que le questionnaire de Davis n'a pas été pris en compte dans l'élaboration de l'outil à concevoir. Il lui a été préféré ceux des études suivantes, plus proches de la thématique de ce travail.

En 2008, Tsakonas et Papatheodorou ont mené une enquête visant à évaluer la bibliothèque numérique en Open Access E-LIS⁴². Celle-ci couvre le domaine de la science de l'information et des bibliothèques. Se basant sur l'Interaction Tryptich Framework (ITF) mentionné plus haut, les auteurs cherchèrent à évaluer l'utilisabilité, l'utilité et la performance de E-LIS. Ils utilisèrent pour cela un questionnaire en ligne (voir annexe 2)⁴³ comportant les 32 questions suivantes à évaluer sur une échelle de Likert de 1 à 5 :

1. I use E-LIS...
2. A lot of my information seeking activity passes through E-LIS.
3. I am willing to spend much time to find the resources that are essential for my work tasks.
4. I am willing to spend much effort to find the resources that are essential for my work tasks.

⁴² E-LIS. *E-LIS : E-prints in library and information science* [en ligne]. <http://eprints.rclis.org/> (consulté le 24.08.2010)

⁴³ Le questionnaire est également disponible en ligne à l'adresse suivante : TSAKONAS, Giannis, PAPATHEODOROU, Christos. E-LIS evaluation : Online questionnaire [en ligne] <http://dlib.ionio.gr/~gtsak/e-lis/> (consulté le 25.08.2010)

5. I believe that the sources in E-LIS are relevant for my work tasks.
6. I believe that the formats of sources in E-LIS are suitable for my work tasks.
7. I believe that the sources in E-LIS are reliable to support my works tasks.
8. I believe that E-LIS provides all levels of information (e.g. abstracts etc) that I need for my information seeking tasks.
9. I believe that the temporal coverage of information sources in E-LIS is satisfactory.
10. In general I find E-LIS a useful system for my work tasks.
11. I believe that E-LIS is an easy to use system.
12. I believe that E-LIS has a pleasant aesthetic appearance.
13. I believe that E-LIS is an easy to navigate system.
14. I believe that E-LIS uses understandable terminology.
15. I believe that E-LIS is a learnable system.
16. In general I find E-LIS a usable system for my work tasks.
17. I believe that E-LIS returns to me exactly what I want.
18. I believe that E-LIS responds very quickly.
19. I believe that E-LIS returns to me as much results as I want.
20. In general I find E-LIS a well performing system for my work tasks.
21. I find browsing facilities useful.
22. I find browsing facilities usable.
23. I find searching facilities useful.
24. I find searching facilities usable.
25. I find My Personal Account function useful.
26. I find My Personal Account function usable.
27. I find the providing services (e.g. e-mail alerts, MetaLIS) useful.
28. I find the providing services (e.g. e-mail alerts, MetaLIS) usable.
29. I find E-LIS useful because it is an open access system.
30. I find E-LIS usable because it is an open access system.
31. I find the procedures that I use (e.g. depositing procedure, reviewing procedure) useful.
32. I find the procedures that I use (e.g. depositing procedure, reviewing procedure) usable.

Le questionnaire comportait également en tête deux questions avec un menu déroulant (My current E-LIS status is... ; I learned about E-LIS...).

Le questionnaire est composé de plusieurs parties. En premier, les questions 1 à 4 sont relatives à l'utilisation d'E-LIS par les participants et à leur degré de volonté dans leur recherche. Ensuite, les questions 5 à 10 analysent l'utilité d'E-LIS sur un plan général. Elles traitent notamment de la pertinence des sources, des formats des documents, de la fiabilité des sources, du niveau de traitement de l'information (levels of information), de la couverture temporelle et de l'utilité d'E-LIS en général. Les questions 11 à 16 sont relatives à l'utilisabilité et les 17 à 20 à la performance du système en général. Puis, les questions 21 à 31 sont destinées à évaluer l'utilité et l'utilisabilité des fonctionnalités d'E-LIS. On retrouve parmi celles-ci les plus courantes comme la recherche par navigation et mots-clés (moteur de recherche), le compte/dossier personnel, les services d'alerte et autres ainsi que les procédures de dépôt. Les questions 29 et 30 sont très intéressantes car elles demandent aux usagers si le fait qu'E-LIS soit un système en Open Access est un gage d'utilité et d'utilisabilité selon eux. Ceci peut effectivement être utile afin d'avoir une idée de la perception des outils en Open Access par les utilisateurs. Les participants de cette étude ont d'ailleurs estimé que la « nature Open Access » d'E-LIS la rend à la fois utile et utilisable (p. 1247). Il faut noter tout de même que les participants de cette enquête étaient des utilisateurs d'E-LIS. Donc à la fois des utilisateurs familiers des systèmes en Open Access et des sciences de l'information, ce qui a pu fausser les résultats.

Ce questionnaire est très complet et pertinent pour l'évaluation d'une base de données. Il permet d'évaluer les éléments les plus importants pour les utilisateurs comme le niveau de traitement des documents (Kani-Zabihi, Gheorghita et Chen, 2006, p. 408 ; Tsakonas et Papatheodorou, 2006, p. 406 ; Tsakonas et Papatheodorou, 2008, p. 1246) surtout pour les utilisateurs avancés, la pertinence (Tsakonas et Papatheodorou, 2006, p. 406 ; Tsakonas et Papatheodorou, 2008, p. 1246), la fiabilité (Tsakonas et Papatheodorou, 2006, p. 412 ; Tsakonas et Papatheodorou, 2008, p. 1235) et la recherche par mots-clés (Tsakonas et Papatheodorou, 2006, p. 411 ; Xie, 2006, p. 440). C'est pour cette raison que le questionnaire réalisé dans le cadre de ce travail est fortement basé sur celui de Tsakonas et Papatheodorou.

En 2009, Buchanan et Salako ont fait évaluer l'utilisabilité et l'utilité de la bibliothèque numérique d'un service de santé. Ils se sont basés sur les mesures clés suivantes pour élaborer leur questionnaire en ligne :

Figure 8: Questions élaborées par Buchanan et Salako

| Goal (improve. . .) | Question (asks if. . .) | Metric (measures. . .) |
|-------------------------|--|-------------------------------|
| Effectiveness | Information required was located | Tasks completed |
| Efficiency | The system responded quickly to the task (without delay or error) | Time to complete |
| Aesthetic appearance | Text type and font size are engaging and readable | Attractiveness |
| | Colours, graphics, and icons have been used appropriately | Appropriateness |
| Terminology | The terms used to label the menu functions are understandable | Comprehension |
| | The menu functions are logically related | Consistency |
| Navigation | Orientation is straightforward | Steps to complete |
| Learnability | Steps required to complete tasks were understandable | Repetition failed commands |
| Relevance | Information retrieved reflected the query | Relevant results |
| | Information retrieved contributed to the requirement | Utility |
| Reliability | Information retrieved was from a credible source | Credibility |
| Currency | Information retrieved is current | Creation date |
| | Information retrieved is valid | Last citation |

Source : Buchanan et Salako (2009 ; p. 643)

Les auteurs ont cette fois choisi une échelle de 1 à 4 pour évaluer les questions (1 = complètement d'accord, 4 = pas du tout d'accord). Les questions contenues dans le précédent tableau constituent le corps du questionnaire. Elles étaient précédées par trois questions démographiques (p. 643) :

- Âge
- Rôle organisationnel
- Moyenne du temps passé en ligne par semaine

Le questionnaire se concluait par les trois questions générales suivantes et une question ouverte (p. 643):

- Le système possède toutes les fonctionnalités attendues
- Dans l'ensemble, je suis satisfait du système
- J'utiliserai le système à nouveau
- Si une chose pourrait être améliorée dans ce système, laquelle selon vous devrait l'être ?

Ce questionnaire est également parfaitement adapté à l'évaluation d'une base de données électronique. Cependant les questions principales sont très redondantes avec celles du questionnaire mis au point par Tsakonas et Papatheodorou présenté plus haut. Les deux questions relatives à la pertinence (Information retrieved reflected the query ; Information retrieved contributed to the requirement) traitent spécifiquement de la pertinence des résultats d'une recherche et de l'adéquation aux besoins de l'utilisateur. Ce sont deux aspects

qui n'ont pas été traités aussi directement dans le questionnaire de Tsakonas et Papatheodorou. C'est pourquoi il a été décidé de les inclure dans le questionnaire à élaborer. En outre, les questions générales proposées par Buchanan et Salako viennent bien compléter et conclure le questionnaire. La première d'entre elles a aussi été sélectionnée.

3.5 Objectifs spécifiques et méthode

Cette partie vise à exposer les objectifs spécifiques définis sur la base des étapes précédentes. La méthodologie appliquée pour la suite du travail sera également évoquée.

3.5.1 Objectifs spécifiques et méthodologie

Voici un rappel des objectifs généraux qui ont été fixés au début de ce travail.

- Concevoir un outil pratique d'évaluation systématique de l'utilité des bases de données (livrable).
- Tester l'outil conçu sur au moins 10 bases de données différentes (payantes et en Open Access).
- Effectuer une analyse comparative entre les bases de données commerciales (payantes) et en Open Access évaluées au moyen de l'outil en question.
- Rédiger une marche à suivre pour la bonne utilisation et compréhension de l'outil (livrable).

À ce stade de l'étude, la collecte d'information effectuée démontre que certains des objectifs généraux ne pourront pas être atteints tels qu'ils avaient été imaginés initialement. Comme évoqué plus haut, il était prévu de concevoir un outil qui permettrait d'évaluer l'utilité des bases de données du point de vue du professionnel de l'information. Cependant, la collecte d'information a clairement démontré que concevoir un tel outil ne serait pas judicieux car l'évaluation de l'utilité d'un système doit être effectuée par les usagers. D'autre part, le questionnaire est l'outil le plus fréquemment utilisé pour évaluer l'utilité. L'outil à concevoir pour ce travail sera donc un questionnaire d'évaluation à remplir par les usagers.

Pour ce qui est du deuxième objectif général, le choix de l'outil maintenant effectué force à le modifier. En effet, comme il était prévu de concevoir un outil à utiliser du point de vue du professionnel de l'information, la perspective n'est à présent plus la même. Dans le premier cas, l'auteur aurait pu tester lui-même l'outil conçu sur une dizaine de bases de données commerciales et en Open

Access. Mais comme l'outil en question se trouve désormais être un questionnaire à remplir par les usagers, leur demander d'évaluer une dizaine d'interfaces différentes exigerait beaucoup trop de leur temps. C'est pourquoi la phase de test du questionnaire ne se fera que sur quelques bases de données commerciales choisies par les participants et une en Open Access choisie au préalable. Le test du questionnaire devrait être effectué par une dizaine d'étudiants de l'UNIGE.

Concernant les deux derniers objectifs généraux, une analyse comparative entre les bases de données commerciales choisies et celle en Open Access sera effectuée au chapitre consacré au test de l'outil. Cette analyse comparative se fera dans le cadre de l'analyse globale des résultats obtenus de l'enquête-test de l'outil. Enfin, pour ce qui est de la marche à suivre pour l'utilisation du questionnaire, le présent travail contiendra toutes les informations nécessaires à son utilisation, notamment les chapitres 4 et 5. En outre, le questionnaire étant un outil très commun, son utilisation est plus intuitive que pour un « nouvel » outil et devrait nécessiter moins d'explications spécifiques.

En résumé et sur la base de ce qui précède, les objectifs spécifiques sont les suivants :

- Concevoir un questionnaire d'évaluation de l'utilité des bases de données du point de vue des utilisateurs (livrable).
- Faire tester le questionnaire par une dizaine d'étudiants de l'UNIGE sur une base de données commerciale et une autre en Open Access.
- Effectuer une analyse comparative entre les bases de données commerciales choisies et celle en Open Access évaluées au moyen du questionnaire.
- Présenter la méthodologie suivie pour le test du questionnaire.

Le chapitre suivant s'attachera donc à présenter le questionnaire et la méthodologie, suivie de sa conception.

4. Conception de l'outil d'analyse

L'outil conçu pour cette étude sera présenté au cours de ce chapitre. Tout d'abord, la méthodologie utilisée sera expliquée afin que le lecteur puisse bien saisir la démarche qui a mené à sa conception. Puis, l'outil en question sera présenté. Puisqu'il s'agit d'un questionnaire, seules ses questions apparaîtront dans ce chapitre. Pour des raisons de place, le formulaire d'enquête complet est consultable dans les annexes de ce travail.

4.1 *Structure du questionnaire et méthodologie*

Deux questionnaires en particulier ont servi de modèle à celui conçu pour ce travail. Il s'agit des questionnaires élaborés par Tsakonas et Papatheodorou (2008, voir annexe 2) ainsi que Buchanan et Salako (2009, p. 645). Ce sont les deux exemples les plus appropriés dans ce cas précis. Les autres questionnaires passés en revue étaient directement inspirés ou entièrement repris de celui élaboré en 1989 par Davis (Dreyer et Laitenberger, 1998, p. 13 ; Venkatesh et Davis, 2000, p. 201 ; Calisir et Calisir, 2004, p. 512-514 ;) et parfois trop orientés vers des sites web commerciaux (Aladwani, 2002, p. 232). Comme évoqué dans le chapitre 3, les travaux de Davis ne sont pas adaptés pour l'évaluation des bases de données documentaires. Ceux-ci ne prennent pas en compte l'aspect de recherche d'information et sont plus axés sur l'efficacité au travail en général. Quant au questionnaire élaboré par Aladwani, il est prévu pour un environnement de transactions web commerciales et ses questions sont également difficilement transposables dans un contexte de recherche d'information. C'est pour ces raisons que tous ces questionnaires n'ont pas été pris en compte.

Voici donc les questions qui composent le questionnaire élaboré pour ce travail :

1. Les sources d'information contenues dans la base de données sont pertinentes pour mon travail
2. Les formats des documents contenus dans la base de données sont adaptés à mes besoins.
3. Les sources d'information contenues dans la base de données sont fiables.
4. La base de données fournit tous les niveaux d'informations (ex. résumé, etc.) dont j'ai besoin pour la recherche de documents.
5. La couverture temporelle des sources d'information est satisfaisante.

6. Les résultats obtenus reflètent bien la requête de recherche.
7. Les résultats retrouvés répondent à mes besoins en information.
8. La recherche par mots-clés (moteur de recherche) est utile.
9. La recherche par navigation est utile.
10. Le compte/dossier personnel et ses fonctionnalités sont utiles.
11. Cette base de données possède toutes les fonctionnalités attendues.
12. Cette bases de données est utile parce qu'elle est commerciale (payante)/ Cette base de données est utile parce qu'elle est en libre accès (Open Access).
13. En général, cette base de données est utile pour mon travail.

Le formulaire d'enquête complet contenant ce questionnaire se trouve dans les annexes de ce travail (voir annexe 3). Il est sous forme papier et composé de quatre parties :

- Informations sur le participant
- Questionnaire : Bases de données commerciales (payantes)
- Questionnaire : OAIster (Open Access).
- Remarques

Il faut encore ajouter à ces quatre parties une introduction. Les lignes qui suivent vont maintenant s'attacher à décrire les différentes parties du questionnaire conçu.

4.1.1 Introduction

Tout d'abord, le but de l'enquête ainsi que le cadre dans lequel elle s'inscrit sont expliqués au participant. Puis une marche à suivre détaille la manière de remplir le questionnaire. Il est demandé au participant d'évaluer l'utilité d'une base de données commerciale de son choix à l'aide d'un premier questionnaire. Ensuite, un deuxième questionnaire permet au participant d'évaluer cette fois une base de données en Open Access choisie par l'auteur. Il s'agit de la base de données OAIster⁴⁴, un « moissonneur » (harvester) ou catalogue de notices d'archives ouvertes de portée mondiale. Le contenu d'OAIster est généraliste.

Comme il y a deux interfaces à évaluer, le participant doit remplir deux questionnaires. Il s'agit en réalité deux fois du même. Seule la question numéro

⁴⁴ OCLC. *The OAIster database* [en ligne]. <http://www.oclc.org/oaister/> (consulté le 29.08.2010)

12 diverge d'un questionnaire à l'autre. C'est pourquoi il s'agit plutôt d'un double questionnaire plutôt que de deux questionnaires bien distincts.

Les participants doivent choisir eux-mêmes la base de données commerciale qu'ils souhaitent évaluer. Si possible, ceux-ci choisissent une base de données avec laquelle ils ont l'habitude de travailler. Cette méthodologie est utilisée pour trois raisons. D'abord afin de minimiser le temps de familiarisation nécessaire pour procéder à l'évaluation en toute connaissance de cause. Le but est de faire gagner du temps aux participants en limitant au maximum le temps nécessaire au remplissage de l'enquête. Dans le même ordre d'idée, ceci permet également de n'interroger que des participants qui ont l'habitude d'utiliser des bases de données bibliographiques. La connaissance de ce type d'outil les rend plus à même de les évaluer. Enfin, comme aucun public précis n'a été sélectionné, que ce soit en terme de domaine d'études ou de statut (bachelor, master, doctorant, chercheur, enseignants, autres), il aurait été arbitraire de choisir à la place des participants les interfaces commerciales à évaluer ainsi que des requêtes de recherche prédéfinies. Pour des raisons pratiques, il a tout de même été décidé de se limiter uniquement au bâtiment d'Uni Mail pour la distribution du double questionnaire. Il s'agit de l'aile de l'UNIGE consacrée aux sciences humaines⁴⁵.

OAlster a été choisie d'office pour tous les participants pour les raisons suivantes. Afin de procéder à l'analyse comparative entre bases de données commerciales et en Open Access, l'évaluation d'au moins une base de données en libre accès est nécessaire. Les ressources en Open Access n'étant pas forcément très connues du public, même académique, il a donc été décidé d'en choisir une à leur place. Enfin, OAlster a été sélectionnée pour ses collections universelles car l'enquête ne concerne pas un domaine d'étude particulier. Même si les domaines de spécialisation des participants sont différents, OAlster devrait pouvoir couvrir les différents sujets recherchés.

Avant de remplir les questionnaires, il est demandé aux participants de prendre cinq à dix minutes afin de se familiariser avec les fonctionnalités suivantes :

- Recherche par mots clés (une ou deux requêtes concernant votre domaine de recherche)
- Recherche par navigation
- Notices descriptives de documents

⁴⁵ UNIVERSITÉ DE GENÈVE. *Uni Mail* [en ligne]
<http://www.unige.ch/visite/batiments/fr/mail.html> (consulté le 29.08.2010)

- Compte/dossier personnel

Ces fonctionnalités seront évaluées au moyen des questionnaires. C'est pour cette raison qu'il est demandé aux participants d'en prendre connaissance. Enfin, il est rappelé que l'enquête est parfaitement anonyme.

Cette méthodologie est inspirée d'une étude menée par Xie (2006, p. 438). Celle-ci menait alors une enquête sur l'évaluation des bibliothèques numériques. Une liste était fournie aux participants mais ceux-ci avaient également la possibilité d'évaluer une bibliothèque numérique qui n'y figurait pas. Les participants devaient également formuler leurs propres requêtes de recherche afin d'évaluer l'interface choisie.

4.1.2 Informations sur le participant

Le double questionnaire est précédé de trois questions démographiques :

- Statut (étudiant en Bachelor ou Master, enseignant, chercheur ou doctorant, autre)
- Faculté/institut d'attache
- Nombre d'heures passées en ligne par semaine (1 à 4, 5 à 9, 10 et plus)

Elles sont directement inspirées du travail de Buchanan et Salako (2009, p. 643). Leur nombre est restreint car le but est surtout de tester le questionnaire et non pas de mener une enquête approfondie. Les questions démographiques dépendent des objectifs de l'enquête et du type de public interrogé. Libre aux administrateurs d'une étude utilisant ce questionnaire d'adapter et compléter les questions démographiques en fonctions de leurs besoins.

4.1.3 Questionnaire

Fondamentalement, nous avons extrait des questionnaires de Tsakonas et Papatheodorou (annexe 2) ainsi que Buchanan et Salako (voir p. 28) les questions relatives à l'évaluation de l'utilité. Le résultat obtenu est un questionnaire de treize questions. Celles de Tsakonas et Papatheodorou ont toutes été retenues. Elles permettent à la fois de bien évaluer le contenu et les fonctionnalités, ce qui constitue l'utilité d'un système. En revanche, seules les questions de Buchanan et Salako relatives à la pertinence ont été retenues. Elles sont représentées aux points 6 et 7 du questionnaire conçu. Elles ont été incorporées car elles traitent spécifiquement de la pertinence des résultats des requêtes et de la réponse aux besoins des utilisateurs. Ces deux points ne sont

pas traités aussi directement par Tsakonas et Papatheodorou, c'est pourquoi il a été estimé que ces deux questions représentaient un bon complément. Les autres questions principales de Buchanan et Salako étaient redondantes avec celles de Tsakonas et Papatheodorou. En revanche, une des questions générales traitant des fonctionnalités attendues, la numéro 11 dans le questionnaire conçu, a aussi été retenue car elle clôturait bien le set de questions sur l'évaluation des fonctionnalités.

Un espace est laissé au début du premier questionnaire afin de préciser le nom de la base de données commerciale choisie. Les questions sont en fait des affirmations que les participants doivent évaluer en fonction d'une échelle allant de 1 à 4 (1 = pas du tout d'accord, 4 = complètement d'accord). Il a été décidé que le questionnaire ne comporterait que des questions à cocher et pas de questions ouvertes afin de rendre son remplissage le plus court possible. Des espaces ont néanmoins été laissés après chaque question pour d'éventuels commentaires qui pourraient être précieux ultérieurement. L'échelle de notation, est délibérément courte (seulement quatre niveaux) et paire afin d'être la plus simple possible et ne pas comporter de réponse neutre, ce qui pourrait s'avérer stérile pour l'enquête. De cette façon, les participants sont obligés de prendre position : soit ils ne sont pas (du tout) d'accord, soit ils sont (complètement) d'accord. Les résultats sont ainsi également plus faciles à traiter. Plus les participants cochent de « 3 » et de « 4 », plus ils sont satisfaits du système évalué. Enfin, un espace supplémentaire est laissé à la fin du deuxième questionnaire pour permettre aux participants de faire part de leurs commentaires en général.

La méthodologie est ici inspirée de Buchanan et Salako (2009, p. 643) pour ce qui est des espaces de commentaires après chaque question et de l'échelle à quatre niveaux.

5. Test de l'outil

Afin de tester le bon fonctionnement de l'outil, des formulaires d'enquête ont été distribués durant deux semaines dans les bibliothèques d'Uni Mail. Ils étaient distribués en main propres aux participants par l'auteur. Ceci permettait à la fois d'expliquer directement le but de l'enquête et sa marche à suivre mais aussi de recueillir les premières réactions des participants et non participants. Seuls des usagers habitués à utiliser des bases de données documentaires ont reçu un formulaire car ceux-ci devaient pouvoir choisir une première base de données commerciale qu'ils connaissaient déjà. Seize formulaires d'enquête ont été distribués. Seulement sept ont été retournés remplis. Quatre bases de données commerciales différentes ont été évaluées par les participants : *Business Source Premier* ; *Jstor* ; *Lexis Nexis* et *Linguistics and language behavior abstracts*. La section qui suit s'attache à analyser plus en détail les résultats du test.

5.1 Analyse des résultats de l'enquête-test

5.1.1 Questions démographiques

Les participants sont sept étudiants (Bachelor et Master). Trois sont affiliés à Faculté des sciences économiques et sociales (SES)⁴⁶ et les quatre restant à la Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation (FPSE)⁴⁷, à la Faculté de droit⁴⁸, à l'Institut européen de l'Université de Genève (IEUG)⁴⁹ et à la filière information documentaire de la Haute école de gestion de Genève (HEG)⁵⁰. Enfin, trois participants passent cinq à neuf heures en lignes par semaine, trois autres dix heures et plus et un seulement une à quatre heures.

⁴⁶ UNIVERSITÉ DE GENÈVE. *Site de la Faculté des sciences économiques et sociales* [en ligne]. <http://www.unige.ch/ses/index.html> (consulté le 30.08.2010)

⁴⁷ UNIVERSITÉ DE GENÈVE. *Site de la Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation* [en ligne]. <http://www.unige.ch/fapse/index.html> (consulté le 30.08.2010)

⁴⁸ UNIVERSITÉ DE GENÈVE. *Site de la Faculté de droit* [en ligne]. <http://www.unige.ch/droit/index.html> (consulté le 30.08.2010)

⁴⁹ UNIVERSITÉ DE GENÈVE. *Site de l'Institut européen de l'Université de Genève* [en ligne]. <http://www.unige.ch/ieug/index.html> (consulté le 30.08.2010)

⁵⁰ HAUTE ÉCOLE DE GESTION DE GENÈVE. *Site de la Haute école de gestion de Genève* [en ligne]. <http://www.hesge.ch/heg/> (consulté le 30.08.2010)

Les questions démographiques n'ont ici pas une grande importance le but étant avant tout de tester le double questionnaire et non d'effectuer une enquête de grande envergure. Il est impossible d'établir des tendances avec si peu de participants. On notera tout de même que l'échantillon bien que restreint est assez hétéroclite (cinq affiliations différentes) et habitué aux technologies du Web.

5.1.2 Questionnaires

Voici les résultats des questionnaires remplis par les participants :

Tableau 1: Résultats de l'enquête-test

| | 1 Pas du tout d'accord n (%) | 2 pas d'accord n (%) | 3 d'accord n (%) | 4 Complètement d'accord n (%) |
|---|---|---------------------------------|-----------------------------|--|
| 1.1 Sources pertinentes | 0 (0.00) | 1 (14.28) | 4 (57.14) | 2 (28.57) |
| 1.2 Sources pertinentes (OAster) | 0 (0.00) | 2 (28.57) | 4 (57.14) | 1 (14.28) |
| 2.1 Formats adaptés | 0 (0.00) | 2 (28.57) | 1 (14.28) | 4 (57.14) |
| 2.2 Formats adaptés (OAster) | 1 (14.28) | 3 (42.85) | 2 (28.57) | 1 (14.28) |
| 3.1 Sources fiables | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 5 (71.42) | 2 (28.57) |
| 3.2 Sources fiables (OAster) | 0 (0.00) | 3 (42.85) | 3 (42.85) | 1 (14.28) |
| 4.1 Niveau d'information | 0 (0.00) | 3 (42.85) | 3 (42.85) | 1 (14.28) |
| 4.2 Niveau d'information (OAster) | 1 (14.28) | 2 (28.57) | 2 (28.57) | 2 (28.57) |
| 5.1 Couverture temporelle | 0 (0.00) | 1 (14.28) | 2 (28.57) | 4 (57.14) |
| 5.2 Couverture temporelle (OAster) | 0 (0.00) | 2 (28.57) | 1 (14.28) | 4 (57.14) |
| 6.1 Résultats reflètent la requête | 0 (0.00) | 3 (42.85) | 2 (28.57) | 2 (28.57) |
| 6.2 Résultats reflètent la requête (OAster) | 0 (0.00) | 4 (57.14) | 1 (14.28) | 2 (28.57) |
| 7.1 Résultats répondent aux besoins | 1 (14.28) | 1 (14.28) | 3 (42.85) | 2 (28.57) |
| 7.2 Résultats répondent aux besoins (OAster) | 0 (0.00) | 3 (42.85) | 3 (42.85) | 1 (14.28) |

| | | | | |
|--|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 8.1 Recherche mots-clés utile | 0 (0.00) | 1 (14.28) | 1 (14.28) | 5 (71.42) |
| 8.2 Recherche mots-clés utile (OA1ster) | 0 (0.00) | 2 (28.57) | 1 (14.28) | 4 (57.14) |
| 9.1 Recherche navigation utile | 0 (0.00) | 2 (28.57) | 3 (42.85) | 1 (14.28) |
| 9.2 Recherche navigation utile (OA1ster) | 0 (0.00) | 2 (28.57) | 2 (28.57) | 1 (14.28) |
| 10.1 Compte/dossier personnel utile | 0 (0.00) | 3 (42.85) | 3 (42.85) | 0 (0.00) |
| 10.2 Compte/dossier personnel utile (OA1ster) | 0 (0.00) | 3 (42.85) | 0 (0.00) | 2 (28.57) |
| 11.1 Toutes les fonctionnalités attendues | 0 (0.00) | 3 (42.85) | 4 (57.14) | 0 (0.00) |
| 11.2 Toutes les fonctionnalités attendues (OA1ster) | 0 (0.00) | 3 (42.85) | 3 (42.85) | 1 (14.28) |
| 12.1 Utile parce que commerciale | 5 (71.42) | 1 (14.28) | 0 (0.00) | 1 (14.28) |
| 12.2 Utile parce en Open Access (OA1ster) | 2 (28.57) | 3 (42.85) | 1 (14.28) | 1 (14.28) |
| 13.1 En général utile | 1 (14.28) | 0 (0.00) | 2 (28.57) | 4 (57.14) |
| 13.2 En général utile (OA1ster) | 2 (28.57) | 1 (14.28) | 3 (42.85) | 1 (14.28) |

Encore une fois, il est impossible d'établir des tendances générales avec si peu de participants. Les résultats obtenus et leur analyse sont donc à prendre avec précaution car il ne s'applique qu'à sept personnes. Les faits les plus marquants seront quand même dégagés.

Globalement, les participants sont plutôt satisfaits des deux bases de données qu'ils ont eues à évaluer puisque ceux-ci sont majoritairement (complètement) d'accord avec les questions. Les résultats sont tout de même légèrement moins bons pour la base de données en Open Access OA1ster.

Les participants sont majoritairement satisfaits de la pertinence des sources des bases de données commerciales ainsi que d'OA1ster. La différence entre les deux est minime. La première grande divergence provient des formats des documents. Ceux d'OA1ster sont jugés plutôt inadaptés à l'inverse de ceux des bases de données commerciales. Ceci est peut-être dû au fait qu'OA1ster n'offre tout d'abord pas toujours un accès en ligne au document recherché. Un

participant s'est plaint dans ses commentaires de ne trouver que des documents nécessitant un code d'accès. D'autre part, les formats des documents vers lesquels pointent les notices retrouvées par OAlster sont plus variés que pour la plupart des bases de données commerciales. La majorité offre un accès direct aux documents en pdf ou html, formats auxquels les étudiants sont peut-être plus habitués. Dans ses commentaires, un participant apprécie particulièrement la facilité d'impression des pdf.

Dans le même ordre d'idée, les participants louent à l'unanimité la fiabilité des sources des bases de données commerciales alors que les avis sont plus mitigés pour OAlster. Le caractère beaucoup plus hétérogène des types de documents vers lesquels les notices de la base de données en Open Access pointent y est sans doute pour quelque chose. Un participant relève que OAlster renvoie parfois vers des sites non académiques comme des blogs personnels ce qui lui fait légèrement redouter les jugements de valeur.

Les avis sont très partagés en général concernant la suffisance du niveau de traitement des documents. En revanche, la couverture temporelle est assez largement plébiscitée pour les deux types de bases de données, toujours avec un léger moins pour OAlster.

Il est intéressant de voir que les participants sont assez moyennement satisfaits des résultats des requêtes en général. Par contre, selon les participants, ceux-ci répondent plutôt bien à leurs besoins, encore avec un léger moins pour OAlster. Ceci est un peu contradictoire mais encore une fois, le nombre très réduit de participants ne permet pas de tirer de conclusion.

Concernant les fonctionnalités, la majorité des participants est complètement d'accord avec le fait que la recherche par mots-clés est utile, autant pour les bases de données commerciales que pour OAlster. Ceci confirme qu'il s'agit d'une fonctionnalité importante pour les utilisateurs comme évoqué au chapitre 3. La recherche par navigation fait par contre l'objet de plus de retenue, même si la majorité la considère utile. Un participant n'a pas trouvé cette fonctionnalité dans OAlster et un autre dans aucune des deux bases de données qu'il a eues à évaluer. Le compte/dossier personnel rencontre aussi des avis très partagés. À noter qu'un participant n'a pas trouvé cette fonctionnalité dans OAlster. Un autre n'a pas trouvé cette fonctionnalité dans la base de données commerciale choisie et il ne l'a pas testé dans OAlster. Enfin, les participants sont d'une manière générale mitigés sur la présence des fonctionnalités attendues même s'ils sont

majoritairement satisfaits. On constate donc d'une part qu'il n'existe dans ce cas précis pas de grande différence entre les fonctionnalités des bases de données commerciales et celles d'OAlster. La notation des participants est très similaire pour les deux types de bases de données. D'autre part, les fonctionnalités autres que celles de recherche ne satisfont que moyennement les participants.

C'est peut-être le résultat le plus éloquent. La majorité des participants ne fait pas le lien entre le genre de la base de données (commerciale/payant ou Open Access) et son utilité. Un participant écrit ne pas voir le rapport entre l'utilité et le caractère payant. Le genre de la base de données n'a donc majoritairement pas d'incidence selon les participants sur leur perception de son utilité. Enfin, la majorité estime que les bases de données commerciales ainsi que OAlster lui est utile en général. Globalement, les participants sont donc plutôt satisfaits. Mais comme à l'accoutumée, les résultats sont moins nets pour OAlster que pour les bases de données commerciales, ce qui est la tendance générale de ce test.

Un usager écrit à la fin de son questionnaire que le côté gratuit de l'Open Access est intéressant mais que les bases de données commerciales sont aussi accessibles gratuitement depuis l'Université. C'est une remarque assez éloquente. Elle illustre bien le fait que pour les usagers internes à l'Université, le gain financier que peuvent représenter les ressources en Open Access n'est pas forcément évident. La valeur ajoutée de ce genre de ressources par rapport aux collections électroniques « classiques » ne va donc pas nécessairement de soi pour les utilisateurs.

5.2 Limitations et recommandations

Dans l'optique d'une utilisation future du questionnaire élaboré pour ce travail, les éléments suivants sont à prendre en compte.

Tout d'abord, les critères d'évaluation de l'utilité des bases de données ont été élaborés au moyen d'une revue de la littérature professionnelle mais n'ont par contre pas été validés par les usagers. Si l'on veut que l'évaluation soit pertinente pour les participants, il faut que les critères utilisés leur paraissent aussi pertinents. Pour ce faire, un pré-test devrait être organisé. Une phase similaire a été mise en œuvre par Davis en 1989. Celui-ci a réuni 15 personnes appartenant à son public cible afin qu'elles évaluent la pertinence des critères d'évaluation potentiels pour son questionnaire (p. 325). Ce pré-test avait permis d'éliminer des critères jugés peu importants par les utilisateurs. Mais d'autres

critères peuvent également être proposés par les usagers. Ceci permet d'offrir un questionnaire adapté aux besoins du public visé. Cette phase de pré-test n'a pu être accomplie dans ce travail pour des raisons de temps.

Dans le même ordre d'idée, il convient de bien cibler son public. Le questionnaire doit donc être adapté en conséquence. Chaque public se situe dans un contexte particulier. Le questionnaire établi doit en tenir compte. Le pré-test peut beaucoup aider à ce niveau. L'enquête de Birri Blezon et Schneider (2010) menée dans plusieurs facultés de l'UNIGE permet déjà de dégager les principales attentes des usagers concernant l'utilité et l'usage des ressources informationnelles. La consultation du rapport d'enquête peut apporter de bonnes bases afin d'ajuster le présent questionnaire ou d'élaborer de nouveaux critères d'évaluation de l'utilité.

S'il est prévu d'utiliser le questionnaire afin d'effectuer une enquête de grande ampleur, il faudra le convertir en questionnaire électronique. Il peut ainsi être transmis plus facilement aux participants potentiels et le traitement des résultats sera plus simple à gérer.

Le questionnaire ne prend en compte que l'axe d'évaluation de l'utilité car il s'agit du sujet central de ce travail. Les axes de la performance et de l'utilisabilité en sont absents (voir figure 7). Il a cependant été relevé au chapitre 3 que l'utilité et l'utilisabilité étaient très liés. Buchanan et Salako (2009, p. 648) vont jusqu'à affirmer que ces deux axes sont plus que reliés mais tout simplement dépendants et qu'ils devraient être évalués conjointement. Le questionnaire pourrait effectivement être un peu plus cohérent et complet en y ajoutant des questions relatives à l'utilisabilité.

Au-delà des résultats des questionnaires, les réactions des participants mais aussi des non participants ont été instructives. La plupart des personnes qui ont été sollicitées pour participer à l'enquête-test ont demandé : « C'est quoi une base de données ? » ou « Qu'est-ce que vous entendez par « base de données » ? » et ceci même parmi les participants. Il semble donc que les termes de « base de données » ou « base de données documentaires » soient du jargon documentaire que beaucoup d'étudiants maîtrisent mal. Il serait donc judicieux d'inclure dans l'introduction du questionnaire des exemples concrets de bases de données afin que les usagers voient immédiatement de quoi il s'agit.

Enfin, presque aucun commentaire négatif n'a été fait concernant le questionnaire, sa structure ou le déroulement de l'enquête, ce qui est encourageant. Seul un

participant a trouvé un peu difficile d'évaluer OAlster sans vraiment bien connaître cette interface. Une période de familiarisation plus longue serait peut-être judicieuse pour un cas similaire.

5.2.1 Évaluation de l'utilité des périodiques électroniques

L'interface d'un périodique électronique est tout à fait semblable à celle d'une base de données. Elle est aussi composée de fonctionnalités de recherche (mots-clés et navigation), d'autres fonctionnalités et de collections de numéros de périodiques. En cela, le questionnaire élaboré pour ce travail est applicable pour l'évaluation d'un périodique électronique. Cependant, dans le cas d'un périodique, son utilité pour les usagers est avant tout basée sur son contenu informationnel. Si un périodique possède des articles importants concernant le domaine d'étude d'un usager, celui-ci va considérer le périodique comme utile pour lui, même si peu de personnes travaillent sur ce sujet. Dans le contexte des périodiques, le contenu informationnel a un rôle déterminant et l'utilité de l'interface en elle-même peut être bien secondaire si les informations contenues sont pertinentes pour la personne qui évalue.

On touche ici pleinement au côté très subjectif de l'analyse de l'utilité, surtout du point de vue des utilisateurs. Plusieurs critères existent afin d'évaluer la qualité d'un périodique (facteur d'impact, etc.) mais ceux-ci sont perçus avant tout du point de vue du professionnel de l'information. Pour évaluer l'utilité d'un périodique, la perspective est différente que pour une base de données. La dernière est un outil qui sert avant tout à repérer l'information désirée. Sa principale fonction est donc la recherche d'information. Tandis qu'un périodique électronique, même s'il possède aussi des fonctionnalités de recherche, représente avant tout un contenu informationnel. Eason, Yu et Harker (2000, p. 18) observent que les usagers d'un périodique électronique utilisent surtout la recherche par navigation plutôt que la recherche par mots-clés. Ceci contraste avec les utilisateurs des bases de données. Ces derniers mettent plutôt en avant la recherche par mots-clés comme évoqué au chapitre 3. Ceci est sûrement dû au fait que la proximité de l'information recherchée n'est pas la même. Quand les usagers cherchent dans un périodique électronique, ils ont peut-être une idée précise de ce qu'ils cherchent, comme un numéro ou un article en particulier. D'autre part, si un usager cherche dans un périodique précis, c'est que son sujet est pertinent pour lui. La base de données permet plutôt de retrouver les périodiques ou articles pertinents pour les usagers au milieu d'un grand nombre

de sources différentes. C'est pourquoi, le contenu brut d'un périodique est plus important que pour une base de données. Si le sujet d'un périodique n'est pas pertinent pour l'utilisateur, celui-ci ne l'utilisera pas. La base de données par contre offre la possibilité d'accéder à un grand nombre de sources différentes. Même si un certain nombre ne convient pas, l'utilisateur va tout de même utiliser la base de données pour accéder aux sources d'information restantes qui sont pertinentes pour lui. La base de données est l'outil qui permet de faire le lien avec les périodiques électroniques qui donnent accès en ligne aux documents, c'est pourquoi la recherche d'information est prééminente. Le périodique par contre donne accès à l'information recherchée, c'est pourquoi son contenu informationnel prime sur l'interface en elle-même.

En résumé, la base de données est l'outil de recherche tandis que le périodique est le support de l'information. Mais l'utilité du contenu informationnel d'un périodique est toujours très subjective en fonction de la personne qui évalue. Dans le cadre de l'évaluation de l'utilité d'un périodique, il convient donc de tout particulièrement bien cerner le public cible et de lui faire valider les critères potentiels d'évaluation afin que ceux-ci soient vraiment pertinents. Il existe des indicateurs bien établis pour évaluer les périodiques comme le facteur d'impact par exemple (impact factor). Le facteur d'impact pour 2010 d'une revue X est égal (A) au nombre de fois que des articles publiés dans la revue X en 2008-2009 sont cités dans l'ensemble des revues indexées durant l'année 2010 dans un référentiel donné divisé par (B) le nombre d'articles publiés dans la revue X en 2008-2009 $(A/B)^{51}$. Cependant, ce genre d'indicateurs est essentiellement utilisé par les professionnels de l'information ou les chercheurs qui publient dans des revues. Si l'on part du principe que l'évaluation de l'utilité est du ressort des usagers, ce genre d'indicateurs ne sera peut-être pas forcément pertinent selon eux car le contenu peut leur rester utile malgré un mauvais facteur d'impact. D'où toute la difficulté d'évaluer l'utilité d'un périodique du point de vue de l'utilisateur.

⁵¹ CHARTRON, Ghislaine. *Évaluation scientifique, bibliométrie*. Cours de Master ID HEG, juin 2010, diapositive no. 13

6. Conclusion

Certains objectifs de ce travail n'ont malheureusement pu être atteints que partiellement. La faible participation à l'enquête-test de l'outil n'a pas permis de tirer des conclusions, tant sur les préférences des usagers que sur la comparaison entre bases de données commerciales et en Open Access, ce qui est regrettable. Le principal élément que l'on peut néanmoins retirer de ce travail est que l'évaluation de l'utilité d'un système est l'affaire des usagers et non des administrateurs. Ceci est logique dans le sens où une ressource doit avant tout être utile à ceux à qui elle est destinée. L'utilité est une chose subjective. En l'occurrence, celle des ressources en Open Access peut être perçue de façon assez différente entre les professionnels de l'information et les utilisateurs.

L'outil élaboré ici peut apporter des indications intéressantes sur l'utilité d'une base de données mais il ne faut pas oublier qu'en définitive, cela doit servir les usagers avant tout. C'est à eux de décider ce qui est utile ou pas pour eux. Inutile d'essayer de leur imposer un système si ceux-ci n'en voient pas l'intérêt. Il faut donc veiller à n'évaluer que ce qui est important pour le public visé et s'assurer que la méthode ainsi que les critères utilisés sont pertinents.

Dans ce sens, le questionnaire élaboré ici fournit une structure de base robuste pour l'évaluation de l'utilité des bases de données. Mais il peut (et même doit) être adapté à volonté en fonction du public cible. L'évaluation de l'utilité d'un système en général est un champ de recherche difficile qui manque encore aujourd'hui de résultats. L'outil conçu pour ce travail devrait avant tout servir sur le terrain afin que l'on puisse pleinement apprécier son utilité. Il pourrait ainsi peut-être permettre d'apporter une petite contribution à un domaine d'étude qui est encore aujourd'hui en manque de références.

Références

ALADWANI, AM. The development of two tools for measuring the easiness and usefulness of transactional Web sites. *European Journal of Information Systems* [en ligne]. 2002, vol. 11, p. 223–234. <http://proquest.umi.com/pqdweb?index=0&did=194633611&SrchMode=1&sid=1&Fmt=6&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1283158925&clientId=58690> (consulté le 30.08.2010)

BIRRI BLEZON, Rahel, SCHNEIDER, René. *Usage et utilité des ressources de l'Université de Genève : Comparaison des résultats de l'enquête menée en décembre 2009 auprès des Facultés des lettres, de médecine, de psychologie et des sciences de l'éducation ainsi que de l'École de traduction et d'interprétation et de l'Institut universitaire de formation des enseignants*. Genève : Haute école de gestion, mai 2010, 34 p.

BOULOGNE, Arlette (coord.). *Vocabulaire de la documentation*. Paris : ADBS, 2004, 334 p.

BUCHANAN, Steven, SALAKO, Adeola. Evaluating the usability and usefulness of a digital library. *Library review* [en ligne]. 2009, vol. 58, no. 9, p. 638-651. <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=0024-2535&volume=58&issue=9> (consulté le 20.08.2010)

CALISIR, Fethi, CALISIR, Ferah. The relation of interface usability characteristics, perceived usefulness, and perceived ease of use to end-user satisfaction with enterprise resource planning (ERP) systems. *Computers in Human Behavior* [en ligne]. 2004, vol. 20, p. 505–515. http://www.sciencedirect.com/science?_ob=MIImg&_imagekey=B6VDC-49WMSWR-5-3&cdi=5979&user=6563152&pii=S0747563203000748&orig=search&coverDate=07%2F31%2F2004&sk=999799995&view=c&wchp=dGLzVlz-zSkWb&md5=a44b39b275c8925e230786cc857163e6&ie=/sdarticle.pdf (consulté le 23.08.2010)

CHARTRON, Ghislaine. *Évaluation scientifique, bibliométrie*. Cours de Master ID HEG, juin 2010

CONSORTIUM DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES SUISSES. Mission pour le Bureau du Consortium des bibliothèques universitaires suisses. In : *Site du Consortium des bibliothèques universitaires suisses* [en ligne]. http://lib.consortium.ch/external_files/20080618_Leistungauftrag_2009_2111_f_d ef.pdf (consulté le 24.03.2010)

CONSORTIUM DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES SUISSES. Rapport annuel 2008. In : *Site du Consortium des bibliothèques universitaires suisses* [en ligne]. http://lib.consortium.ch/external_files/Rapport_annuel_2008_Consortium.pdf (consulté le 12.05.2010)

DAVIS, Fred D. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly* [en ligne]. Septembre 1989, vol. 13, no. 3, p. 319–340. <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=3&hid=9&sid=c6a0f4e3-9156-4741-bb23-3cf5562d6bd4%40sessionmgr14&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=buh&AN=4679168> (consulté le 31.08.2010)

DREYER, Horst M., LAITENBERGERT, Oliver. *Evaluating the usefulness and the ease of use of a Web-based inspection data collection tool*. S.L.: Fraunhofer IESE, 1998. 13 p. IESE-027.98/E. In : *Fraunhofer-Publica* [en ligne]. <http://publica.fraunhofer.de/eprints/urn:nbn:de:0011-px-473172.pdf> (consulté le 18.08.2010)

E-LIS. *E-LIS : E-prints in library and information science* [en ligne]. <http://eprints.rclis.org/> (consulté le 24.08.2010)

EASON, Ken, YU, Liangzhi, HARKER, Susan. The use and usefulness of functions in electronic journals: the experience of the SuperJournal Project. *Program* [en ligne]. Janvier 2000, vol 34, no 1, p. 1-28. <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=862381&show=abstract> (consulté le 23.08.2010)

ENCYCLOPAEDIA BRITANNICA. Database. In : *Site de Encyclopaedia Britannica online : academic edition* [en ligne]. <http://search.eb.com/eb/article-9029424> (Consulté le 25.06.2010)

FEATHER, John, STURGES, Paul (éd.). *International encyclopedia of information and library science*. Londres [etc.]: Routledge, 2003, 688 p.

FUHR, Norbert et al. Evaluation of digital libraries. *International journal of digital libraries* [en ligne]. 2007, vol. 8, no. 1, pp. 21-38. <http://www.springerlink.com/content/w2w0j4h272k26812/fulltext.pdf> (consulté le 19.08.2010)

GREENBERG, Saul, BUXTON, Bill. Usability evaluation considered harmful (some of the time). In: *Proceedings of the Twenty-sixth Annual SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems* [en ligne]. 2008: New York, ACM, p.111-120. <http://delivery.acm.org/10.1145/1360000/1357074/p111-greenberg.pdf?key1=1357074&key2=3480322821&coll=GUIDE&dl=GUIDE&CFID=101149187&CFTOKEN=85922640> (consulté le 19.08.2010)

GROUPE DE RÉFLEXION SUR L'OPEN ACCESS. Dossier sur l'Open Access. In : *Site de l'Université de Genève* [en ligne]. <http://www.unige.ch/biblio/chercher/openaccess.html> (consulté le 31.08.2010)

HARTMANN, Jan. Assessing the attractiveness of interactive systems. *CHI'06 Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems* [en ligne]. 2006, p. 1755-1758. <http://delivery.acm.org/10.1145/1130000/1125781/p1755-hartmann.pdf?key1=1125781&key2=8873022821&coll=GUIDE&dl=GUIDE&CFID=101102920&CFTOKEN=15372186> (consulté le 19.08.2010)

HAUTE ÉCOLE DE GESTION DE GENÈVE. *Site de la Haute école de gestion de Genève* [en ligne]. <http://www.hesge.ch/heg/> (consulté le 30.08.2010)

HAUTE ECOLE DE GESTION DE GENEVE. Projet ACCEPT. In : *site de la Haute école de gestion de Genève* [en ligne]. http://campus.hesge.ch/id_bilingue/projekte_partner/projekte/accept/kontext_fr.asp (consulté le 11.03.2010)

HOCHSCHULE FÜR TECHNIK UND WIRTSCHAFT. *Site de la HTW Chur* [en ligne]. <http://www.fh-htwchur.ch/en/> (consulté le 31.08.2010)

HUNZIKER, Anthony. *Projet pratique de recherche scientifique : Quelles sont les fonctionnalités des bibliothèques numériques qui sont utiles pour les usagers?* Genève : Haute école de gestion de Genève, 2009. 51 p.

JOINT INFORMATION SYSTEMS COMMITTEE. *ELib : the electronic libraries programme* [en ligne]. <http://www.ukoln.ac.uk/services/elib/> (consulté le 23.08.2010)

KANI-ZABIHI, Elahe, GHEORGHITA, Ghinea, CHEN, Sherry Y. Digital libraries: what users want? *Online information review* [en ligne]. 2006, vol. 30, no. 4, p. 395-412.

<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1570032&show=html>

(consulté le 26.08.2010)

LIN, Pei-Chun, CHOU, Yu-Hwa. Perceived usefulness, ease of use, and usage of citation database interfaces: a replication. *The electronic library* [en ligne]. 2009, vol. 27, no. 1, p. 31-42.

<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1771199&show=html>

(consulté le 20.08.2010)

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUES. Bibliothèques universitaires. In : *Site de l'Office fédéral de la statistique* [en ligne].

<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/02/02/data.html> (consulté le 12.05.2010)

OCLC. *The OAster database* [en ligne]. <http://www.oclc.org/oaister/> (consulté le 29.08.2010)

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANCAISE. *Le grand dictionnaire terminologique* [en ligne]. <http://www.olf.gouv.qc.ca/ressources/gdt.html> (consulté le 17.08.2010)

POULTER, Alan. Database. In : FEATHER, John, STURGES, Paul (éd.). *International encyclopedia of information and library science*. Londres, New York : Routledge, 2003. 688 p.

PRYTHERCH, Ray (éd.). *Harrod's librarian glossary and reference book*. Burlington : Ashgate, 2005. 753 p.

RÉSEAU DES BIBLIOTHÈQUES DE SUISSE OCCIDENTALE. *Site de RERO* [en ligne]. <http://www.rero.ch/> (consulté le 31.08.2010)

RÉSEAU DES BIBLIOTHÈQUES GENEVOISES. *Site du Réseau des bibliothèques genevoises* [en ligne]. <http://www.biblio-geneve.ch/> (consulté le 31.08.2010)

RÉSEAU DES BIBLIOTHÈQUES GENEVOISES. Listes de diffusion et groupes thématiques. In : *Site du réseau des bibliothèques genevoises* [en ligne]. <http://www.biblio-geneve.ch/comm/listes.php> (consulté le 11.05.2010)

RÉSEAU DES BIBLIOTHÈQUES GENEVOISES. Le Réseau. In : *Site du réseau des bibliothèques genevoises* [en ligne]. <http://www.biblio-geneve.ch/reseau/index.php> (consulté le 11.05.2010)

SAVOLAINEN, Reijo. Source preferences in the context of seeking problem-specific Information. *Information Processing and Management* [en ligne]. 2008, vol. 44, no. 1, p. 274-93. http://www.sciencedirect.com/science?_ob=MIimg&_imagekey=B6VC8-4NF2NP1-1-1&_cdi=5948&_user=6563152&_pii=S0306457307000556&_orig=browse&_coverDate=01%2F31%2F2008&_sk=999559998&view=c&wchp=dGLbVlz-zSkzk&md5=65261ef95ed055b46e79030d59aac0f6&ie=/sdarticle.pdf (consulté le 19.08.2010)

THE SUPERJOURNAL PROJECT. *The SuperJournal project* [en ligne]. <http://www.superjournal.ac.uk/sj/> (consulté le 23.08.2010)

TSAKONAS, Giannis, PAPATHEODOROU, Christos. Analysing and evaluating usefulness and usability in electronic information services. *Journal of information science* [en ligne], 2006, vol. 32, no. 5, p. 400-419. <http://ejsccontent.ebsco.com/ContentServer.aspx?target=http%3A%2F%2Fjis%2Esagepub%2Ecom%2Fcgi%2Freprint%2F32%2F5%2F400%2Epdf%3F%26UCI%5FFFMT%3DKEV%26UCI%2EUserIP%3D195%2E176%2E237%2E20%26UCI%2EPIID%3D032042780001> (consulté le 19.08.2010)

TSAKONAS, Giannis, PAPATHEODOROU, Christos. *E-LIS evaluation : Online questionnaire* [en ligne]. <http://dlib.ionio.gr/~gtsak/e-lis/> (consulté le 25.08.2010)

TSAKONAS, Giannis, PAPATHEODOROU, Christos. Exploring usefulness and usability in the evaluation of open access digital libraries. *Information processing and management* [en ligne], 2008, vol. 44, p. 1234-1250. http://www.sciencedirect.com/science?_ob=MIimg&_imagekey=B6VC8-4PK8G5D-1-5&_cdi=5948&_user=6563152&_pii=S0306457307001318&_orig=search&_coverDate=05%2F31%2F2008&_sk=999559996&view=c&wchp=dGLbVIW-zSkzk&md5=f56747c7058e8b1efad63818a94f17f2&ie=/sdarticle.pdf (consulté le 19.08.2010)

UNIVERSITÉ DE GENÈVE. *Site de l'Université de Genève* [en ligne]. <http://www.unige.ch/index.html> (consulté le 31.08.2010)

UNIVERSITÉ DE GENÈVE. A propos des bibliothèques. In : *Site de l'Université de Genève* [en ligne]. <http://www.unige.ch/biblio/sinformer/biblioorg.html> (consulté le 11.05.2010)

UNIVERSITÉ DE GENÈVE. Direction de l'information scientifique. In : *Site de l'Université de Genève* [en ligne]. <http://www.unige.ch/biblio/sinformer/dis.html> (consulté le 31.08.2010)

UNIVERSITÉ DE GENÈVE. Etudiants inscrits par nationalité en 2008. In : *Site de l'Université de Genève* [en ligne]. <http://www.unige.ch/dadm/stat/dernierepublication-1/Cartes.pdf> (consulté le 22.03.2010)

UNIVERSITÉ DE GENÈVE. Répertoire des bases de données et ouvrages de référence en ligne. In : *Site de l'Université de Genève* [en ligne]. <http://www.unige.ch/biblio/plus/ressources/rep2.php> (consulté le 24.03.2010)

UNIVERSITÉ DE GENÈVE. Services aux bibliothèques de l'Université. In : *Site de l'Université de Genève* [en ligne]. <http://www.unige.ch/biblio/sinformer/dis/disuni.html> (consulté le 22.03.2010)

UNIVERSITÉ DE GENÈVE. *Site de l'Institut européen de l'Université de Genève* [en ligne]. <http://www.unige.ch/ieug/index.html> (consulté le 30.08.2010)

UNIVERSITÉ DE GENÈVE. *Site de la Faculté de droit* [en ligne]. <http://www.unige.ch/droit/index.html> (consulté le 30.08.2010)

UNIVERSITÉ DE GENÈVE. *Site de la Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation* [en ligne]. <http://www.unige.ch/fapse/index.html> (consulté le 30.08.2010)

UNIVERSITÉ DE GENÈVE. *Site de la Faculté des sciences économiques et sociales* [en ligne]. <http://www.unige.ch/ses/index.html> (consulté le 30.08.2010)

UNIVERSITÉ DE GENÈVE. Statistiques des bibliothèques. In : *Site de l'Université de Genève* [en ligne]. <http://www.unige.ch/biblio/sinformer/statistiques.html> (consulté le 12.05.2010)

UNIVERSITÉ DE GENÈVE. Uni Mail. In : *Site de l'Université de Genève* [en ligne] <http://www.unige.ch/visite/batiments/fr/mail.html> (consulté le 29.08.2010)

UNIVERSITÉ DE GENÈVE. L'Université de Genève en quelques chiffres. In : *Site de l'Université de Genève* [en ligne].

http://www.unige.ch/dadm/stat/dernierepublication-1/02_UniQQchiffres.pdf
(consulté le 22.03.2010)

VENKATESH, Viswanath, DAVIS, Fred D. A theoretical extension of the technology acceptance model: four longitudinal field studies. *Management science* [en ligne]. Février 2000, vol. 46, no. 2. p. 186-204.
<http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&hid=110&sid=d27ba359-7c55-4575-8174-d8f75df1af1b%40sessionmgr110> (consulté le 20.08.2010)

WYER, Dorian, HOLLÄNDER, Stephan, SCHNEIDER, René. *Licences nationales : État de la situation et conditions-cadre pour la Suisse : Étude sur mandat du Consortium des Bibliothèques universitaires suisses*. Genève : Haute école de gestion de Genève, 2009. 76 p.

XIE, Hong Iris. Evaluation of digital libraries: criteria and problems from users' perspectives. *Library & Information Science Research* [en ligne]. 2006, vol. 28, p. 433–452. http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6W5R-4KPP47R-1&_user=9565874&_coverDate=11%2F30%2F2006&_rdoc=1&_fmt=high&_orig=search&_sort=d&_docanchor=&_view=c&_acct=C000043220&_version=1&_urlVersion=0&_userid=9565874&md5=ba39c6a83e8181dca9cb416e42cc2b39
(consulté le 26.08.2010)

Annexe 1 : Questionnaire de Davis (1989)

Appendix Final Measurement Scales for Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use

Perceived Usefulness

Using CHART-MASTER in my job would enable me to accomplish tasks more quickly.

likely | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | unlikely
extremely quite slightly neither slightly quite extremely

Using CHART-MASTER would improve my job performance.

likely | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | unlikely
extremely quite slightly neither slightly quite extremely

Using CHART-MASTER in my job would increase my productivity.

likely | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | unlikely
extremely quite slightly neither slightly quite extremely

Using CHART-MASTER would enhance my effectiveness on the job.

likely | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | unlikely
extremely quite slightly neither slightly quite extremely

Using CHART-MASTER would make it easier to do my job.

likely | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | unlikely
extremely quite slightly neither slightly quite extremely

I would find CHART-MASTER useful in my job.

likely | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | unlikely
extremely quite slightly neither slightly quite extremely

Perceived Ease of Use

Learning to operate CHART-MASTER would be easy for me.

likely | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | unlikely
extremely quite slightly neither slightly quite extremely

I would find it easy to get CHART-MASTER to do what I want it to do.

likely | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | unlikely
extremely quite slightly neither slightly quite extremely

My interaction with CHART-MASTER would be clear and understandable.

likely | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | unlikely
extremely quite slightly neither slightly quite extremely

I would find CHART-MASTER to be flexible to interact with.

likely | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | unlikely
extremely quite slightly neither slightly quite extremely

It would be easy for me to become skillful at using CHART-MASTER.

likely | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | unlikely
extremely quite slightly neither slightly quite extremely

I would find CHART-MASTER easy to use.

likely | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | unlikely
extremely quite slightly neither slightly quite extremely

Annexe 2: Questionnaire de Tsakonas et Papatheodorou (2008)

E-LIS Evaluation - Online Questionnaire

This online questionnaire serves research aims of the Laboratory on Digital Libraries and Electronic Publishing, Dpt. of Archive and Library Sciences, Ionian University, Greece ([Link](#)). More specific it aims to gather data (opinions) for the evaluation of E-LIS, through the aspects of usefulness and usability.

Please reply to the following statements by providing your rate of agreement. The scale employed runs from one (1) to five (5), directed from negative to positive.

The conductors of this research guarantee the safekeeping and anonymity of the gathered data. For any enquiries please contact us through mail at gtsak@ionio.gr.

Thank you very much for your interest and your participation.

My current E-LIS status is:

I learned about E-LIS...

I use E-LIS...

| | | | | | | |
|--------|---|---|---|---|---|-------|
| Rarely | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Often |
|--------|---|---|---|---|---|-------|

A lot of my information seeking activity passes through E-LIS.

| | | | | | | |
|----------|---|---|---|---|---|-------|
| Disagree | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Agree |
|----------|---|---|---|---|---|-------|

I am willing to spend much time to find the resources that are essential for my work tasks.

| | | | | | | |
|----------|---|---|---|---|---|-------|
| Disagree | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Agree |
|----------|---|---|---|---|---|-------|

I am willing to spend much effort to find the resources that are essential for my work tasks.

| | | | | | | |
|----------|---|---|---|---|---|-------|
| Disagree | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Agree |
|----------|---|---|---|---|---|-------|

I believe that the sources in E-LIS are relevant for my work tasks.

| | | | | | | |
|----------|---|---|---|---|---|-------|
| Disagree | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Agree |
|----------|---|---|---|---|---|-------|

I believe that the formats of sources in E-LIS are suitable for my work tasks.

Disagree 1 2 3 4 5 Agree

I believe that the sources in E-LIS are reliable to support my works tasks.

Disagree 1 2 3 4 5 Agree

I believe that E-LIS provides all levels of information (e.g. abstracts etc) that I need for my information seeking tasks.

Disagree 1 2 3 4 5 Agree

I believe that the temporal coverage of information sources in E-LIS is satisfactory.

Disagree 1 2 3 4 5 Agree

In general I find E-LIS a useful system for my work tasks.

Disagree 1 2 3 4 5 Agree

I believe that E-LIS is an easy to use system.

Disagree 1 2 3 4 5 Agree

I believe that E-LIS has a pleasant aesthetic appearance.

Disagree 1 2 3 4 5 Agree

I believe that E-LIS is an easy to navigate system.

Disagree 1 2 3 4 5 Agree

I believe that E-LIS uses understandable terminology.

Disagree 1 2 3 4 5 Agree

I believe that E-LIS is a learnable system.

Disagree 1 2 3 4 5 Agree

In general I find E-LIS a usable system for my work tasks.

Disagree 1 2 3 4 5 Agree

I believe that E-LIS returns to me exactly what I want.

Disagree 1 2 3 4 5 Agree

I believe that E-LIS responds very quickly.

Disagree 1 2 3 4 5 Agree

I believe that E-LIS returns to me as much results as I want.

| | | | | | | |
|----------|---|---|---|---|---|-------|
| Disagree | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Agree |
|----------|---|---|---|---|---|-------|

In general I find E-LIS a well performing system for my work tasks.

| | | | | | | |
|----------|---|---|---|---|---|-------|
| Disagree | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Agree |
|----------|---|---|---|---|---|-------|

I find browsing facilities useful.

| | | | | | | |
|----------|---|---|---|---|---|-------|
| Disagree | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Agree |
|----------|---|---|---|---|---|-------|

I find browsing facilities usable.

| | | | | | | |
|----------|---|---|---|---|---|-------|
| Disagree | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Agree |
|----------|---|---|---|---|---|-------|

I find searching facilities useful.

| | | | | | | |
|----------|---|---|---|---|---|-------|
| Disagree | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Agree |
|----------|---|---|---|---|---|-------|

I find searching facilities usable.

| | | | | | | |
|----------|---|---|---|---|---|-------|
| Disagree | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Agree |
|----------|---|---|---|---|---|-------|

I find My Personal Account function useful.

| | | | | | | |
|----------|---|---|---|---|---|-------|
| Disagree | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Agree |
|----------|---|---|---|---|---|-------|

I find My Personal Account function usable.

| | | | | | | |
|----------|---|---|---|---|---|-------|
| Disagree | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Agree |
|----------|---|---|---|---|---|-------|

I find the providing services (e.g. e-mail alerts, MetaLIS) useful.

| | | | | | | |
|----------|---|---|---|---|---|-------|
| Disagree | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Agree |
|----------|---|---|---|---|---|-------|

I find the providing services (e.g. e-mail alerts, MetaLIS) usable.

| | | | | | | |
|----------|---|---|---|---|---|-------|
| Disagree | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Agree |
|----------|---|---|---|---|---|-------|

I find E-LIS useful because it is an open access system.

| | | | | | | |
|----------|---|---|---|---|---|-------|
| Disagree | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Agree |
|----------|---|---|---|---|---|-------|

I find E-LIS usable because it is an open access system.

| | | | | | | |
|----------|---|---|---|---|---|-------|
| Disagree | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Agree |
|----------|---|---|---|---|---|-------|

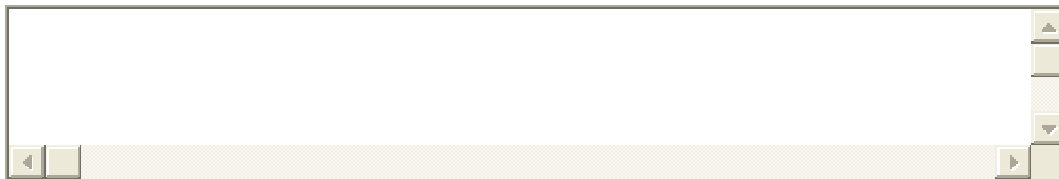
I find the procedures that I use (e.g. depositing procedure, reviewing procedure) useful.

| | | | | | | |
|----------|---|---|---|---|---|-------|
| Disagree | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Agree |
|----------|---|---|---|---|---|-------|

I find the procedures that I use (e.g. depositing procedure, reviewing procedure) usable.

Disagree 1 2 3 4 5 Agree

Please provide any comment you wish:



Submit

Annexe 3: Double questionnaire d'évaluation de l'utilité des bases de données bibliographiques

Questionnaires : évaluation de l'utilité de bases de données commerciales (payantes) et en libre accès (Open Access)

Madame, Monsieur,

Cette enquête s'inscrit dans le cadre d'un travail de mémoire de Master de la Haute école de gestion de Genève (HEG). Le mémoire en question est mandaté par la Direction de l'information scientifique (DIS) de l'Université de Genève. Son but est d'analyser des bases de données commerciales (payantes) et en accès libre (Open Access) du point de vue de l'utilité pour les utilisateurs afin d'en comparer ensuite les résultats.

Pour ce faire, voici deux questionnaires auxquels nous aimerions vous inviter à répondre. Le premier servira à analyser une base de données commerciale (payante) de votre choix, si possible que vous avez l'habitude d'utiliser. Les bases de données de l'Université sont disponibles via le répertoire des bases de données et ouvrages de références en ligne (sur la page d'accueil du site des bibliothèques universitaires). Le deuxième questionnaire servira à analyser la base de données en libre accès OAister (<http://oaister.worldcat.org/>). OAister est un « moissonneur » (harvester) ou un catalogue de notices d'archives ouvertes se trouvant dans le monde entier. Ces notices pointent (la plupart du temps) vers des documents accessibles gratuitement en ligne. Tapez simplement Oaister dans Google. Cliquez ensuite sur « OAISter site » sous l'intitulé « Access to Oaister » pour accéder à la base de données.

Avant de remplir les questionnaires, nous vous invitons à prendre 5 à 10 minutes pour vous familiariser avec la base de données à évaluer. Nous vous recommandons particulièrement de prendre connaissance des fonctionnalités suivantes :

- Recherche par mots clés (une ou deux requêtes concernant votre domaine de recherche)
- Recherche par navigation

- Notices descriptives de documents
- Compte/dossier personnel

Cette enquête est parfaitement anonyme. Ni votre nom ni aucun moyen permettant de vous identifier n'apparaîtrons dans les résultats. Nous vous remercions d'ores et déjà de votre participation. Cela vous demandera environ 20 à 30 minutes.

Votre collaboration nous sera très précieuse.

I. Informations sur le participant

A. Vous êtes (cochez la réponse qui convient)

- ☐ Étudiant/e (Bachelor et Master)
- ☐ Enseignant/e
- ☐ Chercheur/chercheuse (y compris doctorant)
- ☐ Autres (à préciser) :

.....

B. Votre faculté/institut

- ☐ Psychologie et sciences de l'éducation
- ☐ École de traduction et d'interprétation
- ☐ Sciences économiques et sociales
- ☐ Autres (à préciser) :

.....

C. Le nombre d'heures environ que vous passez en ligne par semaine

- ☐ 1-4
- ☐ 5-9
- ☐ 10 et plus

II. Questionnaire : bases de données commerciales (payantes)

Nom de la base de données choisie :

.....

1. Les sources d'information contenues dans la base de données sont pertinentes pour mon travail (cochez le numéro qui convient).

Pas du tout d'accord 1 2 3 4 Complètement d'accord

Commentaires (facultatif)

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

2. Les formats des documents contenus dans la base de données sont adaptés à mes besoins.

Pas du tout d'accord 1 2 3 4 Complètement d'accord

Commentaires (facultatif)

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

3. Les sources d'information contenues dans la base de données sont fiables.

Pas du tout d'accord 1 2 3 4 Complètement d'accord

Commentaires (facultatif)

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

4. La base de données fournit tous les niveaux d'informations (ex. résumé, etc.) dont j'ai besoins pour la recherche de documents.

Pas du tout d'accord 1 2 3 4 Complètement d'accord

Commentaires (facultatif)

.....

.....

.....

5. La couverture temporelle des sources d'information est satisfaisante.

Pas du tout d'accord 1 2 3 4 Complètement d'accord

Commentaires (facultatif)

.....

.....

6. Les résultats obtenus reflètent bien la requête de recherche.

Pas du tout d'accord 1 2 3 4 Complètement d'accord

Commentaires (facultatif)

.....

.....

.....

7. Les résultats retrouvés répondent à mes besoins en information.

Pas du tout d'accord 1 2 3 4 Complètement d'accord

Commentaires (facultatif)

.....

.....

.....

8. La recherche par mots-clés (moteur de recherche) est utile.

Pas du tout d'accord 1 2 3 4 Complètement d'accord

Commentaires (facultatif)

.....

.....

.....

9. La recherche par navigation est utile.

Pas du tout d'accord 1 2 3 4 Complètement d'accord

Commentaires (facultatif)

.....

.....

.....

10. Le compte/dossier personnel et ses fonctionnalités sont utiles.

Pas du tout d'accord 1 2 3 4 Complètement d'accord

Commentaires (facultatif)

.....

.....

.....

11. Cette base de données possède toutes les fonctionnalités attendues.

Pas du tout d'accord 1 2 3 4 Complètement d'accord

Commentaires (facultatif)

.....

.....

.....

12. Cette bases de données est utile parce qu'elle est commerciale (payante).

Pas du tout d'accord 1 2 3 4 Complètement d'accord

Commentaires (facultatif)

.....

.....

.....

13. En général, cette base de données est utile pour mon travail.

Pas du tout d'accord 1 2 3 4 Complètement d'accord

Commentaires (facultatif)

.....

.....

.....

III. Questionnaire : OAster (Open Access)

1. Les sources d'information contenues dans la base de données sont pertinentes pour mon travail (cochez le numéro qui convient).

Pas du tout d'accord 1 2 3 4 Complètement d'accord

Commentaires (facultatif)

.....

.....

.....

2. Les formats des documents contenus dans la base de données sont adaptés à mes besoins.

Pas du tout d'accord 1 2 3 4 Complètement d'accord

Commentaires (facultatif)

.....

.....

.....

3. Les sources d'information contenues dans la base de données sont fiables.

Pas du tout d'accord 1 2 3 4 Complètement d'accord

Commentaires (facultatif)

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

4. La base de données fournit tous les niveaux d'informations (ex. résumé, etc.) dont j'ai besoins pour la recherche de documents.

Pas du tout d'accord 1 2 3 4 Complètement d'accord

Commentaires (facultatif)

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

5. La couverture temporelle des sources d'information est satisfaisante.

Pas du tout d'accord 1 2 3 4 Complètement d'accord

Commentaires (facultatif)

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

6. Les résultats obtenus reflètent bien la requête de recherche.

Pas du tout d'accord 1 2 3 4 Complètement d'accord

Commentaires (facultatif)

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

7. Les résultats retrouvés répondent à mes besoins en information.

Pas du tout d'accord 1 2 3 4 Complètement d'accord

Commentaires (facultatif)

.....

.....

.....

8. La recherche par mots-clés (moteur de recherche) est utile.

Pas du tout d'accord 1 2 3 4 Complètement d'accord

Commentaires (facultatif)

.....

.....

.....

9. La recherche par navigation est utile.

Pas du tout d'accord 1 2 3 4 Complètement d'accord

Commentaires (facultatif)

.....

.....

.....

10. Le compte/dossier personnel et ses fonctionnalités sont utiles.

Pas du tout d'accord 1 2 3 4 Complètement d'accord

Commentaires (facultatif)

.....

.....

.....

11. Cette base de données possède toutes les fonctionnalités attendues.

Pas du tout d'accord 1 2 3 4 Complètement d'accord

Commentaires (facultatif)

.....

.....

.....

12. Cette base de données est utile parce qu'elle est en libre accès (Open Access)

Pas du tout d'accord 1 2 3 4 Complètement d'accord

Commentaires (facultatif)

.....

.....

.....

13. En général, cette base de données est utile pour mon travail.

Pas du tout d'accord 1 2 3 4 Complètement d'accord

Commentaires (facultatif)

.....

.....

.....

IV. Remarques

Avez-vous des remarques ou commentaires ?

.....

.....

.....

.....

.....

Nous vous remercions de votre précieuse collaboration !

En cas de problèmes ou questions, voici mes coordonnées :

Anthony Hunziker

Haute école de gestion de Genève (HEG)

anthony.hunziker@etu.hesge.ch

079.417.49.66