

Analyse de l'utilisation des ressources électroniques à l'interne de l'Organisation mondiale de la Santé

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

par:

Mathilde PANES

Conseiller au travail de Bachelor :

Hélène MADINIER, professeure HES

Genève, 15 juillet 2011

**Haute école de Gestion de Genève (HEG-GE)
Filière Information documentaire**

Déclaration

Ce travail de Bachelor 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 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 Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

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

Fait à Genève, le 15 juillet 2011

Mathilde Panes

Remerciements

En préambule de ce travail, je tiens à adresser mes plus vifs remerciements à toute l'équipe de la bibliothèque du Siège de l'Organisation mondiale de la Santé pour son accueil chaleureux. Un merci tout particulier à Ian Roberts, coordinateur de la bibliothèque, qui m'a confié ce mandat et encouragé tout au long de mes efforts ainsi qu'à Christine Fresnel et Philippe Sacchi, toujours présents pour me renseigner sur GIFT et l'OMS en général.

Je remercie également Hélène Madinier pour avoir accepté de diriger ce travail de Bachelor, elle a été une ressource précieuse pour le bon déroulement de mon travail.

Un grand merci aussi à Katrin Morisod et à Claire Dugast, pour leurs réflexions très intéressantes, à Yvonne Jänchen, sociologue, pour ses suggestions concernant la méthodologie adoptée, à Françoise Panes, pour sa relecture attentive, et enfin à Pedro Nari, qui, avant d'être le juré désigné de mon travail, m'a éclairé dans la gestion des ressources électroniques grâce à son cours sur le sujet, dispensé à la Haute École de Gestion en 2010.

D'autre part, ce travail aurait été privé de sa substance sans la participation du personnel qui a complété le questionnaire et participé aux entretiens, nous en sommes très reconnaissants.

Résumé

Ce travail est le fruit d'un mandat attribué par la bibliothèque de Siège de l'Organisation mondiale de la Santé et qui concerne l'utilisation des ressources électroniques au sein de cette institution. Le programme de gestion et de mise à disposition de ces ressources se nomme GIFT. Nous nous sommes concentrés sur la notoriété de GIFT, les usages et les raisons de non-usages de ce service, l'importance des ressources électroniques pour le personnel de l'OMS et les difficultés d'accès rencontrées. Ainsi, nous avons pu obtenir un cliché instantané et macroscopique de l'utilisation des ressources électroniques disponibles à travers GIFT.

Pour ce faire, après avoir effectué une revue de la littérature concernant l'utilisation des ressources électroniques, nous avons élaboré un questionnaire, envoyé dans les bureaux régionaux, nationaux et de liaisons de l'OMS ainsi qu'au Siège. Au total, 728 questionnaires ont été complétés. Pour accompagner notre collecte de données quantitatives, nous avons réalisé 10 entretiens avec des usagers des ressources électroniques et ainsi récolté des données qualitatives.

Les principaux résultats obtenus sont les suivants. Au total, près de 60% des personnes interrogées utilisent GIFT. Les usagers de GIFT sont convaincus par le caractère essentiel des ressources scientifiques en ligne et de GIFT. Les raisons de non-usage évoquées sont le fait de ne pas avoir besoin des ressources scientifiques pour le travail, l'utilisation de Google et de Google Scholar et surtout, la méconnaissance de GIFT. Les principales difficultés d'accès que nous avons pu identifier sont : l'adéquation de la collection électronique proposée (offre jugée trop restreinte), les fonctionnalités de recherche et ce que nous appelons *problèmes techniques* : l'impossibilité d'accéder aux ressources convoitées et la lenteur du système.

À partir de ces observations, nous avons formulé plusieurs recommandations à l'intention de la Bibliothèque de l'OMS. Celles-ci sont regroupées en trois axes : la promotion des ressources électroniques, l'amélioration de GIFT et la formation à la recherche et à l'utilisation de ces ressources. Elles peuvent permettre à la Bibliothèque d'accroître le nombre de ses usagers et éventuellement d'évoluer avec leurs exigences.

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Table des matières	iv
Liste des graphiques	vii
Liste des figures.....	vii
Liste des tableaux	viii
Liste des abréviations	viii
Introduction	1
1. Contexte	2
1.1 L'Organisation mondiale de la Santé	2
1.1.1 Mission.....	3
1.1.2 Structure et financement.....	3
1.1.3 Contexte actuel : Réforme	4
1.2 Bibliothèque et réseaux d'information à l'appui des connaissances ...	5
1.3 GIFT : Global Information Full-Text.....	6
1.3.1 Données préalables	7
1.3.2 Processus de recherche illustré.....	11
2. Revue de la littérature	12
2.1 Méthodologie de recherche	13
2.2 Utilisation des ressources électroniques	13
2.2.1 Usages des périodiques électroniques au CERN.....	13
2.2.2 Usages des ressources électroniques dans deux pays du Maghreb	14
2.3 Comportements de recherche des usagers	14
2.4 Méthodes d'évaluation et indicateurs	16
3. Méthodologie	17
3.1 Collecte de données quantitatives	18
3.1.1 Élaboration du questionnaire	18
3.1.2 Contenu du questionnaire.....	19
3.1.3 Pré-test du questionnaire.....	21
3.1.4 Diffusion du questionnaire	21
3.1.5 Limites et biais du questionnaire.....	23
3.2 Collecte de données qualitatives	24
3.2.1 Élaboration du guide d'entretien	25
3.2.2 Contenu des entretiens.....	25
3.2.3 Panel pour les entretiens	25
4. Résultats.....	26
4.1 Données quantitatives	26
4.1.1 Taux et répartition des réponses.....	26

4.1.2	Catégorie professionnelle et entrée en fonction.....	27
4.1.3	Publication d'articles scientifiques ou de directives de l'OMS.....	29
4.1.4	Notoriété de GIFT	29
4.1.5	Usage ou non-usage de GIFT.....	32
4.1.6	Raisons de non-usage	33
4.1.7	Autres moyens utilisés pour accéder aux ressources d'information en ligne	35
4.1.8	Fréquence de consultation.....	37
4.1.9	Méthode de consultation d'articles en texte-intégral.....	38
4.1.10	Chemin d'accès à l'interface de GIFT.....	39
4.1.11	Phénomène de délégation	40
4.1.12	Ressources consultées depuis l'interface de GIFT.....	40
4.1.13	Motifs d'utilisation.....	42
4.1.14	Importance des ressources électroniques	44
4.1.15	Facilité d'utilisation de GIFT.....	45
4.1.16	Difficultés d'accès	46
4.1.17	Obtention de mots de passe.....	49
4.1.18	Suggestions pour l'amélioration de GIFT.....	50
4.2	Données qualitatives	52
4.2.1	Importance des ressources électroniques scientifiques.....	52
4.2.2	Motifs pour l'utilisation des ressources électroniques scientifiques	52
4.2.3	Processus de recherche d'information.....	53
4.2.4	Opinions concernant GIFT.....	55
4.2.5	Suggestions pour l'amélioration de GIFT.....	56
4.3	Synthèse des résultats	57
5.	Recommandations.....	57
5.1	Mise en place d'un processus d'évaluation itératif.....	58
5.2	Positionnement de GIFT	59
5.2.1	Définition	59
5.2.2	Un point d'accès central.....	59
5.3	Collaboration avec les départements de l'OMS	62
5.4	Promotion	63
5.4.1	Communication interne	63
5.4.2	2012 : Une année anniversaire.....	64
5.4.3	L'évaluation : un moyen de promotion?	64
5.5	Autres améliorations	65
5.5.1	Aide à l'utilisation	65
5.5.2	Graphisme et mise en page.....	65
5.5.3	Alertes.....	66
5.5.4	Livres électroniques	66
	Conclusion.....	66
	Bibliographie	68
	Annexe 1 Captures d'écran de l'interface de GIFT.....	72
	Annexe 2 Processus de recherche illustré (hypothèse).....	75
	Annexe 3 Synthèse des résultats pour l'OMS	77
	Annexe 4 Questionnaire (version française)	79

Annexe 5 Guide d'entretien.....	85
Annexe 6 Résultats détaillés du questionnaire	86
Annexe 7 Processus de recherche illustré (réel)	93
Annexe 8 Publication sur l'intranet de l'OMS	94

Liste des graphiques

Graphique 1	Nombre d'articles téléchargés annuellement (2002-2011)	8
Graphique 2	Nombre de téléchargements par type de bureaux (2010)	9
Graphique 3	Nombre de téléchargements par bureaux régionaux (2010)	10
Graphique 4	Distribution des réponses par type de bureaux	27
Graphique 5	Catégorie professionnelle des répondants	28
Graphique 6	Pourcentage d'employés connaissant GIFT	30
Graphique 7	Moyens de communication	31
Graphique 8	Pourcentage d'utilisateurs parmi les employés connaissant GIFT	32
Graphique 9	Raisons de non-usage	34
Graphique 10	Autres moyens utilisés pour accéder aux ressources d'information en ligne	35
Graphique 11	Fréquence de consultation	37
Graphique 12	Méthode de consultation d'articles en texte-intégral	38
Graphique 13	Fréquence d'utilisation	39
Graphique 14	Ressources consultées	41
Graphique 15	Motifs d'utilisation	43
Graphique 16	Importance des ressources électroniques par type	45
Graphique 17	Facilité d'utilisation de GIFT	46
Graphique 18	Fréquence des difficultés d'accès	47
Graphique 19	Facilité d'obtention d'un mot de passe	49

Liste des figures

Figure 1	Processus de recherche illustré (hypothèse)	11
Figure 2	Processus de recherche illustré (réel)	55

Liste des tableaux

Tableau 1	Récapitulatif des questions
-----------	-----------------------------

20

Liste des abréviations

AMRO	<i>Region of the Americas</i> , Région des Amériques
AFRO	<i>African Region</i> , Région de l'Afrique
EMRO	<i>Eastern Mediterranean Region</i> , Région de la Méditerranée orientale
EURO	<i>European Region</i> , Région de l'Europe
GIFT	<i>Global Information Full-Text</i>
IARC	<i>International Agency for Research on Cancer</i> , Centre international de Recherche sur le cancer
IER	<i>Innovation, Information, Evidence and Research</i> , Innovation, information, bases factuelles et recherche
KMS	<i>Knowledge Management and Sharing</i> , Gestion et partage du savoir
LNK	<i>Library & Information Networks for Knowledge</i> , Bibliothèque et réseaux d'information à l'appui des connaissances
OMS	Organisation mondiale de la Santé, <i>World Health Organization</i>
PAHO	<i>Pan American Health Organization</i> , Organisation Panaméricaine de la Santé = AMRO
SEARO	<i>South East Asia Region</i> , Région de l'Asie du Sud-Est
WHO	<i>World Health Organization</i> , Organisation mondiale de la Santé
WISP	<i>WHO in Scientific Press</i>
WPRO	<i>Western Pacific Region</i> , Région du Pacifique occidental

Introduction

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

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

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

Pour déterminer l'utilisation faite de GIFT par les employés de l'OMS, nous avons mis au point une évaluation sur mesure. Nous avons adopté une approche qui prend en compte les aspects identifiés comme importants et/ou problématiques par le personnel en charge des ressources électroniques et qui permettent d'évaluer l'usage des ressources électroniques de manière générale. Nous tenons à souligner que l'accès à l'information et son utilisation sont primordiales dans le domaine de la Santé.

En effet, l'accès aux travaux les plus rigoureux et innovants par les professionnels de la santé et les chercheurs est un des facteurs essentiels à l'amélioration du niveau de santé dans le monde. Or, il existe de nombreux obstacles pouvant interférer avec

l'accès à l'information, parmi eux la méconnaissance des collections disponibles, une interface de recherche et de consultation peu conviviale, une infrastructure informatique peu optimale, un manque de ressources mises à disposition dans certains sujets. Nous pensons que si l'utilisateur rencontre des difficultés, comme celles mentionnées, pour accéder à l'information, il sera moins enclin à consulter ces ressources pourtant essentielles à son travail.

Notre travail fournit ainsi un cliché instantané d'une situation et prend en compte plusieurs éléments d'importance, notamment la connaissance du service GIFT par les employés de l'OMS, les usages et non-usages des ressources électroniques, l'importance de celles-ci pour le travail du personnel de l'OMS, les difficultés rencontrées dans l'utilisation de GIFT. Évidemment, nous avons dû effectuer des choix et sciemment laisser de côté des pans de notre réflexion, dépassant le cadre de notre mandat. Dans nos recommandations, nous suggérons d'ailleurs de réaliser d'autres études complémentaires.

La structure de ce document suit un schéma classique : après une présentation du contexte de l'étude, nous avons résumé les éléments essentiels en rapport avec la thématique, trouvés grâce à une revue de la littérature professionnelle. S'en suit une explication détaillée de la méthodologie choisie pour collecter les données quantitatives et qualitatives. Les résultats obtenus sont présentés et analysés dans la quatrième partie du travail. Suite aux observations qui découlent des résultats et avant de conclure le travail, nous exposons nos recommandations concernant la gestion des ressources électroniques à l'OMS.

1. Contexte

Dans cette première partie du travail, nous aborderons les éléments importants qui constituent le contexte de l'étude. Nous présenterons l'Organisation mondiale de la Santé et sa bibliothèque ainsi que le service Global Information Full-Text (GIFT).

1.1 L'Organisation mondiale de la Santé

L'Organisation mondiale de la Santé (OMS), créée dans sa forme actuelle en 1948, est l'autorité en charge de la Santé dans le système des Nations Unies. Son statut est donc celui d'une organisation internationale, cela implique une diversité culturelle au sein des employés et des missions globalisées.

1.1.1 Mission

La mission de l'OMS est d' « amener tous les peuples au niveau de santé le plus élevé » (ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, 1990 : 1). Pour y parvenir, deux fonctions principales lui sont attribuées : celle d'autorité directrice et coordinatrice pour des projets internationaux en matière de santé et celle d'encourager la coopération technique dans le domaine de la santé au sein des États membres.

D'autres fonctions essentielles s'ajoutent aux deux fonctions principales de l'OMS et contribuent également à l'amélioration du niveau de santé dans le monde. L'OMS doit :

- « *fixer les priorités de la recherche et inciter à acquérir, appliquer et diffuser des connaissances utiles;* »
- « *fixer des normes et des critères et en encourager et suivre l'application;* »
- « *définir des politiques conformes à l'éthique et fondées sur des données probantes;* »
- « *fournir un appui technique, se faire l'agent du changement et renforcer durablement les capacités institutionnelles;* »
- *surveiller la situation sanitaire et évaluer les tendances en matière de santé.* » (ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, 2011a).

À la lecture de ces éléments, nous pouvons déduire que l'information scientifique est un outil essentiel au succès de l'OMS, afin qu'elle remplisse sa mission.

Par ailleurs, l'OMS définit des objectifs à atteindre en matière de santé, notamment par le biais d'un plan stratégique, à moyen terme, qui explicite 13 objectifs pour l'institution (ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, 2008) et à travers huit objectifs du millénaire (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2005).

1.1.2 Structure et financement

Pour mener à bien sa mission, l'OMS est financée par ses 193 États membres, qui contribuent également à la réalisation de ses objectifs. La majeure partie des fonds, à hauteur de 80% cette année, est cependant issue de contributions volontaires, de la part de pays ou de fondations qui désirent soutenir un programme en particulier (BLOOM, 2011 : 144, SRIDHAR, 2011 : 1586).

L'adjectif « décentralisé » convient bien à l'OMS car, si son Siège et sa gouvernance se situent à Genève, 6 bureaux régionaux font office de points de convergence pour les différentes régions du monde. Ces points de convergence sont établis respectivement à Brazzaville, pour la région de l'Afrique (AMRO), à Washington pour la région des Amériques (AMRO), à New Dehli pour la région de l'Asie du Sud-Est

(SEARO), à Copenhague pour la région de l'Europe (EURO), au Caire pour la région de la Méditerranée orientale (EMRO) et à Manille pour la région du Pacifique occidental (WPRO). Pour compléter ce tableau, l'OMS est représentée par des antennes nationales appelées «bureaux pays » dans chaque État membre de l'organisation (ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, 2011c). Notons aussi l'existence de bureaux affiliés à l'OMS s'intéressant à des domaines spécifiques. Le Centre International de Recherche sur le Cancer (IARC), basé à Lyon, en est un exemple typique.

Ces informations concernant la structure de l'OMS laissent penser que les usagers de GIFT ont un profil hétérogène et que la communication vers ces derniers emprunte de nombreuses ramifications. En effet, chacune des régions mentionnées possède sa propre bibliothèque et son propre site intranet.

Au total, environ 8000 personnes sont employées par l'OMS (ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, 2011b : 10). Il est important de remarquer que selon les usages de l'OMS, il est considéré que 1500 des employés sont des scientifiques. La moitié d'entre eux officie au Siège, à Genève, et l'autre moitié est répartie dans les différentes régions, dans les bureaux régionaux ou nationaux. Ces chiffres seront utiles pour l'analyse des données collectées.

1.1.3 Contexte actuel : Réforme

Depuis sa création en 1948, l'environnement de l'OMS s'est complexifié ; les exigences en matière de santé sont plus diverses et les acteurs du domaine se sont multipliés. Cette institution a été l'objet de critiques à plusieurs reprises, ternissant son image, et elle doit maintenant reconquérir les faveurs de la communauté internationale (BLOOM, 2011 : 143). Car, les collectes de fonds souffrent de cette image comme de la concurrence de nouveaux acteurs (BUTLER, 2011 : 430), ce qui implique une réduction de 10% du budget en 2010 par rapport au biennium précédent (BLOOM, 2011 :144).

Cette situation a donné naissance à un récent processus de réforme. Le but de celle-ci est non seulement de réduire les budgets, mais aussi d'augmenter la transparence, la flexibilité et la pertinence des actions de l'Organisation mondiale de la Santé. Les services proposés par l'OMS font donc l'objet d'une attention toute particulière et doivent plus que jamais fournir la preuve de leurs qualités et de leur nécessité. L'évaluation de GIFT s'inscrit de cette dynamique.

1.2 Bibliothèque et réseaux d'information à l'appui des connaissances

La Bibliothèque de l'OMS porte le nom de *Bibliothèque et réseaux d'information à l'appui des connaissances* et son sigle au sein de l'OMS est LNK. Cette unité se situe au sein du département *Gestion et partage du savoir* (KMS) qui est lui-même affilié à la division *Innovation, information, bases factuelles et recherche* (IER).

La stratégie de la bibliothèque correspond au plan stratégique de l'OMS et répond plus précisément à deux objectifs de cette dernière :

Objectif stratégique n°10

« Améliorer les services de santé en améliorant la gouvernance, le financement, le recrutement et la gestion, en s'appuyant sur des données factuelles et des recherches fiables et accessibles. »

Objectif stratégique n°12

« Jouer un rôle de chef de file, renforcer la gouvernance et encourager les partenariats et la collaboration avec les pays, le système des Nations Unies et d'autres partenaires pour que l'OMS s'acquitte de la tâche qui lui incombe dans la réalisation du programme mondial d'action sanitaire énoncé dans le onzième programme général de travail » (ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, 2008 : VII)

Dans cette idée, la bibliothèque partage ses forces en deux axes de travail : l'amélioration de l'accès à l'information dans les États membres, en suivant l'objectif stratégique n°10 et en fournissant l'information nécessaire à un travail efficace des employés de l'OMS, dans le cadre de l'objectif stratégique n°12 (ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, 2008). Une des réalisations notables de la bibliothèque dans le cadre de l'objectif n°10 est la mise en place de programme Health InterNetwork Access to Research Initiative (HINARI) qui offre un accès gratuit ou à très bas prix à l'information scientifique aux institutions de santé de pays émergents (ROBERTS, 2010 : 22).

L'accès à l'information scientifique à l'interne de l'OMS est rendu possible par la Bibliothèque de l'OMS qui met à disposition des usagers des collections imprimées et électroniques. Actuellement, les acquisitions concernent principalement des licences d'accès pour des ressources en ligne. Le programme GIFT, que nous allons décrire dans le chapitre suivant, constitue la partie la plus importante de ces ressources.

Au premier semestre de l'année 2011, l'équipe de la bibliothèque est composée de 12 employés fixes et de 5 stagiaires.

1.3 GIFT : Global Information Full-Text

"Libraries must change because the technology is changing and because customers expect more, given the power of the technology they have at their desktop. Our customers enjoy the ease of searching Google or shopping with Amazon and wonder why libraries can't deliver the same type of service" (STOFFLE et al., 2010 : 3)¹

Selon cet article de STOFFLE et al., la technologie, à laquelle s'est habitué un grand nombre d'utilisateurs des bibliothèques, définit les exigences en termes de service. Pour y répondre, la bibliothèque est donc amenée à des transformations dans son activité. Parmi celles-ci, l'accessibilité aux services et collections de la bibliothèque à distance, depuis l'ordinateur de travail de l'utilisateur. Avec GIFT, la bibliothèque de l'OMS souscrit à certains de ces principes puisqu'il s'agit d'une collection électronique accessible à tous les employés de l'OMS à n'importe quel moment. (STOFFLE et al., 2010 : 4)

En effet, grâce au projet GIFT (Global Information Full Text), la bibliothèque du Siège de l'OMS veille à ce que les travaux scientifiques de l'organisation se fondent sur les connaissances et informations les plus actuelles. Depuis 2002, GIFT fournit au personnel de l'OMS à travers le monde entier (Siège à Genève, 6 bureaux régionaux et 145 « bureaux pays ») un accès en ligne aux revues et bases de données scientifiques, technologiques et médicales essentielles. GIFT dispose actuellement d'un budget de 350'000 dollars américains par an, hors ressources humaines, et d'une capacité de travail de 1,25 équivalent temps plein.

Le contenu de GIFT est les nombreux abonnements à des ressources en ligne que la Bibliothèque a contractés. Ces ressources sont accessibles grâce à la reconnaissance IP et grâce à un service proposé par EBSCO Information Services, EBSCO A-to-Z².

En effet, EBSCO A-to-Z permet de générer une liste alphabétique des journaux électroniques auxquels la bibliothèque est abonnée ainsi que de nombreuses revues scientifiques disponibles en open access). EBSCO se charge de garder les liens à jour. Ainsi, GIFT est représenté par une interface comprenant, la liste alphabétique des ressources électroniques (journaux et bases de données) et plusieurs onglets. Ceux-ci

¹ "Les bibliothèques doivent changer car la technologie change et les utilisateurs attendent plus, vu la puissance de la technologie dont ils disposent sur leurs ordinateurs. Nos utilisateurs apprécient la facilité de la recherche de Google ou des achats chez Amazon et se demandent pourquoi les bibliothèques ne peuvent pas fournir le même type de services" Traduction personnelle

² EBSCO INFORMATION SERVICES. EBSCO A-to-Z, Répertoire e-ressources. In : EBSCO Information Services [en ligne]. 2011. <http://www2.ebsco.com/fr-fr/ProductsServices/atoz/Pages/index.aspx> (03.03.2011).

sont intitulés *About GIFT*, *AtoZ list*, *Major titles*, *Databases and References*, *Publishers*, *Subjects*, *FAQ*, *User guide*, *GIFT Usage*. Des captures d'écran des pages principales de l'interface de GIFT se trouvent en annexe (Annexe 1).

Cette interface est utilisée comme portail d'information et rassemble, en plus de la liste alphabétique, d'autres sources d'informations, gratuites ou payantes, internes ou externes, dont le personnel de l'OMS peut bénéficier. Cette liste alphabétique est le seul moyen d'accéder au contenu proposé pour le personnel des bureaux pays, dont les adresses IP sont parfois instables. En conséquence, un accès par mots de passe a été mis en place : l'utilisateur se connecte à GIFT par un mot de passe et, à ce moment-là, son adresse IP est modifiée pour être reconnue par les sites des éditeurs. Dans ces cas-là, tant que l'utilisateur accède aux ressources disponibles à travers le service d'EBSCO, il sera reconnu. Ces informations nous permettent de déduire que, selon les habitudes du personnel, l'utilisation de l'interface d'EBSCO pour accéder aux ressources d'information est une étape contournable.

Quelques remarques concernant précisément la liste alphabétique EBSCO-A-to-Z et ses fonctions de recherche : il existe une recherche par sujet, à l'aide d'une classification qu'il est possible de naviguer. Celle-ci ne semble pas assez précise pour trouver des titres de revues de manière aisée et pertinente. Le moteur de recherche intégré au produit d'EBSCO ne permet pas d'effectuer de requêtes en cherchant par mot-clé, que cela soit dans les métadonnées des ressources ou en plein-texte, dans les articles. Par ailleurs, ce moteur ne rapporte pas de résultats lorsqu'une recherche par abréviation du titre de la revue est effectuée.

L'accès à distance aux ressources permet une équité de l'accès à l'information dans les différents bureaux de l'OMS. En effet, il est financièrement et techniquement impossible que tous les bureaux de l'OMS reçoivent les mêmes périodiques imprimés. Aujourd'hui, GIFT constitue une base commune pour tous les employés de l'OMS même si une bibliothèque régionale ou un bureau national peut s'abonner à d'autres revues sous forme papier et/ou électronique.

1.3.1 Données préalables

Des statistiques sont récoltées depuis le lancement de GIFT en 2002. Ces statistiques comptabilisent le nombre de téléchargements par éditeurs, ce qui permet à la bibliothèque d'opérer des choix en terme d'acquisitions, même si ces données sont brutes. C'est pour cette raison que l'équipe de GIFT a réalisé une enquête quantitative par le biais d'un questionnaire en 2003, deux ans après la création de GIFT.

1.3.1.1 Résultats du questionnaire de 2003

Un premier questionnaire avait été réalisé en 2003, deux ans après le lancement de GIFT, auprès des chercheurs du Siège, des bureaux régionaux et des bureaux pays. Il a démontré une forte utilisation de GIFT (92 % des répondants). Cependant, ce résultat est à nuancer car le panel choisi était ciblé sur des employés aux tâches scientifiques, et non sur l'ensemble des employés. L'étude menée dans le cadre de ce travail pourra pondérer les résultats obtenus en 2003, notamment en élargissant le panel de répondants mais en observant les pratiques en cours, huit ans après le premier questionnaire.

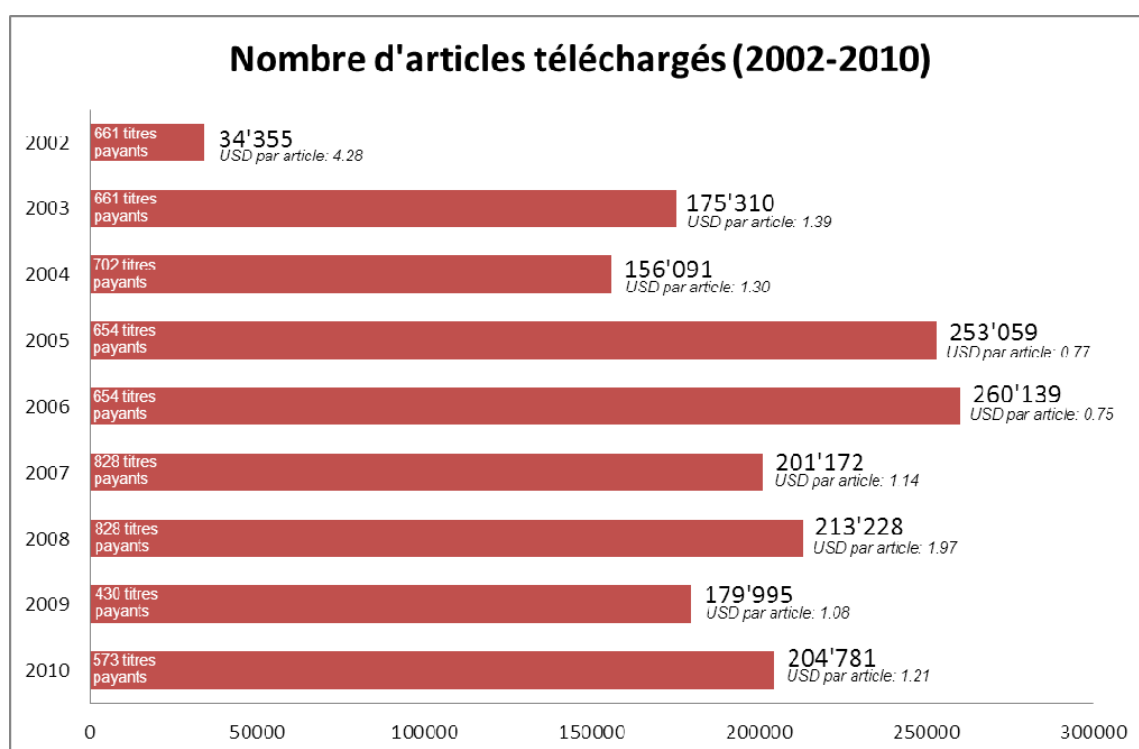
1.3.1.2 Statistiques de téléchargement

Tous les trimestres, l'équipe en charge de GIFT récolte des statistiques de téléchargement auprès des éditeurs qui fournissent leurs abonnements aux périodiques. Cette collecte d'informations est souvent ardue car différentes méthodes de calculs sont utilisées par les éditeurs (COLIN, 2010 : 131). De plus, il est quasiment impossible d'obtenir des statistiques précises (les adresses IP notamment) qui permettraient d'affiner les profils d'utilisateurs.

1.3.1.2.1 Nombre d'articles téléchargés annuellement depuis 2002

Graphique 1

Nombre d'articles téléchargés annuellement (2002-2011)



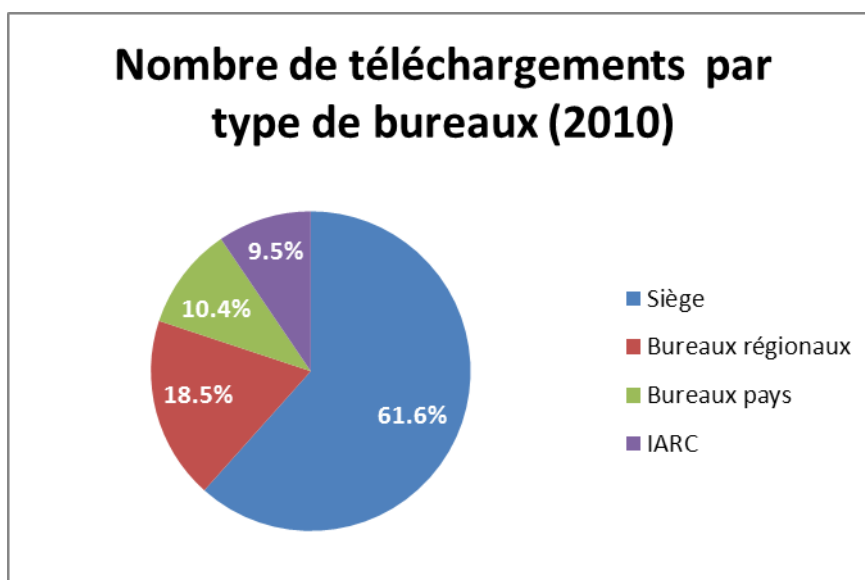
Ce graphique élaboré par le personnel en charge de GIFT nous permet d'observer l'évolution du nombre d'articles téléchargés par an, du coût estimé de chaque article (prix total des abonnements divisé par le nombre de téléchargements d'article) et le nombre de titres payants disponibles pour l'année.

En premier lieu, nous pouvons constater une instabilité dans le nombre de titres proposés, donc également dans le prix estimé des articles. Ces variations sont notamment explicables par l'instabilité du budget alloué à GIFT. En effet, celui-ci n'est pas pérenne et doit être attribué à nouveau tous les deux ans. Ainsi, en fonction du budget reçu, la Bibliothèque doit négocier ses souscriptions avec les éditeurs pour les renouveler et ne peut pas toujours offrir les mêmes collections, année après année.

1.3.1.2.2 Nombre de téléchargements par type de bureaux (2010)

Graphique 2

Nombre de téléchargements par type de bureaux (2010)



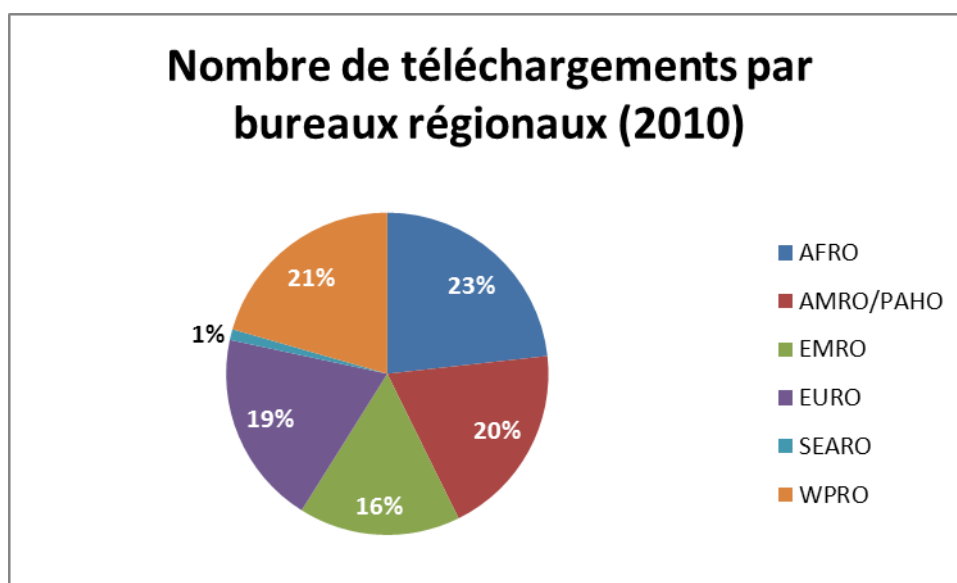
Les données récoltées sont assez fines pour déterminer le nombre de téléchargement par types de bureaux. Nous remarquons que la majorité des téléchargements est effectuée au Siège. Comme la Bibliothèque de l'OMS estime que 1500 personnes sont susceptibles d'utiliser des ressources d'informations scientifiques, donc la moitié située au Siège, le nombre de téléchargements d'articles devrait être équivalent entre le Siège et le reste des bureaux, c'est-à-dire moitié-moitié. Sans données plus précises, nous pouvons formuler quelques hypothèses simples : La consommation d'articles est plus intensive au Siège car le personnel est mieux informé de l'existence de GIFT que

dans les autres bureaux de l'OMS, les habitudes en matière de littérature scientifique sont différentes entre le Siège et les autres bureaux.

1.3.1.2.3 Nombre de téléchargements par bureaux régionaux (2010)

Nous détaillerons ici le nombre d'articles téléchargés par les bureaux régionaux en comparant chaque région.

Graphique 3
Nombre de téléchargements par bureaux régionaux (2010)



Nous remarquons d'emblée que le bureau régional d'Asie du Sud-Est a téléchargé beaucoup moins d'articles que les autres bureaux régionaux. Cette répartition peut s'expliquer par différentes hypothèses combinées : il existe un problème dans la stabilité des adresses IP attribuées, si celles-ci sont instables, de nombreuses difficultés d'accès peuvent avoir été rencontrées. Cela aurait pour incidence un nombre faible de téléchargement ainsi qu'une baisse de l'utilisation de GIFT. Ce résultat peut également être expliqué par un manque de visibilité de GIFT sur le site intranet régional, additionné à un manque de promotion et de formation des usagers.

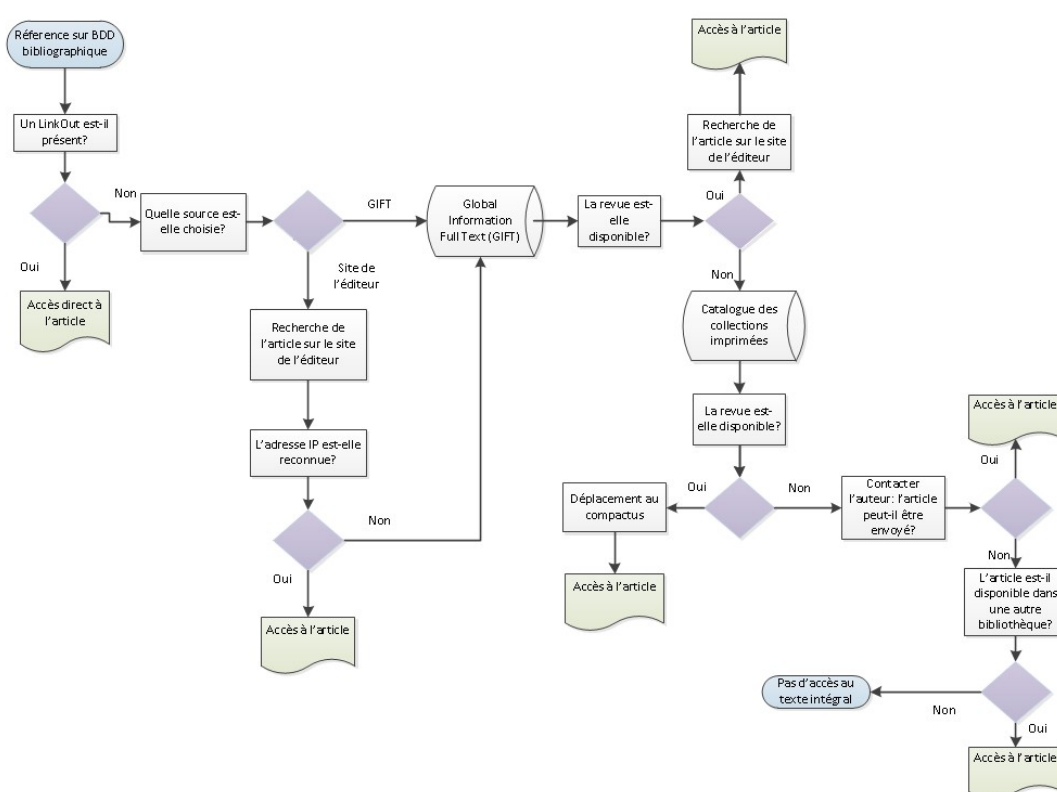
Nous pensons également que la collection disponible a pu avoir une incidence sur le nombre d'articles téléchargés. En effet, en 2009, le nombre de téléchargements était déjà significativement plus bas que dans les autres régions. Il est possible que les titres supprimés en 2008 soient des revues phares pour l'Asie du Sud-Est et que leur disparition de l'offre GIFT ait fait perdre des usagers à ce service.

Quant à la répartition entre les autres bureaux pays, elle semble équitable et ne dénote pas une sur- ou sous-utilisation régionale des revues disponibles à travers GIFT.

1.3.2 Processus de recherche illustré

Au regard des informations à notre disposition, de nos connaissances théoriques en recherche d'information et de nos expériences dans la recherche d'information scientifique, nous avons formulé une hypothèse concernant le processus de recherche d'articles à l'OMS. Celle-ci ne comprend pas la recherche de références d'articles. Pour illustrer notre hypothèse, nous avons choisi d'utiliser un diagramme d'activité conçu selon les normes de l'Unified Modeling Language³. Pour une meilleure visibilité, le diagramme est présenté dans une taille plus grande en annexe (Annexe 2), accompagné d'un commentaire.

Figure 1
Processus de recherche illustré (hypothèse)



³

« UML (en anglais *Unified Modeling Language* ou « langage de modélisation unifié ») est un langage de modélisation graphique à base de pictogrammes. Il est apparu dans le monde du génie logiciel, dans le cadre de la « conception orientée objet ». Couramment utilisé dans les projets logiciels, il peut être appliqué à toutes sortes de systèmes ne se limitant pas au domaine informatique » (WIKIPEDIA, 2011)

À la découverte d'une référence bibliographique qui l'intéresse, sur Medline par exemple, l'utilisateur désire accéder à l'article en texte intégral. Plusieurs possibilités s'offrent à lui. En effet, dans la notice bibliographique, il existe parfois un lien direct vers le texte intégral (sur Medline, celui-ci se nomme LinkOut (NATIONAL CENTER FOR BIOTECHNOLOGY INFORMATION, 2011)). L'utilisateur peut choisir ce moyen pour obtenir l'article. Comme cette fonctionnalité n'est pas toujours disponible, l'utilisateur peut choisir plusieurs sources, surtout si son adresse IP est reconnue comme celle de l'OMS : il peut se rendre sur le site de l'éditeur ou de la revue de l'article et parcourir le site dans le but de trouver l'article désiré. Si cela n'est pas possible, nous pensons que l'utilisateur se rendra sur la liste alphabétique de l'interface web de GIFT et vérifiera si le journal scientifique, duquel est issu l'article qu'il souhaite consulter, fait partie des collections électroniques de la Bibliothèque. S'il en fait partie, il pourra, depuis GIFT, se rendre sur le site de l'éditeur ou du journal et accéder à l'article. Par contre, si la revue n'est pas présente dans les collections de GIFT ou que la revue est disponible mais pas pour la période de parution de l'article recherché, l'utilisateur cherchera un autre moyen d'obtenir l'article. Ainsi, il peut se tourner vers le catalogue des collections imprimées, dont font partie les journaux imprimés. Si l'article n'est pas disponible en version papier, l'utilisateur pourra faire appel à une des bibliothèques de l'OMS, contacter l'auteur de l'article pour qu'il lui envoie une version ou se tourner vers une autre bibliothèque. Si aucune de ces démarches n'est concluante, nous pensons que l'utilisateur ne pourra pas obtenir l'article qui l'intéresse. Par ailleurs, malgré le nombre de possibilités existantes pour accéder au texte-intégral, il est tout à fait certain qu'une majorité des utilisateurs abandonnera avant d'avoir tenté toutes les étapes possibles, donc sans avoir trouvé l'article désiré.

2. Revue de la littérature

Pour asseoir le caractère scientifique de ce travail et acquérir une connaissance de la thématique traitée, il est important d'effectuer une revue de la littérature. Nous avons donc effectué des recherches concernant les éléments essentiels à la bonne conduite de cette réflexion. En outre, une recherche d'informations a été utile pour nous familiariser avec les outils méthodologiques qui encadrent ce travail.

Nous résumons donc ici certains des résultats de nos recherches qui nous semblent les plus importants.

2.1 Méthodologie de recherche

Cette revue de la littérature se fonde sur des sources trouvées sur trois supports : Le catalogue RERO, des bases de données spécialisées en science de l'information (plus précisément FRANCIS, LISA et LISTA) ainsi qu'Internet (web visible). Nos recherches vont du spécifique au général. En effet, nous nous sommes d'abord concentrés sur l'utilisation de listes A-to-Z, en vain, puis avons élargi nos recherches en y incluant l'usage des ressources électroniques et la notion de comportement de recherche. Pour compléter ce panorama, nous nous sommes intéressés aux concepts rattachés à l'information scientifique accessible en ligne. En parallèle, nous avons collecté des documents concernant les meilleures pratiques en termes d'enquêtes quantitatives et qualitatives.

En outre, après avoir remarqué que nos recherches concernant spécifiquement l'usage des listes alphabétiques pour la mise à disposition des ressources électroniques restaient infructueuses, nous avons contacté une vingtaine de bibliothèques clientes du service EBSCO A-to-Z afin de recueillir des informations à ce sujet. Malheureusement, aucune des réponses reçues n'est exploitable dans ce chapitre.

2.2 Utilisation des ressources électroniques

2.2.1 Usages des périodiques électroniques au CERN

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

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

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

En 1998, les usagers voyaient dans l'accès électronique à l'information scientifique plusieurs avantages principaux : la rapidité de l'accès, la facilité d'accès (lorsque l'utilisateur détient une référence précise) et l'accès à distance. Les inconvénients liés au

support électronique sont moins nombreux mais ceux mentionnés sont : la difficulté de lire à l'écran, la couverture des collections (restreinte dans le temps) et la diminution de la sérendipité.

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

Ce travail n'est pas récent, mais il permet de connaître les tendances d'il y a une décennie. Nous pourrions comparer ces résultats à ceux obtenus au cours de notre enquête. En effet, la place des technologies de l'information a peut-être évolué de manière plus ou moins rapide selon les zones géographiques où l'OMS est présente.

2.2.2 Usages des ressources électroniques dans deux pays du Maghreb

Cet article, une revue de la littérature, offre un éclairage intéressant car il se concentre sur l'usage des ressources électroniques dans deux pays émergents, la Tunisie et l'Algérie. En premier lieu, il constate la rareté de telles études dans les pays en développement bien qu'ils disposent d'une offre en matière de ressources électroniques (BOUCKACEM-ZEGHMOURI, 2010 : 283). Ici, le public interrogé est composé d'enseignants et de chercheurs, « *polyglottes, ayant souvent effectué une partie de leur troisième cycle à l'étranger, ils présenteraient des pratiques culturelles spécifiques, qu'ils sont capables de déployer sur le Web* » (BOUCKACEM-ZEGHMOURI, 2010 : 284). Cette synthèse de la littérature professionnelle sur ce sujet permet de dégager quelques éléments : la fracture numérique effective dans les pays du Sud résulte en une offre moindre en ressources électroniques. Les usages sont certainement influencés par cette fracture, mais les résultats des quelques études s'attardant sur ce point ne sont pas homogènes. En tous les cas, un manque d'informations concernant l'offre documentaire électronique est identifié.

Ces informations sont-elles applicables au contexte globalisé de l'OMS ? Quel est le poids des différences entre zones géographiques dans la consultation des ressources électroniques ?

2.3 Comportements de recherche des usagers

D'après une étude du Research Information Network (RIN) réalisée auprès de 10 institutions majeures du Royaume-Uni, les chercheurs en science de la vie (en anglais : *lifesciences*), dont fait partie la médecine, sont des utilisateurs plus assidus de

périodiques scientifiques électroniques que les chercheurs d'autres sciences (Nicholas et al., 2009 : 666).

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

Les principales raisons d'utilisation invoquées par les chercheurs sont la recherche académique (71%), la rédaction d'un article (40%), la rédaction d'une proposition de recherche (21,8%), la recherche sur les actualités du domaine (13,7%) ainsi que la recherche des articles écrits par le chercheur lui-même (10,5%) (Nicholas et al., 2010 : 499).

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

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

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

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

Aucun problème relatif à l'utilisabilité des interfaces de recherche n'a été mentionné. Les personnes interviewées s'expriment plutôt en matière de préférence d'une interface par rapport à une autre, sans que des tendances spécifiques puissent être

décelées. Notons cependant que Google est souvent apprécié pour sa tolérance des erreurs dans les termes de la recherche (Nicholas et al., 2010 : 511-512).

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

2.4 Méthodes d'évaluation et indicateurs

La modernisation des bibliothèques et les changements dans les relations avec les utilisateurs engendrent une évolution de la notion d'évaluation des usages. En effet, selon Carbone (2010 : 92), dans les années 1970-1980, l'évaluation d'une bibliothèque s'effectuait principalement en s'intéressant à deux questions. La première étant « *Les usagers trouvent-ils ce qu'ils cherchent ?* » et la seconde « *Utilisent-ils ce qu'ils trouvent ? Et comment ?* ». L'avènement des systèmes intégrés de gestion de bibliothèques (SIGB) entraînera ensuite l'automatisation de statistiques qui peuvent être croisées lors d'analyses plus fines. Les années 1980-1990 voient l'élaboration d'indicateurs de performance, notamment avec la norme ISO 11620, et les enquêtes auprès des usagers s'imposer. L'arrivée de collections numériques, permettant un accès à distance, est une évolution majeure mais brouille également les pistes concernant l'évaluation des usages. En effet, l'utilisateur a un accès direct à l'information, sans se rendre dans la bibliothèque physiquement. Cette dernière devient un intermédiaire invisible, ce qui peut être un avantage pour l'utilisateur (CARBONE, 2010 : 94). Dans ce cadre-là, l'indicateur principal est le nombre de téléchargements, donnée qu'il faut généralement obtenir des éditeurs. Notons à ce titre l'existence de l'initiative COUNTER qui vise à uniformiser la pratique de collecte et de diffusion des statistiques par les fournisseurs de ressources électroniques (COUNTER, 2011). Parallèlement, les données qualitatives sont la clé pour comprendre les usages de manière approfondie.

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

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

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

2.4.1.1 Calcul de l'impact

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

3. Méthodologie

Dans cette partie nous décrirons la méthodologie adoptée pour la réalisation de ce travail de manière détaillée. En effet, avant de commencer ce travail, nous avons défini plusieurs objectifs ainsi qu'un calendrier de travail. Ainsi, toutes les étapes à suivre ont été planifiées en amont.

En premier lieu, il nous a été nécessaire de prendre connaissance du contexte de l'OMS et d'intégrer à la réflexion les notions relatives aux ressources électroniques ainsi qu'aux techniques d'enquête. Pour ce faire, une consultation des ouvrages de références a été effectuée et résumée dans la partie 2 de ce travail, la revue de la littérature.

Le premier volet de la recherche est quantitatif. Il s'agit d'élaborer un questionnaire afin de déterminer plus précisément les différents usages et récolter des données quantitatives comme, pour quelques questions, des données qualitatives concernant les points identifiés comme importants. L'utilisation d'un questionnaire en ligne permet une analyse plus fine des usages que les statistiques fournies par les éditeurs, car celles-ci ne sont pas spécifiques et souvent très difficiles à obtenir (FRANKLIN, 2010 : 49).

Le deuxième volet de cette recherche est qualitatif. Après la diffusion du questionnaire, nous avons mené plusieurs entretiens avec différentes personnes sélectionnées car elles utilisent GIFT. Pour mener ces entretiens avec succès, nous avons préparé une marche à suivre précise. Ces entretiens ont été retranscrits afin qu'une analyse ultérieure soit possible.

Pour finir, les résultats de cette enquête devront être présentés de manière claire sous forme d'un livrable synthétique destiné à l'OMS (Annexe 3). Ces résultats permettront d'apporter des améliorations à la gestion de GIFT.

3.1 Collecte de données quantitatives

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

3.1.1 Élaboration du questionnaire

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

Ce processus est une étape cruciale de la phase quantitative de l'enquête, car la rédaction d'un questionnaire comporte plusieurs contraintes qui doivent être respectées pour que son efficacité soit optimale. Parmi ces contraintes, prises en compte pour l'élaboration de ce questionnaire, il y a la durée du questionnaire, l'intérêt suscité, l'usage d'un langage et d'une formulation clairs, évitant au maximum les biais ainsi que l'ordre des questions (DE SINGLY, 2005 : 72, 74-75, 83).

Pour susciter un intérêt auprès des employés de l'OMS et pour les inciter à répondre au questionnaire, nous avons mis au concours une clé USB de 16 Giga. Toutes les personnes complétant le questionnaire pouvaient ensuite participer au tirage au sort pour gagner cette clé USB. Bien sûr, un prix d'une valeur plus élevée aurait pu être une incitation plus grande, mais notre budget était restreint.

3.1.2 Contenu du questionnaire

Nous décrivons ici brièvement le contenu du questionnaire, celui-ci étant disponible dans sa version complète en annexe (ANNEXE 4). Le questionnaire comporte 25 questions au total, mais en fonction de ses réponses, le répondant n'est pas interrogé sur les mêmes sujets. Par exemple, une personne qui indique qu'elle n'utilise pas GIFT ne va pas être questionnée sur la fréquence à laquelle elle utilise GIFT mais plutôt sur les raisons pour lesquelles elle n'utilise pas GIFT.

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

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

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

Le troisième volet du questionnaire concerne les habitudes de consultation. Ici, nous cherchons à connaître la fréquence de consultation (Q13), le chemin d'accès utilisé

pour consulter GIFT (Q14), leur méthode de consultation (Q19) ainsi que le phénomène de délégation (Q15 et Q16).

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

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

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

Pour conclure, nous remercions les répondants pour sa contribution et leur proposons de participer au concours.

Tableau 1
Récapitulatif des questions

Q1	Lieu de travail
Q2	Indiquez s'il vous plaît dans quel bureau régional vous travaillez
Q3	Indiquez s'il vous plaît dans quel bureau pays vous travaillez
Q4	Indiquez s'il vous plaît dans quel cluster vous travaillez
Q5	Catégorie professionnelle
Q6	Entrée en fonction à l'OMS
Q7	Êtes-vous l'auteur ou le co-auteur d'un article scientifique ou d'une directive de l'OMS durant les douze derniers mois?
Q8	Avant de recevoir ce questionnaire, connaissiez-vous l'existence de GIFT?
Q9	De quelle manière en avez-vous entendu parler? (plusieurs choix possibles)
Q10	Avez-vous déjà utilisé GIFT?
Q11	Pour quelles raisons n'utilisez-vous pas GIFT? (Plusieurs réponses possibles)
Q12	Quels autres moyens ou sources utilisez-vous pour accéder à des ressources scientifiques en ligne?
Q13	À quelle fréquence consultez-vous GIFT pour accéder à un article en ligne?
Q14	D'habitude, comment accédez-vous à la page GIFT ?
Q15	Vous arrive-t-il de confier vos recherches d'articles à une tierce personne ?
Q16	Vous arrive-t-il d'effectuer des recherches d'article pour d'autres personnes ?
Q17	Vous utilisez GIFT pour consulter... (plusieurs choix possibles)
Q18	Pour quelle raison les périodiques électroniques vous sont-ils utiles ? (Plusieurs réponses possibles)
Q19	Dans la majorité des cas, est-ce que vous vous rendez sur GIFT pour télécharger des articles dont vous connaissez déjà la référence bibliographique (auteur(s), titre, date, source, etc.) ?

Q20	Sur une échelle de 1 à 5 (1= pas du tout important, 5= très important), quelle est l'importance de l'accès aux ressources scientifiques en ligne pour votre travail?
Q21	L'utilisation de GIFT est-elle aisée? (Indiquez votre accord ou désaccord avec la proposition)
Q22	Avez-vous déjà rencontré des difficultés pour accéder à GIFT?
Q23	Si vous avez demandé un mot de passe pour accéder à GIFT, avez-vous pu l'obtenir facilement?
Q24	Indiquez s'il vous plaît vos suggestions pour l'amélioration de GIFT

3.1.3 Pré-test du questionnaire

Avant la diffusion d'un questionnaire, il est primordial de le tester sur plusieurs personnes représentant le public visé par celui-ci. Cette étape a été respectée puisque nous avons pu soumettre le questionnaire à trois employés ayant un regard critique sur les questionnaires de par leur expérience (un statisticien, une rédactrice et une personne qui a testé plusieurs questionnaires pour le département KMS). Deux personnes ont testé la version anglaise et une personne la version française. Leurs remarques nous ont amenés à effectuer des modifications et des reformulations de plusieurs questions. Pour des raisons pratiques, le questionnaire n'a pas pu être testé préalablement par des collaborateurs des bureaux régionaux et des bureaux pays.

3.1.4 Diffusion du questionnaire

Une fois le questionnaire élaboré, nous avons choisi une plateforme pour le diffuser. La Bibliothèque étant amenée à réaliser des questionnaires à diverses occasions, elle souscrit à un service pour la mise en ligne et la diffusion de questionnaire, SurveyMonkey⁴. Cette solution s'est avérée très pratique pour cette étape du travail et également pour l'analyse des résultats. En effet, les données collectées sont compilées et téléchargeables sous forme d'un fichier Excel, notamment.

En outre, SurveyMonkey permet de paramétrer des branchements conditionnels. Cela signifie que, suivant les réponses choisies par le répondant, il sera redirigé vers la question appropriée. Par exemple, lorsque la personne participant au questionnaire répond qu'elle travaille dans un bureau régional, la question suivante concernera la région dans laquelle elle travaille, par contre, si la personne affirme qu'elle travaille pour le Siège, la question qui suit est relative au département concerné. Cette fonctionnalité rend le questionnaire beaucoup plus aisé à remplir.

⁴ SURVEYMONKEY. *SurveyMonkey : logiciel gratuit de sondage en ligne et d'enquête par questionnaire* [en ligne]. 2011. <http://www.surveymonkey.com> (13.07.2011)

Le service SurveyMonkey attribue un URL unique pour chaque questionnaire, ce qui facilite sa diffusion puisqu'il suffit de transmettre ce lien aux personnes concernées. Au total, le questionnaire est resté en ligne 18 jours.

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

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

Si l'OMS emploie environ 8000 personnes dans le monde, il est difficile de déterminer précisément le nombre de personnes qui a reçu une invitation à répondre au questionnaire.

3.1.4.1 Méthodes de diffusion par régions

Nous tenons à revenir sur les méthodes de diffusion du questionnaire dans les six régions de l'OMS. En effet, celle-ci n'est pas homogène et peut influencer les résultats obtenus. Nous souhaitons que les bibliothécaires responsables transmettent le questionnaire à tous les employés de leurs régions, mais notre message n'a pas été interprété de la même manière par tous. Ainsi, pour plus de clarté, nous allons détailler chacune des méthodes de diffusion par région.

AFRO : La bibliothèque du bureau régional d'Afrique a utilisé deux canaux pour distribuer le questionnaire : Un mail collectif à tous les documentalistes de la région AFRO, accompagné de plusieurs rappels. Le deuxième vecteur de distribution est une liste de diffusion à laquelle est abonnée une partie du personnel qualifié qui souhaite recevoir des informations sur l'actualité médicale. Un message d'invitation a été intégré à cette liste. Nous ne sommes malheureusement pas en mesure de déterminer combien de personnes ont été contactées dans cette région.

AMRO : Depuis le bureau régional des Amériques, le questionnaire a été envoyé par e-mail à tous les professionnels de l'information, à Washington et dans tous les bureaux pays d'AMRO. Cela représente environ 30 personnes.

EMRO : Dans la région de la Méditerranée orientale, le questionnaire a été transmis à tout le personnel, par trois e-mails différents. Nous estimons que le nombre de personnes ayant pu recevoir le questionnaire est de 700 au maximum.

EURO : Un message a été placé sur l'intranet de la région EURO pour inviter le personnel à répondre au questionnaire concernant GIFT. Cela représente approximativement 500 personnes.

SEARO: Dans le bureau régional à New Delhi, seules les unités techniques ont été contactées, c'est à dire environ 100 personnes. Par contre, tout le personnel (50 personnes) des bureaux pays d'Asie du Sud-Est a reçu un e-mail l'invitant à répondre au questionnaire. Au total cela représente 150 employés sur les 550 personnes travaillant dans la région et les pays d'Asie du Sud-Est.

WPRO : Comme expliqué plus haut, un mail a été envoyé à tous les employés (environ 500 au total), du bureau régional et des bureaux pays, par une personne haut placée dans la région.

Au total, nous estimons que plus de 1400 employés ont été enjoins à répondre au questionnaire dans les 6 régions de l'OMS. Les chiffres relatifs au personnel en activité par région sont issus d'un rapport des ressources humaines (ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, 2011b)

3.1.5 Limites et biais du questionnaire

Afin de pondérer l'analyse des résultats obtenus, nous souhaitons revenir sur les limites de l'étude ainsi que les possibles biais ayant pu interférer dans le choix des réponses.

3.1.5.1 Profil des répondants

Les non-usagers de GIFT pourraient être moins enclins à répondre, ne se sentant pas ou peu concernés par la thématique. Pour remédier à cet effet, nous avons lancé un concours pour gagner une clé USB, auquel seules les personnes qui complétaient le questionnaire pouvaient participer.

3.1.5.2 Distribution non homogène

Comme expliqué plus haut, le questionnaire n'a pas été distribué de manière homogène : plusieurs méthodes ont été utilisées et, suivant les régions, le public cible n'a pas été le même. Ainsi, le profil des répondants a probablement été influencé.

3.1.5.3 Formulation des questions et traduction

Finalement, la formulation des questions est toujours délicate et celles-ci peuvent être ambiguës ou être interprétées différemment par les individus, surtout dans un contexte où les réalités et les cultures sont très variées.

Par ailleurs, un risque supplémentaire de biais est induit par un questionnaire en deux langues. Initialement rédigé en français, il a été traduit vers l'anglais afin d'être compréhensible par un maximum d'employés de l'OMS. Cette traduction peut induire quelques légères différences dans la formulation traduite et influencer les réponses. En outre, nous estimons que la majeure partie des répondants n'est ni de langue maternelle française ni anglaise, ce qui signifie qu'ils ont répondu dans une langue qui n'est pas la leur. Nous pensons que cela peut également influencer les résultats.

Nous rappelons qu'un pré-test du questionnaire a été effectué avant l'envoi de ce dernier à tous les employés.

3.1.5.4 Interprétation des résultats

Le contexte de l'étude permet, au vu des résultats, de formuler des hypothèses et des recommandations. Cependant, les résultats sont le reflet d'une situation délimitée dans le temps et qui ne montre donc pas une évolution. Ainsi, il n'est pas possible de faire des comparaisons avec d'autres années par exemple. Pour ce qui est de comparer l'OMS à d'autres institutions, c'est une tâche très délicate. Même si les employés peuvent avoir le même profil que dans d'autres organisations internationales, le contexte, la mission et la structure de l'OMS influencent l'usage des ressources électroniques.

3.2 Collecte de données qualitatives

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

3.2.1 Élaboration du guide d'entretien

En premier lieu, nous avons défini les thématiques que nous souhaitons aborder lors des entretiens. Nous avons ensuite formulé celles-ci sous formes de questions à poser à la personne interviewée. Nous avons rassemblé ces questions dans un document, qui, complété par la marche à suivre pour mener les entretiens, devient un guide d'entretien. En effet, ces entretiens sont semi-directifs, c'est-à-dire que tous les aspects faisant partie du guide sont abordés, mais la discussion peut s'élargir au gré des réponses de la personne interrogée (FENNETEAU, 2002 : 12).

La version française du guide d'entretien préparé est disponible en annexe (Annexe 5).

3.2.2 Contenu des entretiens

Le processus de recherche d'information en général et l'utilisation de GIFT plus précisément sont les deux thématiques à aborder dans les entretiens. En effet, nous souhaitons savoir si, lors de recherches d'articles, l'utilisation de GIFT est un passage obligé et si cela n'est pas le cas, quelles autres voies sont suivies. Pour ce faire, une revue de chaque étape de la recherche sera effectuée avec l'interviewé, en lui demandant quelles sont ses habitudes de recherche. Ceci dans le but de confirmer l'hypothèse exprimée par le diagramme d'activité. Si d'autres sources d'information sont évoquées comme étapes de recherche, nous cherchons à déterminer pourquoi elles sont utilisées (leurs avantages aux yeux du répondant).

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

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

3.2.3 Panel pour les entretiens

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

Ainsi, les futurs interviewés ont été choisis parce qu'ils effectuaient souvent des recherches d'informations et qu'ils connaissaient GIFT (sans forcément l'utiliser régulièrement). Nous avons contacté ces personnes soit en passant par des bibliothécaires travaillant dans les régions, soit parce qu'elles avaient participé au

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

4. Résultats

Dans ce chapitre, nous analyserons et commenterons les résultats obtenus à travers les collectes de données quantitatives et, dans un deuxième temps, les données qualitatives. En fin de chapitre se trouve une synthèse des résultats.

4.1 Données quantitatives

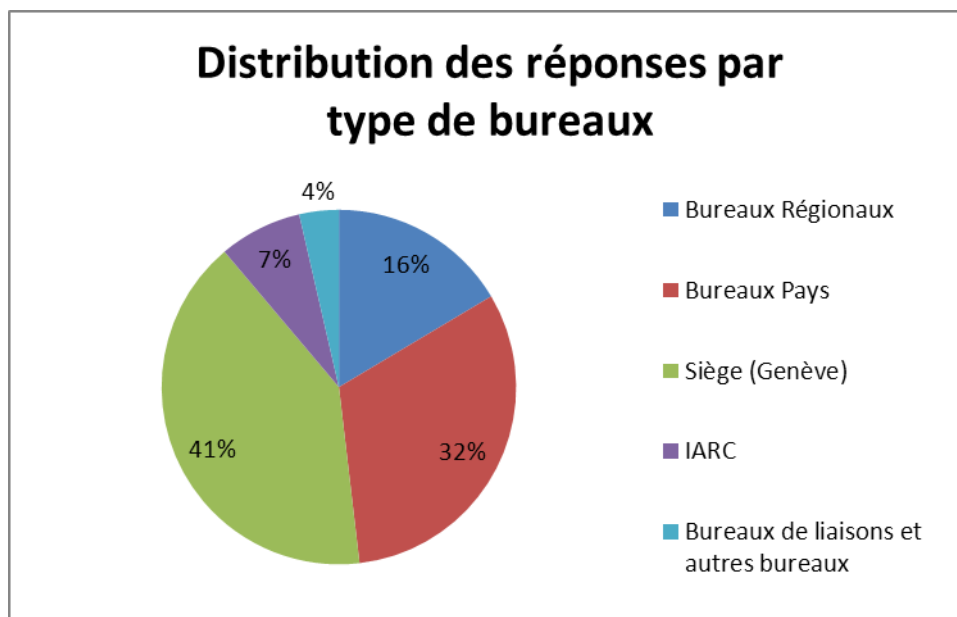
Nous analyserons tout d'abord les résultats du questionnaire qui seront illustrés à l'aide de graphiques. Il s'agit également de les commenter et de les interpréter. Par ailleurs, tous les résultats sont disponibles sous forme détaillée en annexe (Annexe 6)

4.1.1 Taux et répartition des réponses

À la fin du temps de collecte des réponses, le questionnaire a été dûment complété par 728 personnes. En outre, un nombre important de répondants ont abandonné le questionnaire avant de le terminer, ainsi 177 questionnaires n'ont pas été comptabilisés. En prenant le chiffre de 728 réponses et en le comparant au nombre de personnes qui ont été invitées à compléter le questionnaire (au moins 3'620 au total), nous obtenons un taux de réponse de près de 21%. Si nous choisissons de comparer le nombre de réponses avec le nombre total d'employés, 8000, nous obtenons un taux de participation de 9,1%, satisfaisant selon le coordinateur de la Bibliothèque de l'OMS.

Nous pensons que le taux de réponses peut être influencé par une lassitude de recevoir des questionnaires, un désintérêt pour GIFT ou un manque de temps pour y répondre. Il se peut également qu'une partie des personnes ne connaissant pas GIFT n'ait pas souhaité répondre au questionnaire, même s'il était indiqué que celui-ci les concernait également.

Graphique 4
Distribution des réponses par type de bureaux



Si nous comparons les résultats obtenus avec le nombre de téléchargements par type de bureaux (cf. graphique X, page X), nous remarquons que les bureaux pays sont plus représentés : 32 % des répondants viennent de ce type de bureau alors que les téléchargements effectués depuis ceux-ci sont 18,5% du total annuel pour l'année 2010. Cette forte participation des bureaux nationaux est peut-être due au fait qu'ils sont moins souvent impliqués dans le processus décisionnel de l'OMS, puisque ce sont les régions qui gèrent les bureaux de l'OMS au niveau national, mais ceci est une hypothèse personnelle.

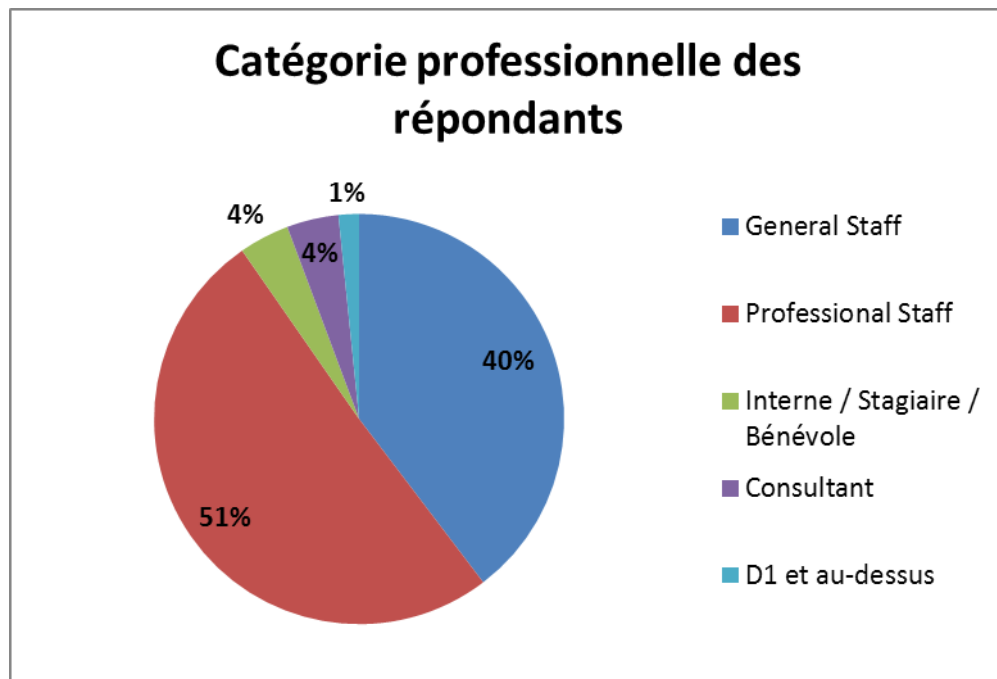
4.1.2 Catégorie professionnelle et entrée en fonction

En plus de leur appartenance à un type de bureaux et à une région, un pays ou à un département, nous avons demandé aux répondants de nous renseigner sur leur catégorie professionnelle (Q5) et s'ils avaient été engagés il y a plus de six mois ou non (Q6).

À l'OMS, il existe différentes catégories professionnelles : la catégorie *General Staff* compte le plus d'employés : ceux-ci sont assignés à des fonctions de support, comme celle d'assistant. La catégorie *Professional Staff* englobe les personnes titulaires d'une formation supérieure de deuxième cycle au moins (Bachelor et plus) et des tâches plus spécifiques ainsi que des responsabilités leur sont attribuées. La catégorie D se réfère aux employés qui ont des responsabilités plus hautes, comme la gestion d'un département.

Les stagiaires sont des personnes qui effectuent un stage d'au moins trois mois à l'OMS et ce durant leur formation. Les bénévoles ne sont affiliés à aucune école et travaillent également de manière non-rémunérée pour une courte période. Les consultants sont des personnes qui sont engagées pour amener leurs expertises lors de projets spécifiques.

Graphique 5
Catégorie professionnelle des répondants



Selon le rapport des ressources humaines de l'année 2010, la majorité du personnel de l'OMS fait partie de la catégorie *General Staff*. Pourtant, ces résultats concernant la catégorie professionnelle indiquent que la majorité des répondants fait partie du *Professional Staff*. Notre hypothèse est que les usagers de GIFT sont majoritairement issus de cette catégorie car les tâches leur étant confiées nécessitent de consulter de la littérature scientifique. Ainsi, les usagers de GIFT seraient plus enclins à répondre au questionnaire, car ils connaissent le sujet abordé. Cependant, nous avons remarqué qu'une partie importante de la recherche d'articles en texte-intégral était déléguée, ce qui peut sous-entendre que le *General Staff* est également amené à utiliser GIFT. Nous pensons donc que le panel des répondants est finalement assez représentatif.

Par ailleurs, nous avons demandé aux répondants s'ils étaient engagés depuis six mois ou moins, partant du principe qu'un employé fraîchement engagé est peut-être moins informé sur les services proposés par l'OMS et sa bibliothèque. 93,5 % des

répondants sont employés par l'OMS depuis plus de six mois, le pourcentage de nouveaux employés n'a d'après nous qu'une influence minime sur les résultats.

4.1.3 Publication d'articles scientifiques ou de directives de l'OMS

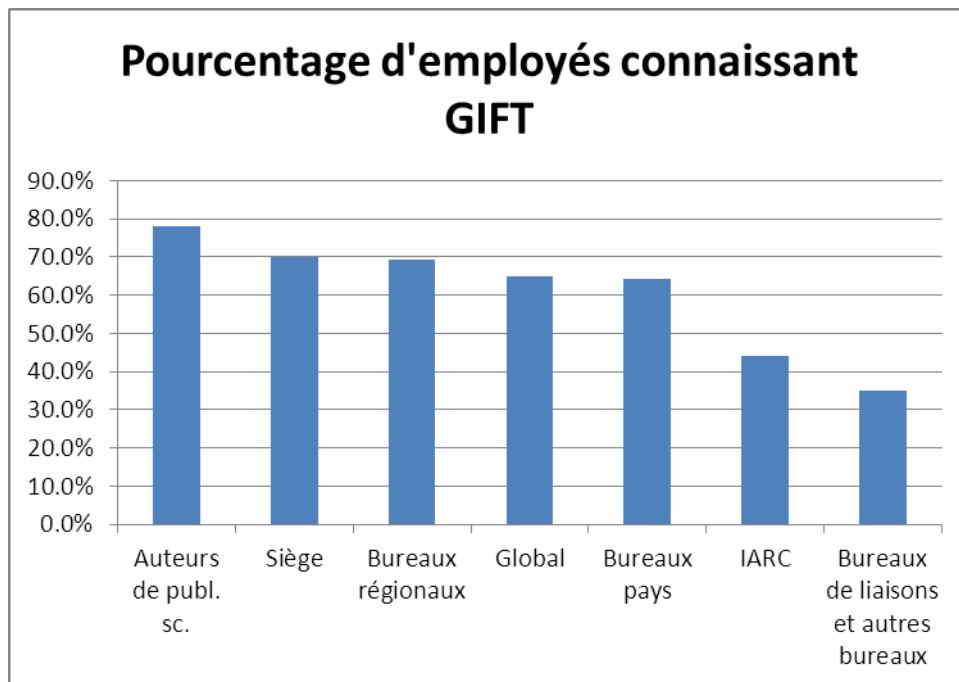
Nous avons jugé utile de définir un groupe d'employés susceptibles d'avoir une activité intense en termes de consultation d'information scientifique. En effet, nous pensons que la publication d'articles entretient des rapports étroits avec la consultation de sources scientifiques. Ainsi, en demandant aux personnes interrogées si elles avaient été l'auteur ou le co-auteur d'un article ou d'une directive de l'OMS, nous pouvions créer un groupe de personnes supposément plus concernées que la moyenne par l'accès aux ressources scientifiques en ligne. Même si cette question peut être perçue comme schématique, elle contient un critère objectif. Ce qui n'aurait pas été le cas en demandant, par exemple, si le répondant se percevait comme un scientifique ou en lui demandant l'intitulé de son poste, puisqu'il n'y a pas de normes de nomenclature appliquées à l'OMS.

Les résultats indiquent qu'un quart des répondants sont des auteurs scientifiques tandis que les trois-quarts restants n'ont pas publié ni article ni directives, durant les douze derniers mois en tout cas.

4.1.4 Notoriété de GIFT

Dans le but d'évaluer la notoriété de GIFT parmi les employés de l'OMS, nous leur avons posé une question binaire : Connaissiez-vous, oui ou non, l'existence de GIFT avant de recevoir le questionnaire. Ensuite, nous avons demandé aux personnes affirmant connaître GIFT par quels moyens ils avaient appris l'existence de cet outil pour découvrir quels étaient les moyens de communication les plus efficaces.

Graphique 6
Pourcentage d'employés connaissant GIFT



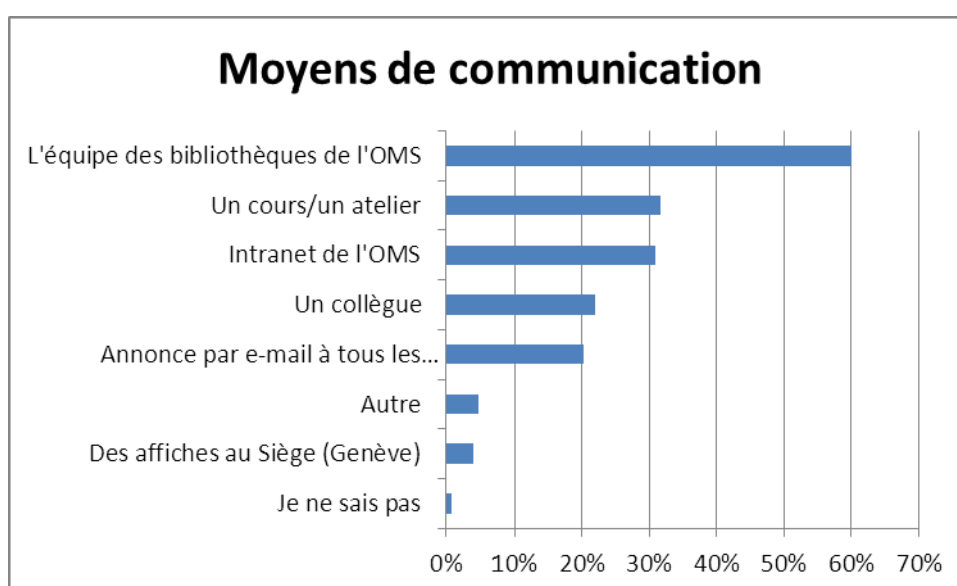
Afin d'analyser cette question, nous avons privilégié une approche comparative. Ainsi, nous avons différencié les types de bureaux de l'OMS, en utilisant les variables de la question 1 (lieu de travail), ainsi que les employés ayant un profil d'auteur, avec les variables de la question 7 (« êtes-vous l'auteur ou le co-auteur d'un article scientifique ou d'une directive de l'OMS durant les douze derniers mois? »). Nous avons également repris les résultats globaux, qui indiquent que 65,1% des employés connaissent GIFT.

Nous pouvons ainsi observer une connaissance plus répandue de GIFT (78,1%, 13 points de plus que la moyenne) parmi les personnes ayant publié un article scientifique dans les douze derniers mois. Ensuite, les employés du Siège de Genève et des bureaux régionaux sont les mieux informés à propos de GIFT (à hauteur de 70 et 69%). Les bureaux pays se situent très légèrement au-dessous de la moyenne puisque 65% des répondants affirment connaître GIFT. Nous remarquons également que moins de la moitié des répondants travaillant à IARC connaissent l'existence de GIFT. Ce résultat s'explique notamment par la spécialisation de IARC dans la recherche sur le cancer. Si son personnel est composé majoritairement de chercheurs qui consultent probablement les journaux scientifiques activement, leur bibliothèque leur offre d'autres accès, notamment à des bases de données spécialisées dans le cancer. Nous nous posons donc la question suivante : les employés de IARC sont-ils suffisamment informés de l'existence de GIFT ou n'ont-ils pas, ou moins, besoin de cette ressource?

Concernant les sept bureaux de liaison de l'OMS, ils sont vraisemblablement les moins informés à propos de GIFT. Cette méconnaissance peut-être due à un défaut structurel conduisant à un certain isolement de ceux-ci, pas toujours informés des actualités internes à l'OMS. Ceci dit, la bibliothèque peut aisément combler ce manque et adresser des courriels informatifs aux employés de ces bureaux.

La prochaine question, à choix multiples, recense les vecteurs de communication les plus répandus pour faire connaître GIFT.

Graphique 7
Moyens de communication



Nous remarquons ici que le moyen le plus souvent cité (59,9%) des réponses est l'équipe des bibliothèques de l'OMS. Nous sommes d'avis que ce moyen est souvent celui qui mène à une utilisation de GIFT et que d'autres vecteurs sélectionnés transmettent une information, qui n'est pas forcément concrétisée par une action (l'utilisation de GIFT).

Revenons cependant sur les résultats obtenus. Les présentations et formations (notamment la présentation régulière « New staff orientation », organisée par la bibliothèque et destinée aux nouveaux employés) sont apparemment efficaces pour faire connaître GIFT (31,7% des réponses). La présence de GIFT sur l'intranet de l'OMS permet également de le faire connaître (30,9%), même si, nous le verrons plus tard, son accès demande plusieurs clics.

La contribution d'un collègue qui connaît GIFT est également un moyen pour découvrir cet outil, cité par 22% des répondants. La mention de GIFT dans une des newsletters

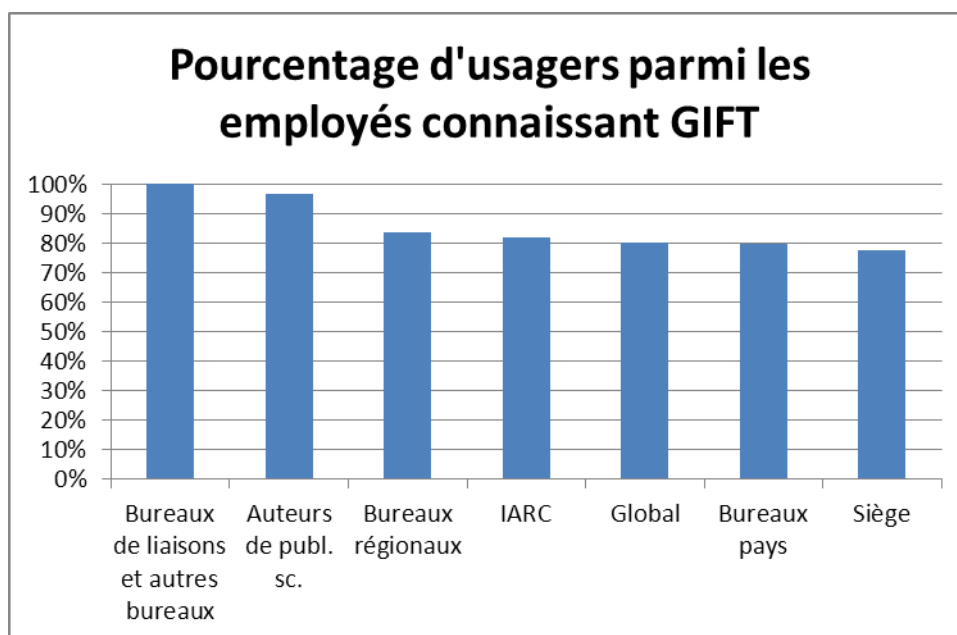
interne a été citée par 20% des personnes interrogées. Les affiches exposées au Siège rencontrent un succès mitigé (4,1% des réponses) même si plus de 40% des répondants travaillent au Siège.

Les commentaires des personnes ayant sélectionné la réponse « Autre » (4,8% des réponses) ressemble aux modalités de réponses proposées. Nous découvrons cependant que plusieurs des répondants sont entrés en contact avec GIFT parce qu'ils travaillent pour une des nombreuses bibliothèques de l'OMS. Ceci nous confirme que les différentes méthodes de distribution du questionnaire ont une influence sur les résultats (cf. 3.1.5 Limites et biais du questionnaire).

4.1.5 Usage ou non-usage de GIFT

Les employés, qui avaient indiqué connaître GIFT à la question 8, ont été amenés à répondre à la question suivante : « Avez-vous déjà utilisé GIFT ? ».

Graphique 8
Pourcentage d'utilisateurs parmi les employés connaissant GIFT



Comme pour analyser la notoriété de GIFT, nous avons décidé de comparer ces données par zones géographiques, en abordant également la moyenne obtenue avec toutes les réponses et en observant l'usage fait par les employés-auteurs.

Nous notons que le taux d'utilisation le plus haut (100%) est recensé dans les bureaux de liaisons et les autres bureaux, où justement GIFT est le moins connu. Nous pouvons interpréter ce résultat comme une preuve de l'utilité de GIFT pour les personnes le connaissant et en déduire que tous les employés deviendront de férus

utilisateurs de GIFT lorsqu'ils apprendront son existence. En effet, ce résultat ne concerne que 7 réponses et ne peut donc pas être généralisé. Il est néanmoins encourageant de remarquer que GIFT est une ressource utilisée par les employés des bureaux de liaisons. Cela devrait inciter la bibliothèque à mieux faire connaître GIFT dans ce type de bureaux.

Le pourcentage d'utilisateurs parmi les employés-auteurs est également positif, près de 97% de ce groupe d'employés qui connaissent GIFT l'utilisent. Nous pouvons nous interroger sur les 3% de réponses négatives... Ces répondants ne savent-ils pas qu'ils utilisent GIFT, soit parce qu'ils ne s'en rendent pas compte (reconnaissance IP) ou qu'ils n'associent pas le nom de GIFT à la page centrale qu'ils consultent ? Nous ne pouvons pas exclure le fait qu'ils utilisent d'autres moyens pour consulter l'information scientifique en ligne. Par exemple en utilisant un compte toujours actif d'une Université dont ils étaient étudiants ou membres. Cette possibilité a d'ailleurs été évoquée par une personne lors d'un entretien qualitatif.

Le taux d'utilisation est légèrement plus bas pour les autres groupes de répondants : le personnel des bureaux régionaux arrive en troisième position avec une utilisation par 83,7% par le personnel connaissant GIFT dans les bureaux régionaux. À IARC, le taux d'utilisation est de 82,1%, 2,1 points de plus que la moyenne de tous les bureaux (80%). Le bureaux nationaux ont une utilisation de GIFT de 79,9% et le Siège de 77,8%.

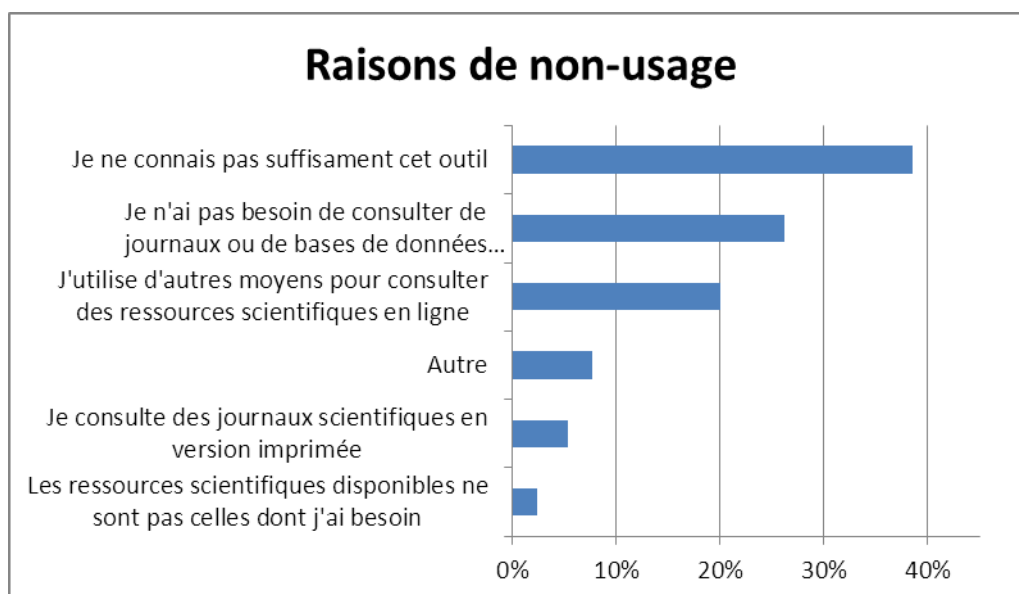
Parmi tous les répondants, y compris les personnes ne connaissant GIFT, 59,4% utilisent GIFT.

Pour comprendre ces chiffres, nous analyserons les raisons de non-usage au chapitre suivant.

4.1.6 Raisons de non-usage

Cette question est utile pour expliquer le non-usage de GIFT et pour donner à la Bibliothèque des informations sur les mesures possibles à prendre pour augmenter l'utilisation faite de GIFT. Seules les personnes qui disent connaître GIFT mais ne pas l'utiliser ont répondu à cette question.

Graphique 9
Raisons de non-usage



Nous observons ici que la raison principale du non-usage est le manque de connaissances à propos de GIFT (38,5 % des réponses). Nous pouvons en déduire que si ces personnes suivaient un cours sur GIFT, elles pourraient devenir des usagers réguliers. La bibliothèque est donc en possession de moyens pour augmenter le nombre d'usagers de GIFT.

La seconde raison invoquée est l'inutilité de consulter des ressources scientifiques dans leur poste à l'OMS (26,2 %). Ce résultat peut être interprété de la manière suivante : les personnes ayant choisi cette modalité de réponse ne sont pas amenées à consulter des ressources scientifiques dans leur travail et ne font pas partie du public cible de GIFT. Le fait qu'elles connaissent GIFT sans en avoir besoin est positif, puisque si elles doivent consulter des ressources électroniques, il y a une forte probabilité qu'elles se tourneront vers GIFT. Notons tout de même qu'il subsistera, quels que soient le nombre et l'efficacité d'éventuelles mesures de promotions, un pourcentage incompressible de personnes n'utilisant pas GIFT même s'ils le connaissent, simplement parce qu'ils n'en ont pas besoin.

L'utilisation d'autres moyens que GIFT pour consulter des ressources scientifiques en ligne est le troisième motif de non-usage de GIFT (20%). Nous analyserons de manière plus approfondie quelles autres sources sont consultées au point 5.6.6.

5,4 % des personnes interrogées privilégient la consultation de journaux en version imprimée et n'y accèdent pas électroniquement. Cela légitime indirectement le virage

vers le tout numérique amorcé par la Bibliothèque début 2008 puisque ce pourcentage est faible. Celle-ci doit cependant veiller à prendre les mesures nécessaires pour intégrer les employés qui préfèrent les revues sous forme imprimée.

Par ailleurs, 2.3 % des répondants qui n'utilisent pas GIFT disent que les ressources proposées ne correspondent pas à leurs besoins, signifiant ainsi que leur sujet de travail n'est pas représenté dans la collection. La faiblesse de ce chiffre présuppose une pertinence de collection.

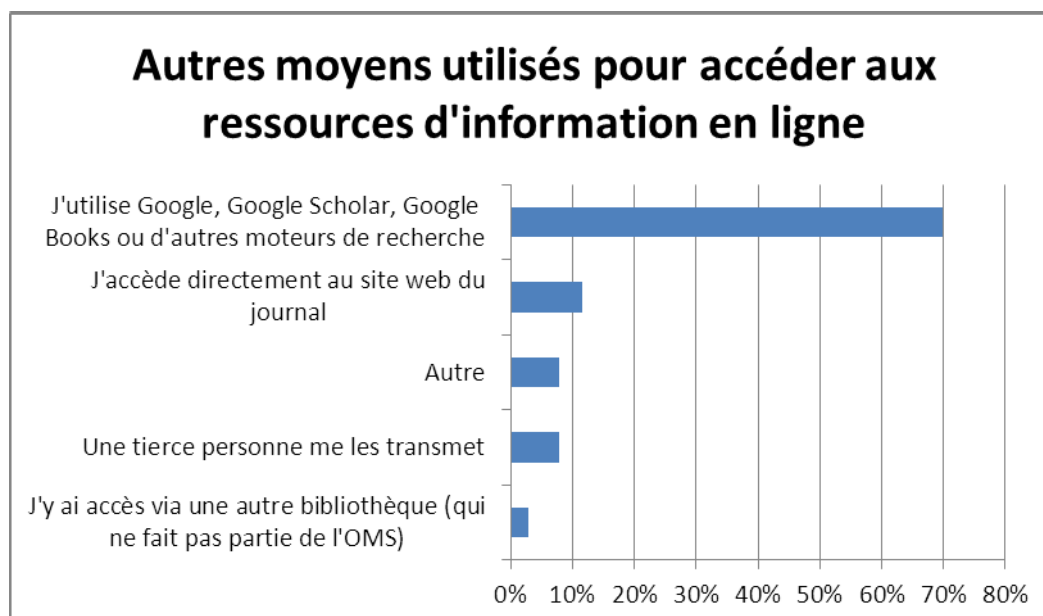
Enfin, les personnes ayant sélectionné la réponse « Autre » invoquent diverses raisons pour lesquelles elles ne consultent pas GIFT, mais celles-ci rejoignent les modalités de réponse proposées dans le questionnaire.

4.1.7 Autres moyens utilisés pour accéder aux ressources d'information en ligne

Aux personnes affirmant utiliser d'autres moyens que GIFT pour consulter les ressources électroniques, nous avons posé la question suivante : Quels autres moyens ou sources utilisez-vous pour accéder à des ressources scientifiques en ligne?

Graphique 10

Autres moyens utilisés pour accéder aux ressources d'information en ligne



Conformément aux résultats de l'enquête de Nicholas et al (2010 : 505-506), Google et consorts sont des points de départ privilégiés pour effectuer une recherche dans 69,9% des cas. Cela révèle deux réalités : les moteurs de recherche sont plus faciles

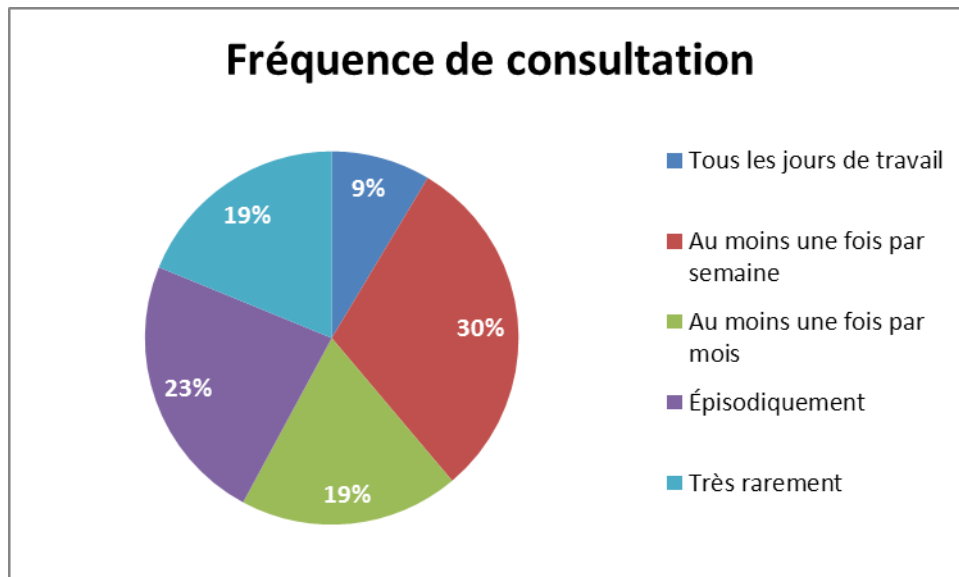
d'utilisation et accessibles, comme le remarque un répondant dans ses commentaires « Google est outil complémentaire et plus courant et vaste, donc destiné à un large public non professionnel ». Deuxièmement, si un moteur de recherche permet de trouver une référence sur le web, l'accès au texte-intégral payant est possible grâce aux abonnements compris dans GIFT et à la reconnaissance par adresse IP (pour les bureaux régionaux et le Siège de Genève). Nous pensons que les répondants à cette question ne voient pas de rapport entre l'accès en passant par Google et les abonnements disponibles via GIFT. Nous sommes donc confrontés ici à un biais, en effet, en utilisant l'appellation *GIFT* pour traiter de l'utilisation des ressources électroniques, nous avons laissé de côté les usagers de ces ressources qui ignorent bénéficier du programme GIFT. Nous pensons que si les usagers obtiennent l'information désirée sans se rendre compte de l'existence d'un intermédiaire, le processus de recherche est en quelque sorte fluidifié, naturel. Cela est positif si l'utilisateur accède aux ressources qu'il souhaite consulter. Cependant, pour valider la valeur de GIFT pour l'institution, il est essentiel de pouvoir mesurer l'usage qui est fait de GIFT, que l'utilisateur accède aux collections en passant par l'interface proposée, Google, Google Scholar, les sites web des revues ou le site web des éditeurs.

Cette non-visibilité de GIFT est également perceptible quand les personnes disent se rendre directement sur le site web du journal qu'ils désirent consulter (11,7% des réponses). Il se peut que ces journaux soient en libre accès ou que le texte-intégral des articles soit accessible car la Bibliothèque a contracté un abonnement.

Les commentaires affiliés à la réponse « Autre » (7,8%) n'apportent que peu d'éléments non représentés dans les modalités de réponses proposées : l'accès aux ressources d'une université grâce à un compte toujours actif. Un autre non-usager remarque que la bonne marche à suivre pour accéder aux ressources électroniques n'est pas claire et qu'il se sent souvent frustré lorsqu'il est en possession de références intéressantes mais dont l'accès n'est pas autorisé.

4.1.8 Fréquence de consultation

Graphique 11
Fréquence de consultation



Le graphique ci-dessus illustre la fréquence de consultation par les utilisateurs de GIFT. Nous remarquons que plus d'un tiers des répondants utilise GIFT au moins une fois par semaine (30%) ou tous les jours (9%). 19% des personnes interrogées affirment consulter GIFT au moins une fois par mois. 23% utilisent GIFT épisodiquement et 19% très rarement.

Ces taux de consultation semblent faibles comparés aux chiffres avancés par Nicholas et al. (2010 : 499). En effet, selon cette étude, la majorité des personnes interrogées consultent des journaux ou articles scientifiques tous les jours. Cependant, dans notre questionnaire, la question concerne la consultation de GIFT précisément. Dès lors que GIFT n'est pas reconnu comme intermédiaire permettant l'accès aux ressources, les usagers n'auront pas l'impression d'utiliser GIFT. Ce taux de fréquentation plus bas peut être par ailleurs expliqué par une activité scientifique moins intense à l'OMS que dans les universités concernées par le travail de Nicholas et al. précité.

Nous remarquons à ce titre que les personnes actives dans la publication d'articles scientifiques et/ou de directives pour l'OMS sont des usagers plus fréquents de GIFT. Parmi eux, 11% consulte GIFT tous les jours et 43% au moins une fois par semaine. GIFT est consulté au moins une fois par mois par 23% des répondants-auteurs et 17% épisodiquement. Seul 6% de ce groupe d'usagers consulte GIFT très rarement. Nous

pouvons donc déceler un lien entre la consultation d'informations scientifiques et la production d'informations scientifiques.

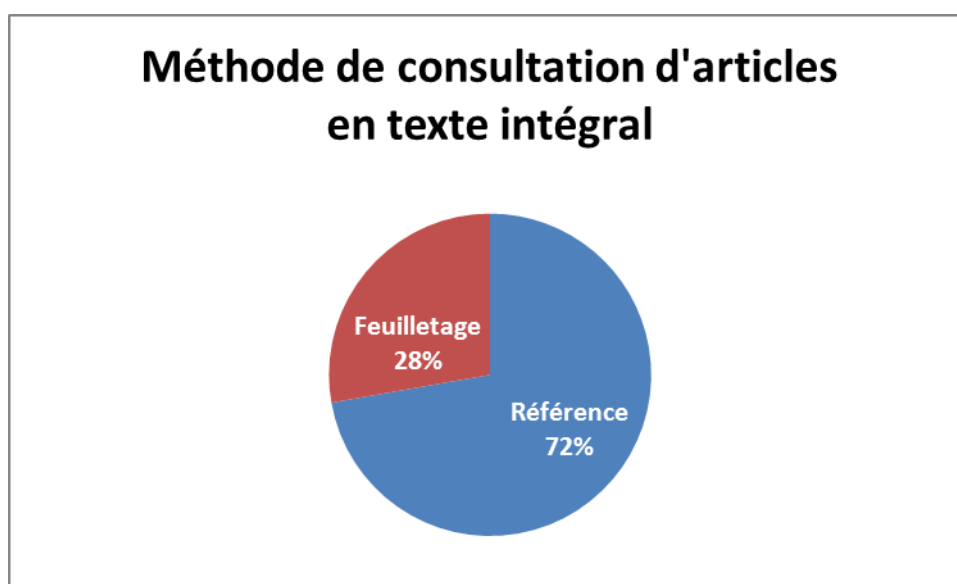
4.1.9 Méthode de consultation d'articles en texte-intégral

Nous tenions à aborder la méthode de consultation des articles dans le questionnaire pour deux raisons. Tout d'abord, Evans (2008 : 395) décrit un changement dans les méthodes de consultation d'articles dans leur version électronique. En effet, selon son étude, la recherche d'articles en ligne conduit à une réduction de l'étendue des sources consultées et citées, car les progrès technologiques, notamment la création de bases de données, permettent d'effectuer des recherches plus directes.

D'autre part, nous remarquons que, le moteur de recherche disponible sur l'interface de GIFT ne permettant pas d'effectuer des recherches au niveau des articles, la recherche de références doit être effectuée en amont, dans une base de données bibliographique par exemple. Ainsi, l'utilisateur doit naviguer entre plusieurs sites et interfaces : une base de données bibliographique, l'interface de GIFT et le site du journal pour accéder à l'article recherché. L'utilisateur peut aussi vouloir consulter un numéro de journal dans son entier, en ligne, en naviguant depuis le site web du journal.

Graphique 12

Méthode de consultation d'articles en texte-intégral



Nous remarquons que près des trois quarts des usagers accèdent au texte-intégral après avoir pris note d'une référence bibliographique avant de consulter GIFT pour y accéder. Ce processus est confirmé par les témoignages recueillis lors des entretiens

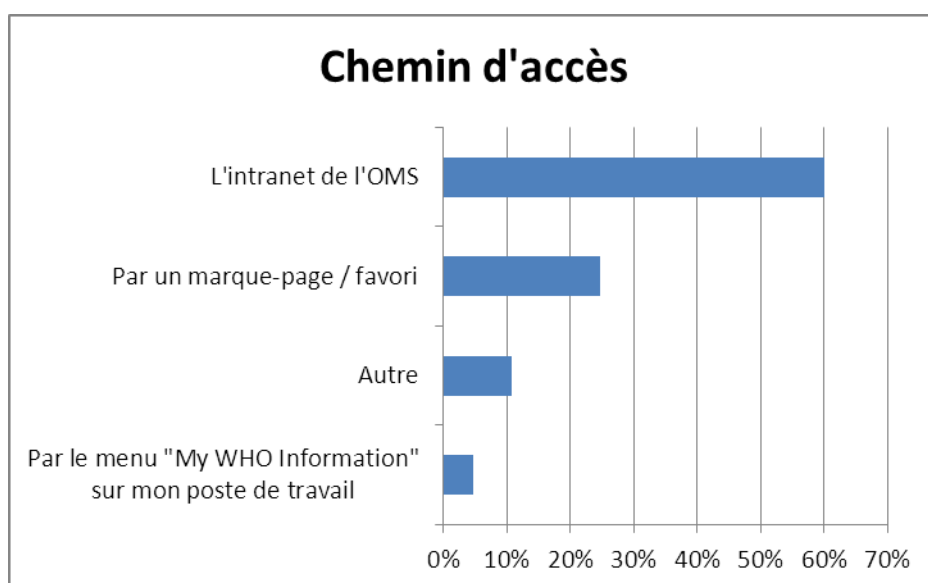
qualitatifs. Ceux-ci font état de recherches préalables dans une base de données comme une étape essentielle dans la plupart des cas. La recherche sur bases de données puis l'accès au texte intégral via GIFT induit une navigation en deux étapes, excepté dans les cas où le full-text est directement accessible depuis la base de données. Nous pensons ici à Medline qui offre, suivant les articles, un accès gratuit et direct au full-text ou un lien direct au site de l'éditeur qui reconnaît l'adresse IP comme celle de l'OMS. La navigation en deux étapes rend l'accès au full-text plus laborieux et moins rapide.

Nous émettons également l'hypothèse que la référence précise d'un article peut-être découverte autrement, à la lecture d'un article qui en cite un autre, par exemple. Nous déduisons que le reste des répondants (28%) se rend sur GIFT pour consulter un titre en particulier, puis feuilletent électroniquement les différents numéros de cette revue.

4.1.10 Chemin d'accès à l'interface de GIFT

Cette question a pour but de connaître les chemins d'accès utilisés pour se rendre sur la page de GIFT. Initialement, nous avons remarqué que le chemin d'accès à GIFT, via l'intranet, n'était pas évident à suivre et demande, depuis la page principale de l'intranet, cinq clics au minimum. Nous nous demandions donc si d'autres chemins étaient privilégiés par les usagers.

Graphique 13
Fréquence d'utilisation



Nous remarquons que pour 60% des répondants le chemin préféré est celui de l'intranet. 24 % des usagers ont choisi de personnaliser leur chemin d'accès en créant un marque-page. Ils souhaitent peut-être ainsi éviter de passer par l'intranet. L'accès à travers le menu « My WHO Information », disponible parmi les applications de chaque ordinateur de l'OMS, est prisé par seulement 4,6 % des utilisateurs. Pour expliquer ce chiffre, nous pouvons simplement invoquer la méconnaissance de ce chemin d'accès.

Enfin, les commentaires de la réponse « Autre » comprennent l'accès via un lien sur un autre intranet (sont mentionnés, par exemple, celui du bureau régional des Amériques et celui de IARC).

4.1.11 Phénomène de délégation

Selon De Singly (2005 : 79), le phénomène de délégation est fréquent dans le domaine de la recherche d'information. Cela implique que le lecteur délègue la recherche d'information à une tierce personne.

Les deux questions posées (*Vous arrive-t-il de confier vos recherches d'articles à une tierce personne ?* et *Vous arrive-t-il d'effectuer des recherches d'article pour d'autres personnes?*) permettent de confirmer l'existence de ce phénomène dans le cadre de l'OMS.

En effet, parmi les répondants, 31% ont déjà délégué la recherche d'information à une tierce personne. Tandis que 54 % des utilisateurs de GIFT ont déjà effectué une recherche pour une autre personne. Ce dernier chiffre peut s'expliquer également s'il ne prend en compte qu'une partie des répondants à cette question, correspondant à un profil de bibliothécaire ou de documentaliste.

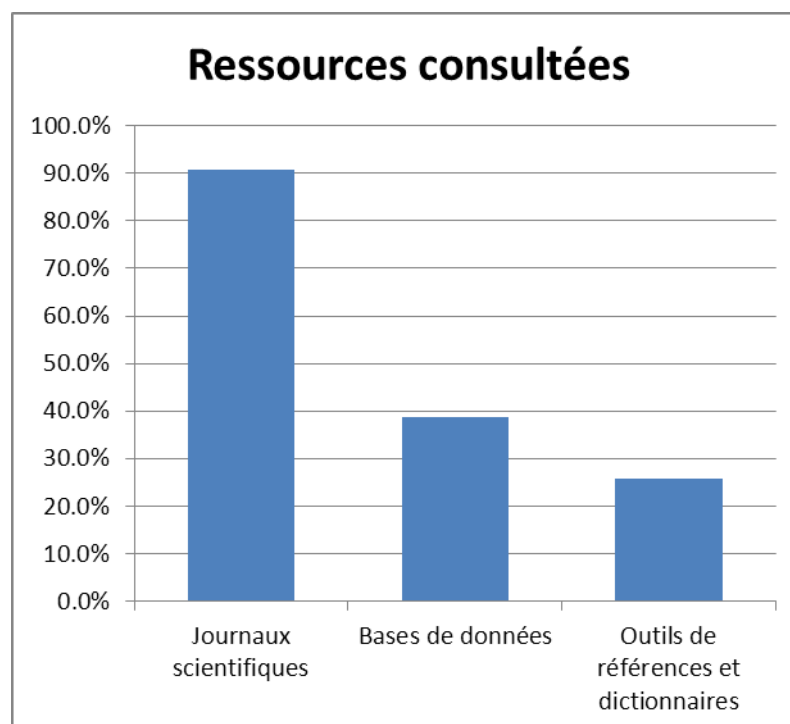
Nous remarquons cependant que la délégation n'est pas unilatérale. En effet, parmi les personnes qui délèguent parfois leurs recherches, 60% effectuent également des recherches d'articles pour des tiers. Cette proportion est même plus élevée de 9 points chez les personnes qui disent ne pas effectuer de recherches pour des tiers. Nous pouvons en déduire que la délégation de la recherche a lieu dans un contexte d'émulation dans un groupe de travail, qui se répartit les tâches entre individus.

4.1.12 Ressources consultées depuis l'interface de GIFT

Plusieurs type de ressources sont comprises dans le programme GIFT, ces ressources sont externes, c'est-à-dire obtenues auprès d'éditeurs et en partie payantes. De plus, de nombreuses ressources proposées à travers l'interface de GIFT sont en libre accès.

Les revues scientifiques en ligne, environ 10'000 au total, sont payantes ou open access. Les bases de données peuvent être des bases de données bibliographiques ou de texte-intégral. En outre, l'onglet *Databases* de la page de GIFT renvoie également vers les bases de données internes à l'OMS (dont : les archives institutionnelles, des bases de données régionales et le catalogue en ligne pour les ressources imprimées de la Bibliothèque). Listés en tant que *Reference Tools & Dictionaries*, nous trouvons notamment plusieurs dictionnaires de langues et la pharmacopée de l'OMS.

Graphique 14
Ressources consultées



Cette question à choix multiples vise essentiellement à connaître les sources les plus consultées par les répondants. En effet, les données quantitatives obtenues auprès des éditeurs ne permettent pas de comparaisons entre les différentes sources. Ainsi, nous remarquons que les journaux scientifiques sont consultés par la majorité des usagers (90,6%). Nous pensons, comme expliqué au point 1.3.2, à travers le graphique *Processus de recherche illustré*, que les usagers consultent d'abord une base de données, le plus souvent Medline, et se rendent ensuite sur GIFT pour accéder au texte-intégral d'un article issu d'une revue scientifique.

Ensuite viennent les bases de données (38,8%). Nous pensons que ce chiffre est plus faible que dans la pratique. En effet, sous l'onglet « Databases & References » du

portail GIFT sont répertoriées plusieurs bases de données, gratuites ou payantes, bibliographiques ou texte-intégral, dont Medline, qui selon les données qualitatives recueillies, est très populaire. Nous pensons que cette base de données bibliographique n'est pas associée à GIFT par les répondants, car elle est gratuite et que son utilisation est très répandue dans le milieu scientifique. Dès lors, nous estimons qu'une grande partie des personnes qui utilisent Medline régulièrement n'a pas indiqué, comme réponse, utiliser les bases de données listées dans GIFT.

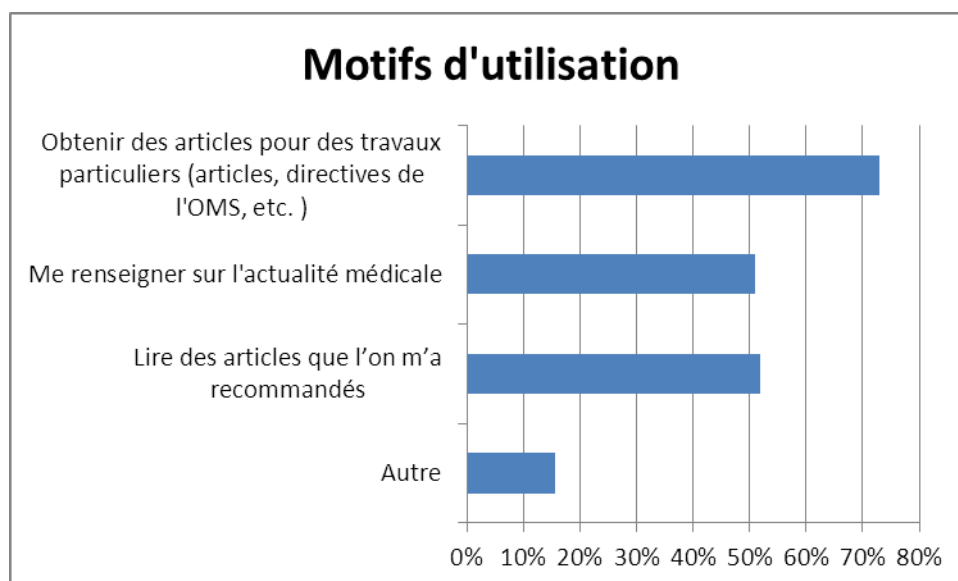
En outre, les bases de données internes à l'OMS sont mentionnées sur la page de GIFT référençant les bases de données. Nous pensons donc qu'il est compliqué pour l'utilisateur d'identifier quels types de produits il utilise : payants, gratuits ou internes. Dans cette idée, la formulation de la question n'est pas évidente non plus et elle aurait pu être plus précise en terme de type de base de données. Au regard de ces informations, il serait souhaitable de différencier les bases de données entre elles sur l'interface de GIFT comme dans la question posée aux usagers.

Quant aux outils de références et aux dictionnaires, 25,8 % des répondants affirment les consulter. Ce chiffre pourrait être augmenté si ces ressources étaient séparées des bases de données et mises en avant avec un onglet propre. Le potentiel de ces ressources est qu'elles peuvent être utiles à un plus grand nombre d'employés que les revues scientifiques. Ainsi, elles pourraient attirer un trafic plus grand sur GIFT en tant que portail. Nous constatons par ailleurs que les outils de références et dictionnaires ne représentent qu'une offre très restreinte de GIFT, et qu'ils sont donc proportionnellement très utilisés.

4.1.13 Motifs d'utilisation

Avec cette question à choix multiples, nous cherchons à préciser les motifs d'utilisation des ressources électroniques. En effet, que découle de la consultation des périodiques ? Nous avons choisi plusieurs possibilités non-contradictaires. Celles-ci auraient pu être sélectionnées différemment. Par exemple, Nicholas et al. (2010 : 499) recense plusieurs motifs pour la consultation d'articles de périodiques : la recherche académique, la rédaction d'articles pour des journaux, la rédaction de proposition de recherche, la veille sur l'actualité médicale, recherche de ses propres articles et des citations y référant.

Graphique 15
Motifs d'utilisation



Nous constatons que l'usage le plus répandu des périodiques électroniques prend place dans le cadre de travaux particuliers (70% des réponses). Ces chiffres nous font penser que la consultation de ces ressources est utile à la publication d'informations dans le domaine de la santé, articles scientifiques et directives de l'OMS confondus, et contribue à remplir la mission de l'OMS.

51,9 % des répondants affirment également consulter les revues électroniques pour lire des articles qui leur ont été recommandés. Nous pensons que cette pratique encourage la collaboration et l'apprentissage.

Plus de la moitié des répondants (51 %) utilise les périodiques pour connaître l'actualité médicale. Là aussi, nous pouvons déduire que les ressources électroniques favorisent l'acquisition de connaissances par les employés.

Les usages mentionnés dans la catégorie « Autre », pour laquelle le taux de réponses atteint 15,8%, sont variés : le plus cité est la recherche pour de tierces personnes, que ce soit des superviseurs, des partenaires ou des usagers d'un service de documentation. Ensuite, quelques usagers des bureaux pays font mention de l'utilisation d'articles scientifiques pour répondre à des questions spécifiques ponctuelles, notamment de la part des organismes de gouvernances auxquels ils sont affiliés.

La collaboration est une pratique à part entière mentionnée par d'autres usagers. En effet, ils utilisent les articles scientifiques pour les partager avec des collègues. Cela corrobore la pratique de lecture d'articles recommandés par des tiers.

Les périodiques électroniques sont aussi consultés par quelques répondants qui souhaitent approfondir et vérifier le contenu d'autres articles ou de publications internes à l'OMS. Ainsi, ils consultent les références citées.

Plusieurs autres personnes affirment utiliser les périodiques électroniques pour s'informer sur des thématiques qui suscitent leur intérêt mais qui n'entrent pas dans leurs domaines de travail à l'OMS.

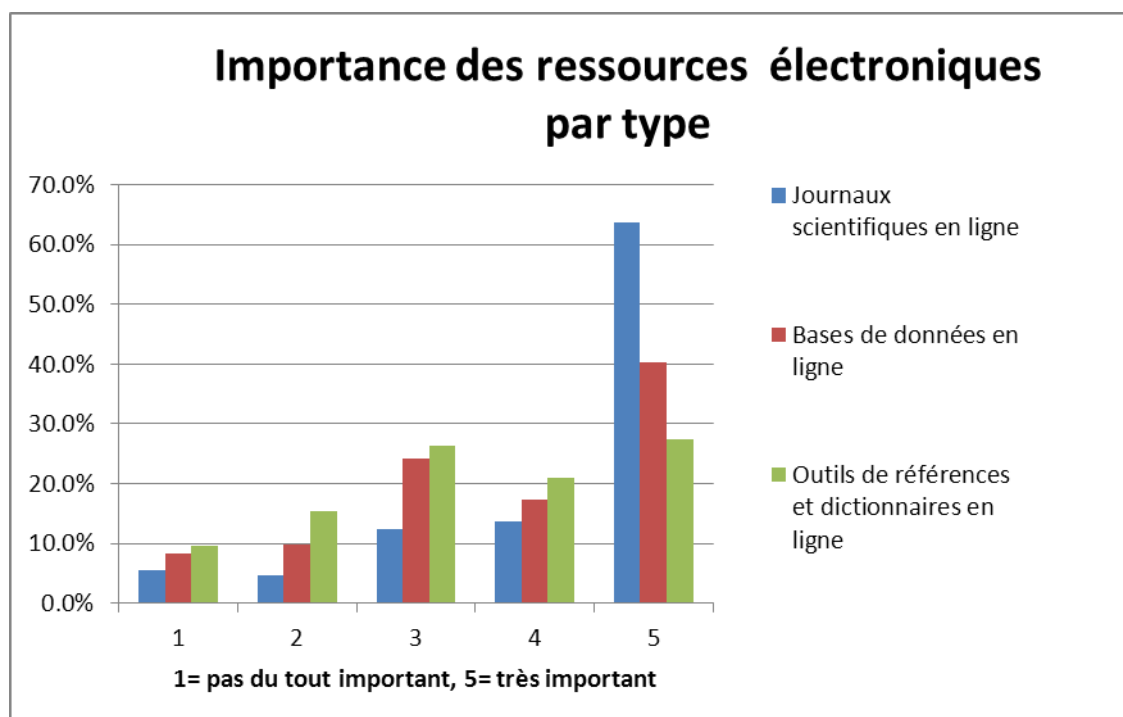
Signalons enfin trois usages tout à fait spécifiques indiqués par trois répondants différents. La première personne utilise les périodiques électroniques pour retrouver tous les articles publiés par son superviseur et ainsi constituer un dossier.

Un autre répondant note qu'il utilise GIFT uniquement pour consulter le dictionnaire d'anglais mis à disposition. Une autre pratique évoquée et qui mériterait d'être explicitée plus clairement est celle de « rester à jour avec les tendances de donateurs ». S'agit-il ici de s'informer sur l'actualité des donateurs ou de se pencher sur leurs domaines d'intérêts, étudiés à l'OMS ?

4.1.14 Importance des ressources électroniques

Nous souhaitons ici mesurer l'importance accordée aux ressources électroniques de GIFT pour les employés de l'OMS. Cette question a été posée aux utilisateurs uniquement, ils devaient attribuer une note sur une échelle de 1 à 5, la note 1 signifiant « pas du tout important » et la note 5 « très important ». En choisissant une échelle de mesure numérique impaire, nous courrions le risque de voir la note du milieu (3) être la plus sollicitée (FENNETEAU, 2002 : 75, WYSUFORMS. 2011).

Graphique 16
Importance des ressources électroniques par type

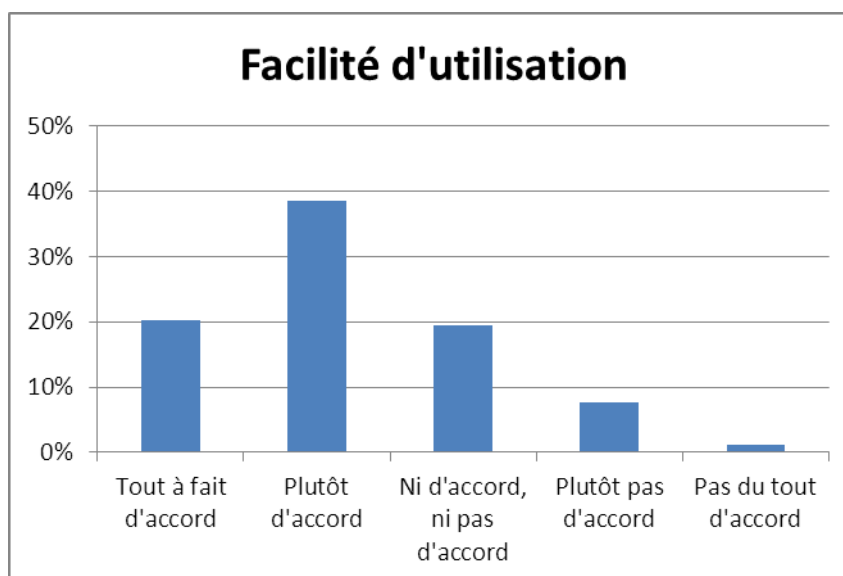


Les résultats obtenus montrent sans équivoque l'importance des ressources électroniques par les employés qui utilisent GIFT. Les journaux scientifiques en ligne sont considérés très importants par 63% des répondants, suivent les bases de données, très importantes pour 40% des personnes interrogées. Les outils de références et dictionnaires en ligne sont les moins prisés puisqu'ils sont perçus comme très importants par 27,5% des utilisateurs. Ces résultats corroborent les chiffres révélés par la question concernant les ressources consultées (Q17) ; les ressources les plus consultées sont considérées comme les plus importantes, et soulignent la valeur de GIFT, qui donne accès à ces ressources, dans le travail de nombreux employés.

4.1.15 Facilité d'utilisation de GIFT

En demandant aux usagers leur opinion sur la facilité d'utilisation du portail GIFT, nous souhaitons déterminer si son interface pouvait être un frein à la consultation et indirectement si les formations à l'utilisation sont une nécessité.

Graphique 17
Facilité d'utilisation de GIFT



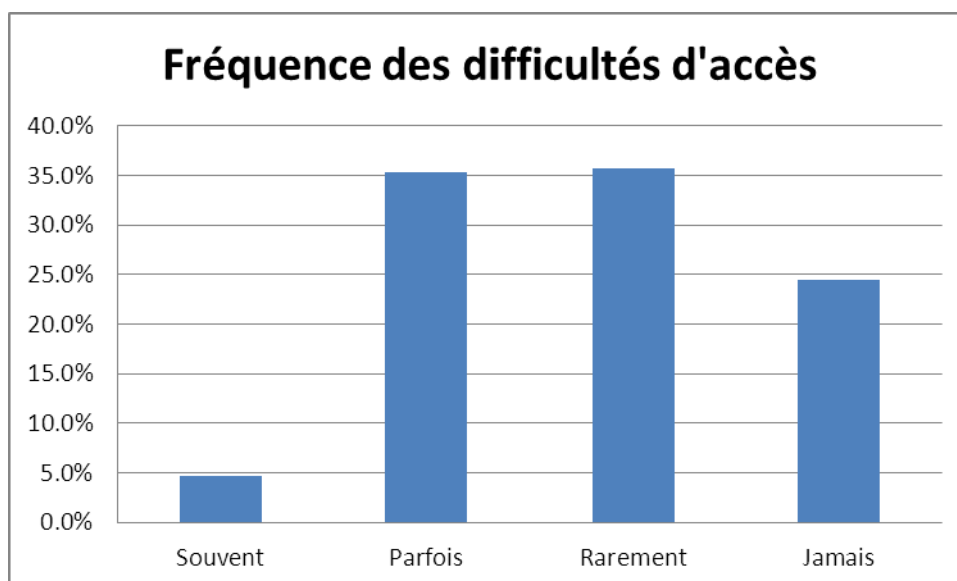
Nous remarquons ici que la majorité des usagers de GIFT pensent que son utilisation est tout à fait aisée ou plutôt aisée (58,8% au total). 19,4 % des répondants n'émettent pas d'avis tranché.

Par contre, 7,7% des répondants éprouvent quelques difficultés à utiliser GIFT et 1,1% sont confrontés à de grandes difficultés. Ces personnes sont susceptibles de moins utiliser GIFT ou d'abandonner ce portail s'il n'est pas simplifié ou si elles n'acquièrent pas l'aisance nécessaire à l'utilisation de cet outil, soit par l'expérience, soit par la formation. Certaines des difficultés décrites dans le point suivant peuvent apporter un éclairage sur les raisons pour lesquelles certains usagers ne trouvent pas l'utilisation de GIFT aisée.

4.1.16 Difficultés d'accès

Cette question a pour objectif d'observer la fréquence des difficultés d'accès à GIFT. D'une part, comme la facilité d'utilisation de l'interface, les difficultés d'accès rencontrées (problèmes de mots de passe, de connectivité, de non-reconnaissance de l'IP par exemple) peuvent influencer à la consultation de ressources électroniques via GIFT. Pour déterminer quels incidents sont les plus fréquents, nous avons demandé à chaque répondant choisissant les réponses « souvent », « parfois » ou « rarement » de préciser à quelles difficultés ils avaient dû faire face.

Graphique 18
Fréquence des difficultés d'accès



Moins de 5% des répondants disent rencontrer des difficultés souvent. 35,3% affirment en rencontrer parfois et 35,7% rarement. Ainsi, 75,6% des usagers ont déjà eu des difficultés à accéder à GIFT. Ce dernier chiffre semble très élevé, mais lorsque nous analysons les réponses ouvertes, nous remarquons que la nature des problèmes est très diverse et que la Bibliothèque n'a pas forcément d'emprise sur ceux-ci.

La raison la plus souvent évoquée dans les réponses ouvertes est liée à la qualité de la liaison internet, qui rend l'accès à GIFT très lent ou impossible. Ce point n'est pas dépendant de la Bibliothèque, mais de la qualité des réseaux locaux et de l'infrastructure des bureaux de l'OMS. La connexion est également ralentie par le pare-feu de l'OMS.

L'obstacle le plus souvent cité après celui de la connexion internet est le mot de passe demandé par le site de l'éditeur pour accéder au texte-intégral. Ceci peut avoir plusieurs sources : l'adresse IP n'est pas reconnue par le site de l'éditeur (celle-ci a peut-être changé et n'a pas été transmise à l'éditeur ou ce dernier n'a pas effectué les modifications souhaitées). Il est également possible que l'abonnement contracté par la Bibliothèque ne couvre pas l'article que l'utilisateur veut télécharger et qu'ainsi, le site de l'éditeur lui propose de se connecter à l'aide d'un mot de passe. Il se peut que l'utilisateur ne soit pas attentif aux informations relatives à la période couverte par l'abonnement contracté, indiquée à droite de chaque titre. Relevons que cette information, affichée automatiquement par EBSCO dans la liste alphabétique des ressources disponibles, est parfois incorrecte.

La couverture de la collection de GIFT est également mentionnée spécifiquement comme un problème, premièrement lorsqu'un titre est sous embargo ou que l'abonnement ne donne accès qu'à un nombre limité d'années. En second lieu, certains usagers décrivent, comme difficulté d'accès, l'absence de certains titres parmi les ressources de GIFT. Pour pallier à cela, la Bibliothèque devrait être en mesure d'élargir sa collection et, le cas échéant, informer les usagers des démarches entreprises pour satisfaire le mieux possible leurs exigences.

Une des autres difficultés citée par plusieurs usagers est la recherche, sans toujours préciser à quel moment cela est problématique (pour trouver un titre de revue sur GIFT, pour effectuer une recherche sur une base de données, pour trouver un article précis sur le site d'un journal ?).

Plusieurs commentaires soulignent également l'impossibilité de chercher par sujet. Les fonctionnalités de recherche d'EBSCO A-to-Z sont réduites, comme expliqué au point 1.3 de ce travail. Cela peut être déstabilisant pour des usagers qui ont utilisé d'autres systèmes de recherche d'articles avant de faire partie du personnel de l'OMS, et qui tentent d'utiliser le champ de recherche proposé pour chercher des articles au lieu de titres de revues.

Nous recensons également quelques remarques sur la difficulté ou l'impossibilité d'accéder à GIFT en dehors de l'OMS. Ceci peut être résolu à l'aide de mots de passe, que les employés de l'OMS peuvent obtenir pour accéder à GIFT depuis les bureaux pays ou s'ils travaillent depuis des ordinateurs ne faisant pas partie du parc informatique de l'OMS. La Bibliothèque pourrait remédier à ce problème en informant mieux les personnes potentiellement intéressées à accéder à GIFT depuis l'extérieur de l'organisation. Cependant, en lisant les remarques, il n'est pas toujours évident que les répondants n'ont pas ce mot de passe. D'ailleurs, l'accès aux ressources via mot de passe n'a été, par le passé, dysfonctionnel que très rarement.

Notons que le nouveau système de Virtual Private Network⁵, devenu la seule option offerte début 2011, ne permettait pas d'accéder à des sites web extérieurs à l'OMS, dont fait partie la page EBSCO A-to-Z. Ce problème a persisté plusieurs semaines avant d'être résolu et nous pensons qu'il est la source de nombreux commentaires des répondants.

⁵ Le Virtual Private Network permet à un ordinateur de se connecter, via Internet, à une infrastructure distante, un réseau d'entreprise par exemple.

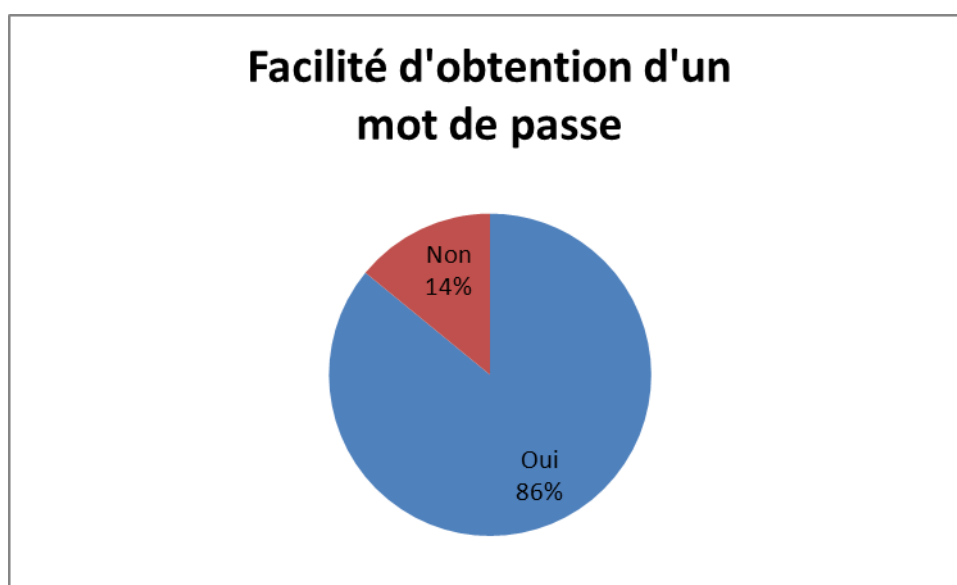
Six usagers regrettent que GIFT soit peu mis en valeur sur l'intranet et que de nombreux clics soient nécessaires avant d'accéder au lien pour GIFT.

Même si la Bibliothèque n'est pas en mesure de résoudre tous les problèmes cités par les répondants dans l'immédiat, elle pourrait compléter l'onglet « FAQ » de GIFT en expliquant les différentes raisons pour lesquelles l'accès n'est pas toujours possible. De plus, nous présumons qu'une meilleure communication avec le service informatique de l'OMS pourrait prévenir dans certains cas les problèmes de reconnaissance des adresses IP. En effet, lorsque le service informatique prévoit de changer ces adresses, il pourrait en informer la Bibliothèque et lui faire part d'une nouvelle liste d'adresses, pour que celle-ci soit mise à jour directement.

4.1.17 Obtention de mots de passe

La question élaborée ici est dédiée à un volet très précis du fonctionnement de GIFT : la distribution de mots de passe aux employés de l'OMS qui n'ont pas d'adresse IP fixe, parce que les adresses IP ne sont pas stables dans ces zones géographiques (c'est le cas de nombreux bureaux nationaux) ou parce qu'ils travaillent en dehors de l'OMS (c'est le cas notamment des consultants, mais aussi des employés fixes en voyages d'affaires). Nous espérons pouvoir ainsi répondre à une interrogation de la Bibliothèque : la communication centralisée des mots de passe est-elle aisée aux yeux du personnel de l'OMS ?

Graphique 19
Facilité d'obtention d'un mot de passe



Nous remarquons que les répondants qui ont besoin d'un mot de passe pour se connecter à GIFT ont pu l'obtenir facilement dans 86% des cas. Ce chiffre nous laisse présumer que l'accès via mot de passe n'est pas un frein à l'utilisation de GIFT. Cependant, 14% des répondants perçoivent l'obtention du mot de passe comme difficile. Cela est-il dû à un manque d'informations sur la démarche à suivre (envoyer un mail à l'administration de GIFT) ? Il se peut également que le fait de devoir demander un mot de passe pour l'obtenir soit perçu comme insatisfaisant par une partie des répondants.

4.1.18 Suggestions pour l'amélioration de GIFT

En toute fin de questionnaire le répondant est invité à nous faire part de ses suggestions pour l'amélioration de GIFT, dans le cadre d'une question ouverte.

En regroupant les réponses obtenues, nous pouvons d'une part différencier les suggestions et les remarques (positives ou négatives) faites par les usagers. D'autre part, nous pouvons regrouper les préoccupations en cinq catégories principales: les collections disponibles, la promotion de GIFT, la formation à l'utilisation de GIFT et à la recherche d'information, et l'utilisabilité et les fonctionnalités de recherche. Par ailleurs, une part significative des commentaires exprime des encouragements pour que le programme GIFT continue, car il est perçu comme essentiel par ces répondants.

4.1.18.1 Collections disponibles

Les commentaires des usagers concernent en grande partie la couverture temporelle ou thématique des collections électroniques. En passant en revue les remarques concernant les domaines scientifiques représentés dans la collection, nous remarquons que les usagers expriment leurs préoccupations de manière vague ou précise, en mentionnant par exemple des titres de revues absentes. Les demandes les plus claires concernent des revues francophones (un besoin exprimé par des répondants des bureaux africains), des journaux traitant de la salubrité de l'environnement ainsi que des ressources régionales (Asie et Afrique).

La couverture temporelle est également mentionnée de nombreuses fois. Beaucoup d'utilisateurs souhaiteraient que celle-ci soit plus étendue, permettant d'accéder aux numéros les plus récents de revues sous embargo. Pour certains de ces répondants, les ressources disponibles ne suffisent pas pour suivre l'actualité.

Par ailleurs, plusieurs commentaires reviennent sur l'instabilité de l'offre de GIFT, avec certaines revues qui disparaissent des collections. Les remarques les plus négatives

expriment un découragement des usagers, qui décident de ne plus utiliser GIFT et de se tourner vers d'autres sources d'informations, sans préciser lesquelles.

Pour mieux connaître les besoins des usagers en termes de collection, nous suggérons à la Bibliothèque de mener une enquête qui se concentre uniquement sur les attentes des usagers sur ce point. À ce sujet, nous souhaitons relever le commentaire laissé par une bibliothécaire d'un bureau national qui regrette de ne jamais avoir été impliquée dans les discussions autour des besoins des usagers, qu'elle estime bien connaître au niveau local. D'après cette personne, les besoins des usagers dans la région des Amériques sont différents de ceux des usagers du Siège.

4.1.18.2 Promotion de GIFT

Les répondants suggèrent que davantage de promotion soit faite autour de GIFT, ils regrettent souvent ne pas en avoir été informés plus tôt ou que leurs collègues ne connaissent et n'utilisent pas les ressources disponibles. Les mesures proposées sont diverses : une meilleure visibilité de GIFT sur l'intranet est demandée par plusieurs personnes, des formations lors des séances de département, durant lesquelles GIFT pourrait être présenté, sont suggérées et un graphisme "plus attrayant" de la page web de GIFT est conseillé. Une personne suggère que des newsletters personnalisées soient régulièrement envoyées aux différents départements, et ce en guise de rappel de l'existence de GIFT.

4.1.18.3 Formation à l'utilisation de GIFT et à la recherche d'information

Un nombre important de suggestions porte sur la formation à l'utilisation de GIFT et à la recherche d'information ; les usagers en demandent plus. La Bibliothèque propose pourtant différents cours, dans les bureaux régionaux et au Siège.

Au Siège, des formations à l'utilisation des ressources de la Bibliothèque sont organisées tous les mois, depuis plus de 15 ans. Depuis son existence, GIFT est présenté dans ce cadre-là. Par ailleurs, la Bibliothèque propose plusieurs cours supplémentaires concernant la recherche d'information et l'accès au texte intégral.

Le personnel qui ne travaille pas au Siège bénéficie également de formations. En effet, les bibliothécaires des bureaux régionaux donnent des formations à l'attention des employés de ces bureaux et des bibliothécaires des bureaux nationaux. Ces derniers peuvent ensuite former le personnel dans leurs bureaux nationaux respectifs.

Pour mieux répondre aux besoins en formation exprimés par les usagers, un changement de méthode et une augmentation de la fréquence pourraient être

bienvenus. Il serait intéressant d'identifier mieux quels profils d'utilisateurs bénéficient de moins de formations.

Il existe également un *Computer Based Training*, module d'enseignement en ligne, qui permet de se former à distance à l'utilisation de GIFT (BOURBAN, 2010 : 1). Cet outil de formation n'est pour l'instant ni utilisé, ni promu alors même qu'il pourrait pallier à un manque de formation en ligne, exprimé par quelques utilisateurs.

4.1.18.4 Utilisabilité et fonctionnalités de recherche

Nous avons pris le parti de regrouper deux aspects dans cette catégorie. En effet, les utilisateurs expriment, de manière récurrente et en rapprochant ces deux problématiques, leurs suggestions en matière d'utilisabilité du portail GIFT et des fonctions de recherches.

Les souhaits exprimés sont: une recherche "comme Google/Google Scholar", un système plus "intuitif, simple" et un accès plus direct depuis l'intranet jusqu'au texte-intégral.

4.2 Données qualitatives

Les données récoltées lors des 10 entretiens menés, face à face ou par téléphone, nous ont apportés un éclairage nouveau et plus précis sur les questions que nous avons abordées à travers le questionnaire, en particulier concernant le processus de recherche d'information. Nous synthétisons dans cette partie les éléments essentiels abordés lors de ces entretiens.

4.2.1 Importance des ressources électroniques scientifiques

Pour toutes les personnes interrogées, sans exception, les ressources électroniques scientifiques sont cruciales dans leur travail.

4.2.2 Motifs pour l'utilisation des ressources électroniques scientifiques

Pour la plupart des utilisateurs (9), les ressources électroniques scientifiques servent à produire des revues de la littérature pour des travaux particuliers : des propositions de recherches pratiques (essais cliniques), des articles sur des thématiques précises, des directives de l'OMS. L'un d'eux utilise les ressources électroniques pour extraire des informations concernant son pays et en faire des rapports.

Une autre personne exploite les ressources disponibles via GIFT pour recenser les termes utilisés dans la médecine alternative pour décrire les pathologies et les

symptômes. Avec ces informations, elle créera un recueil terminologique, qui a pour but de devenir un standard international.

4.2.3 Processus de recherche d'information

En demandant aux personnes interviewées quelles étapes elles suivent généralement pour effectuer une recherche d'information, nous souhaitons mettre à l'épreuve le modèle proposé en page 11, au point 1.3.2, de ce travail et déceler les points critiques du processus.

Dans la plupart de cas, l'utilisateur effectue initialement une requête sur une base de données pour chercher et identifier les articles pertinents pour lui. Medline est le plus souvent cité comme étant un point de départ indispensable. La base de données Popline est utilisée également par une personne. Un autre chercheur mentionne la Cochrane Library⁶ comme source initiale, car elle contient des revues systématiques des résultats d'essais cliniques.

Lorsque un lien direct vers le texte-intégral est disponible dans la notice bibliographique, sur Medline par exemple, cette option est choisie. Cette étape demande une authentification supplémentaire sur le site de certains éditeurs, notamment chez Science Direct. Il s'agit ici pour l'utilisateur de cliquer sur l'institution dont il fait partie : deux choix très similaires sont proposés et ils n'ont pas d'influence sur l'accès aux ressources électroniques. Deux usagers ont fait part de la confusion suscitée par cette étape intermédiaire.

Si un tel lien direct n'est pas affiché dans la notice bibliographique, l'utilisateur doit chercher le texte intégral sur une autre plateforme. Ici, GIFT semble être privilégié par tous les usagers. Seule une personne préfère chercher sur Google, "parce que cela est plus intuitif".

Lorsque l'article recherché n'est pas disponible à travers GIFT, les usagers interviewés nomment différentes options à leur disposition, ils se tournent vers Google, s'adressent à l'auteur même de l'article recherché, cherchent dans les collections imprimées, font appel à des personnes de contact ayant accès à d'autres collections électroniques,

⁶ THE COCHRANE COLLABORATION. Cochrane reviews. In: The Cochrane Collaboration [en ligne]. 2010. <http://www.cochrane.org/cochrane-reviews> (05.06.2011)

utilisent une connexion à distance pour accéder aux ressources de leur ancienne université. Le personnel d'une des bibliothèques de l'OMS n'est mentionné que par 2 répondants sur 10 comme étant un moyen pour accéder à l'article. Une de ces personnes explique qu'elle-même n'effectue que la recherche bibliographique avant de donner la liste des textes intégraux à chercher aux documentalistes de son bureau.

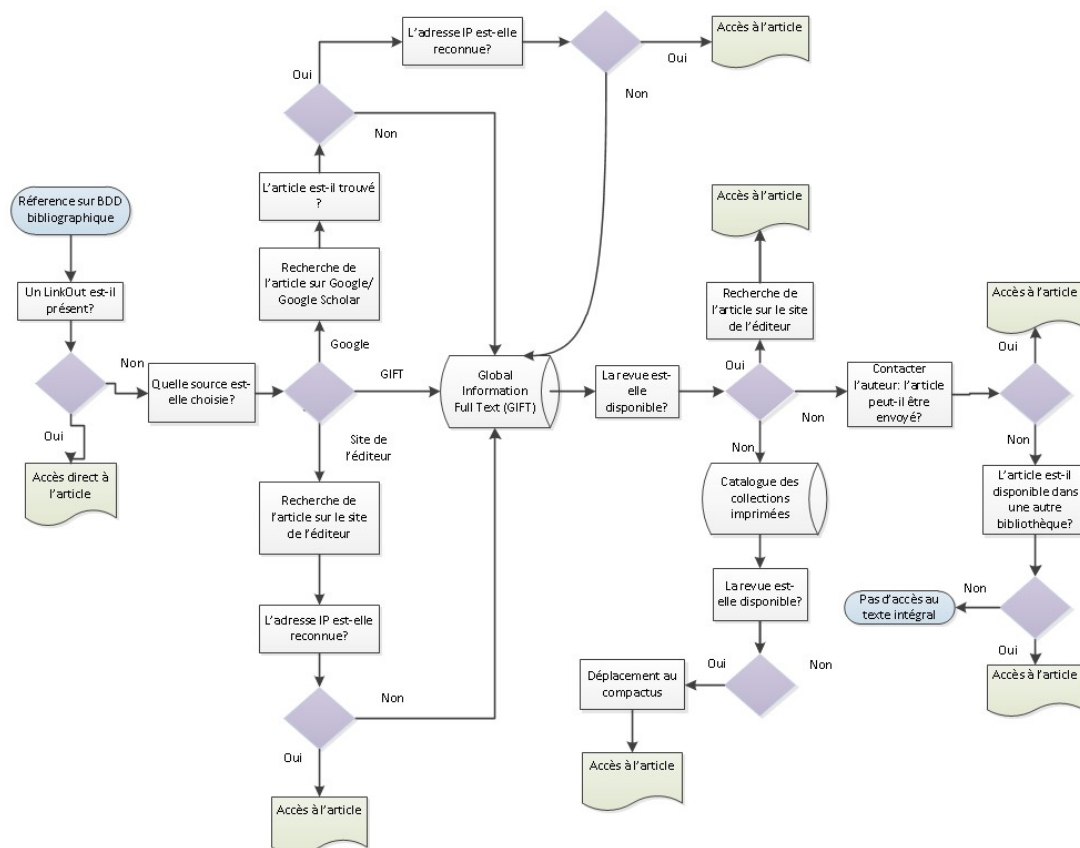
Nous avons également découvert qu'une personne se rend rarement sur GIFT car, après avoir effectué une recherche bibliographique, elle transmet et envoie la liste de références pertinentes à la bibliothèque de sa région. Celle-ci réunit ensuite tous les articles en texte-intégral.

Un seul usager nous explique qu'il feuillette électroniquement un petit nombre de journaux importants dans son domaine de travail, sans avoir besoin d'effectuer des recherches sur des bases de données pour trouver des articles pertinents. Cette personne a également créé quelques alertes⁷ sur des journaux plus généralistes et reçoit des recommandations de la part d'un documentaliste de son unité.

Au regard des informations récoltées à travers les entretiens, nous avons adapté le diagramme présenté au point 1.3.2 En effet, il s'avère que la réalité est plus complexe que l'hypothèse formulée initialement. Notons également qu'aucune des personnes interviewées ne cite toutes les étapes représentées dans le diagramme qui suit, ce qui restreint, en théorie, les possibilités d'obtenir l'article. Il serait intéressant de mesurer lesquelles de ces étapes ont le plus de chance de donner accès au texte-intégral d'un article.

⁷ Les alertes permettent de recevoir par courriel une notification à chaque fois qu'un nouveau contenu est publié. Dans le cas d'une base de données, l'utilisateur lance une recherche sur une thématique et l'enregistre : il sera ensuite averti, quotidiennement ou hebdomadairement, de tous les nouveaux articles référencés ayant trait à cette thématique

Figure 2
Processus de recherche illustré (réel)



Le graphique ci-dessus se trouve également en annexe (Annexe 7) dans un format plus grand.

4.2.4 Opinions concernant GIFT

En dehors de la grande importance de GIFT pour mener à bien leur travail, les différentes personnes interviewées louent l'existence de ce projet parce qu'il fournit un accès à distance et ininterrompu à une vaste collection d'articles. Deux personnes ont mentionné les coûts d'une telle offre, pour dire, d'une part, que le fait que ceux-ci soient centralisés est pratique et d'autre part, que l'offre est soumise au budget, en sous-entendant que les fonds pour l'acquisition d'abonnements devraient être augmentés.

GIFT est apprécié parce qu'il offre des "ressources primordiales", une collection vaste qui permet de trouver une grande partie des articles recherchés. Une des personnes rapporte que l'accès à l'information scientifique est stimulant pour lui et ses collègues.

Notons, que pour deux usagers, la lenteur de la connexion est un facteur d'insatisfaction.

4.2.5 Suggestions pour l'amélioration de GIFT

Si GIFT répond à un besoin commun, nous remarquons que les exigences peuvent varier selon les usagers.

Par exemple, trois des usagers aimeraient que la collection soit étendue à des domaines supplémentaires: les sciences sociales, la médecine non-conventionnelle et des revues africaines prenant en compte la réalité du terrain africain. Ces demandes reflètent un manque, mais la taille de l'échantillon ne permet pas de déduire quel est le besoin réel pour des ressources dans ces domaines au sein de l'organisation. S'il fallait ajuster la collection disponible dans GIFT, une autre étude devrait être menée pour déterminer une nouvelle politique d'acquisition. Par ailleurs, une des personnes propose que des livres électroniques sur la médecine en général soient mis à disposition, car ils permettraient de répondre à un besoin des professionnels du bureau africain dans lequel elle travaille.

Concernant également la collection, l'embargo sur certains titres est problématique pour une des personnes interviewées.

D'autres suggestions se rapportent aux performances potentielles de GIFT. Concernant les fonctions de recherche, une utilisatrice souhaiterait que le champ de recherche dispose d'une saisie automatique. Un usager aimerait, quant à lui, pouvoir effectuer des recherches comme sur Google. Dans la même idée, une autre personne pense qu'une recherche simultanée dans toutes les sources de la bibliothèque, en plein texte, serait beaucoup plus efficace. Ainsi, elle pourrait utiliser des mots-clés, ce qu'elle ne peut pas faire actuellement avec la classification proposée par EBSCO A-to-Z.

Trois répondants suggèrent que GIFT soit mieux promu et plus visible sur l'intranet. En effet, ces personnes souhaiteraient qu'un lien direct vers l'interface de GIFT soit placé sur la page principale de l'intranet de l'OMS.

Un usager propose que GIFT soit une plateforme qui promeuve également la collaboration entre collègues et l'émulation scientifique. Dans cette idée, il trouverait par exemple très intéressant que chaque chef de département choisisse et présente ses trois articles scientifiques favoris.

4.3 Synthèse des résultats

Les principaux résultats obtenus sont les suivants : 65 % des répondants connaissent GIFT, et parmi les personnes qui connaissent ce service, 80 % l'utilisent. Au total, 59,4 % des répondants utilisent GIFT. Les usagers de GIFT sont convaincus par le caractère essentiel des ressources scientifiques en ligne et de GIFT pour leur travail. Cela nous laisse penser que si une part plus importante du personnel connaissait GIFT, davantage de personnes en seraient des usagers. Nous gardons à l'esprit que, même si tous les employés avaient connaissance de l'existence de GIFT, une marge incompressible n'en aurait pas besoin et ne l'utiliserait pas.

Ceux-ci feraient partie des non-usagers. Les raisons de non-utilisation évoquées par les répondants sont, outre le fait de ne pas avoir besoin des ressources scientifiques pour le travail, l'utilisation des services de Google (le moteur de recherche lui-même ainsi que son dérivé, Google Scholar) et surtout, la méconnaissance de GIFT. Nous revenons donc sur le fait que les employés devraient être mieux informés de l'existence de GIFT et des ressources électroniques disponibles. Le personnel devrait aussi être mieux formé à l'utilisation de GIFT.

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

À partir de ces observations, nous formulerons des recommandations à l'intention de la Bibliothèque de l'OMS.

5. Recommandations

Dans ce chapitre, nous formulerons plusieurs recommandations pour le développement futur de GIFT. Celles-ci se fondent sur les résultats obtenus à l'aide du questionnaire et des entretiens et devraient permettre à la Bibliothèque de l'OMS d'offrir un service qui correspond encore mieux aux besoins de ses usagers.

Les propositions présentées tiennent compte du développement actuel de GIFT mais ne considèrent pas toutes les contraintes de la Bibliothèque. En effet, certaines des recommandations demandent un investissement financier important. Elles peuvent également nécessiter des ressources humaines complémentaires. Nos recommandations se situent donc dans un cadre *aux conditions idéales*.

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

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

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

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

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

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

Pour compléter le tableau de bord, nous pensons que plusieurs évaluations pourraient être menées. En effet, en analysant les résultats du questionnaire, nous avons remarqué qu'il serait intéressant et parfois nécessaire d'accompagner ce travail d'autres évaluations. Nous pensons à une enquête de satisfaction, une analyse des besoins en matière de ressources (cf. chapitre 4.2.5) et à une enquête visant à déterminer avec finesse qui est le public de GIFT.

5.2 Positionnement de GIFT

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

5.2.1 Définition

Comme décrit dans le chapitre 1.3, l'appellation *GIFT* s'applique au contenu (les abonnements aux ressources électroniques scientifiques) et à une interface. Cette dualité peut être mal comprise par les usagers.

En effet, comme relevé supra, l'utilisateur ne sait pas qu'il accède aux ressources grâce à GIFT lorsqu'il ne passe pas par la liste alphabétique et peut être amené à penser que les ressources qu'il consulte sont gratuites. Si nous pensons que l'invisibilité de la Bibliothèque en tant qu'intermédiaire dans le processus d'accès à l'information est le signe d'une fluidité et d'une simplicité de ce processus, une différenciation entre le contenu et l'interface lors de la présentation de GIFT pourrait être utile pour réduire l'ambiguïté du concept.

L'acronyme de Global Information Full-Text, "GIFT", signifie en français "cadeau" et peut donc porter un message erroné auprès des autorités de tutelle dont dépend le financement de GIFT. En effet, malgré certains accords avantageux avec les éditeurs, son coût n'est pas des moindres. Si l'occasion se présente, un changement de nom pourrait être le bienvenu.

5.2.2 Un point d'accès central

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

GIFT pour accéder à une revue en ligne, de naviguer sur le site de celle-ci pour trouver l'article en texte-intégral.

5.2.2.1 Résolveur de liens

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

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

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

5.2.2.2 Outil de découverte

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

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

Si la recherche fédérée a conquis certains professionnels, elle a aussi montré ses limites. En effet, la recherche fédérée permet d'effectuer une requête dans plusieurs bases de données et catalogues simultanément, mais son implémentation est parfois compliquée et les résultats peuvent être criblés de doublons. Par ailleurs, Way

reproche également à la recherche fédérée d'être lente. De plus, Jeff Wisniewski soulève que la recherche fédérée n'est pas compatible avec la nouvelle génération des téléphones mobiles (WISNIESWKI, 2010 : 2).

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

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

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

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

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

Nous tenons également à évoquer un projet actif de 1999 à 2006 de la Bibliothèque de l'OMS qui pourrait revivre dans le cadre d'une bibliothèque numérique. Nommé *WHO*

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

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

5.3 Collaboration avec les départements de l'OMS

Cette mesure a deux objectifs: la promotion de GIFT et l'amélioration du service grâce à sa personnalisation. Comme expliqué au point 5.4.2, un contact régulier avec les différents départements peut susciter une connaissance plus grande de GIFT, et donc, nous l'imaginons, une utilisation plus intensive des ressources disponibles.

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

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

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

5.4 Promotion

Celle-ci doit se mener sur deux fronts: tout le personnel de l'OMS, vu en tant qu'utilisateurs potentiels, et les instances de tutelles, en mesure d'allouer un budget stable à GIFT. De nombreux usagers pensent que GIFT devrait bénéficier d'une meilleure promotion afin qu'un plus grand nombre d'employés connaisse ces ressources.

5.4.1 Communication interne

Dans ce chapitre, nous expliquerons comment la communication interne peut induire une augmentation de la connaissance de GIFT et de l'utilisation de cet outil.

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

Tout d'abord, nous pensons que la communication efficace est le contact personnel, comme le montrent les résultats de la question 9. En effet, 60 % des employés qui connaissent GIFT se rappellent avoir été informés de cet outil par les bibliothécaires de l'OMS. Ainsi, pour mieux promouvoir GIFT, nous pensons qu'il pourrait être présenté par un membre du personnel de la Bibliothèque à chaque département du Siège lors de réunions départementales, comme le suggère un usager (cf. point 4.1.18.3). Cette mesure a l'avantage d'atteindre directement les employés, sans qu'ils en fassent la demande. Il faut cependant que la Bibliothèque détermine à quel rythme ces interventions devraient avoir lieu. En effet, il existe un risque de ne pas informer les

nouveaux employés si ces présentations ne sont pas assez fréquentes et si elles le sont trop, de générer une lassitude.

Abordons maintenant la communication interne avec les bureaux régionaux et nationaux. Chacune des régions possède par ailleurs son propre intranet, et GIFT devrait également y être proéminent. En outre, nous proposons que la Bibliothèque du Siège fournisse un support de promotion aisément distribuable au personnel des bureaux régionaux et nationaux, par exemple une brochure d'information.

5.4.2 2012 : Une année anniversaire

L'année 2012 verra GIFT célébrer ses 10 ans d'existence, l'occasion de mener une campagne de promotion plus active. L'équipe de GIFT peut organiser un ou plusieurs événements spéciaux à destination des usagers. Physiquement, il prendrait logiquement place au Siège, car c'est là que travaille le personnel de GIFT et que le plus d'employés sont réunis.

N'oublions pas que GIFT est un service en ligne et que les usagers sont dispersés à travers le monde. Une célébration en ligne devrait donc également avoir lieu. Celle-ci peut être très simple: un message sur l'intranet, ou, le cas échéant, sur le page de GIFT.

Sans aller dans le détail, nous pensons à quelques initiatives promotionnelles qui pourraient être choisies: un tirage au sort, un quizz en ligne, des formations à la recherche d'information, un fond d'écran thématique à télécharger.

Selon les prévisions, à partir des statistiques de téléchargements les plus récentes, le nombre d'articles téléchargés devrait atteindre 2 millions vers juin 2012. L'occasion de rappeler au personnel de l'OMS l'existence de GIFT et sa longévité.

5.4.3 L'évaluation : un moyen de promotion?

Dès la mise en ligne du questionnaire sur GIFT réalisé dans le cadre de ce travail, une augmentation significative des demandes de mots de passes a été remarquée par le personnel gérant GIFT. Nous pouvons en déduire que ce type d'évaluation envoie indirectement un message promotionnel puisque la question 23 portait sur les mots de passes. Ainsi, les répondants ont pu découvrir que cette possibilité existait. Pour l'instant, nous n'avons pas de données sur une éventuelle augmentation de l'utilisation de GIFT, mais nous espérons que l'enquête menée a un impact positif.

En marge du questionnaire et des entretiens, plusieurs mini-événements qui peuvent aider à promouvoir GIFT ont eu lieu. En effet, GIFT a fait l'objet d'une attention particulière à l'occasion de la publication des résultats du tirage au sort suivant le questionnaire et de l'enquête sur la première page de l'intranet. Pendant trois jours, chaque employé qui a utilisé internet ou l'intranet de l'OMS a été en contact avec GIFT, par le biais d'une présentation de GIFT et des résultats de l'enquête, téléchargeable sous forme de résumé. Ce document est disponible en annexe (Annexe 3), tout comme la présentation de GIFT publiée sur l'intranet à cette occasion (Annexe 8).

Le 6 juillet 2011, une présentation de ces résultats a été faite à tous les employés du département *Gestion et partage du savoir* (KMS) et le 12 septembre 2011, une présentation, suivie d'une discussion sur l'usage de GIFT et la pertinence des collections de GIFT pour la création de directives de l'OMS, est prévue.

5.5 Autres améliorations

Cette partie comporte quatre mesures supplémentaires et qui peuvent être mises en place relativement aisément.

5.5.1 Aide à l'utilisation

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

Par ailleurs, nous pensons qu'il serait utile que la Bibliothèque suive de près les difficultés rencontrées par les usagers, lorsque celles-ci sont rapportées par mail par exemple ou en étudiant les réponses à la Q22, sur ce sujet précisément. Elle pourrait ensuite adapter les informations disponibles sur la page d'aide et même les mettre à jour en fonctions des problèmes qui surviennent parfois ponctuellement.

5.5.2 Graphisme et mise en page

Quelques répondants aux questionnaires ont exprimé leur opinion concernant la mise en page et le graphisme du portail GIFT. Celui-ci ne serait, selon ces remarques, pas attrayant et pas toujours clair.

Le paramétrage graphique du service EBSCO A-to-Z est limité, car il est fourni clé en main. La marge de manœuvre réside dans l'ordre et l'intitulé des différents onglets, l'ajout d'un logo qui redirige vers un autre site web, par exemple celui de la bibliothèque et finalement, des manipulations dans le code source CSS⁸ de la page (CAVALIÉ, 2010).

La Bibliothèque pourrait créer différents modèles d'interface pour GIFT et les soumettre à un petit panel d'usagers, afin qu'ils sélectionnent celui qui leur semble le plus convivial et attractif. Ainsi, l'utilisation de la page de GIFT pourrait être plus agréable et l'image de GIFT plus appréciée.

5.5.3 Alertes

Dans l'idée d'inciter les employés de l'OMS à tirer profit des ressources électroniques mises à disposition par la Bibliothèque, nous suggérons que la création d'alertes soit incluse dans la formation à l'utilisation des ressources électroniques et de GIFT. Ce sujet pourrait aussi faire l'objet d'une formation à lui seul.

5.5.4 Livres électroniques

Lors d'un des entretiens réalisés, une personne a émis l'idée de mettre à disposition des livres électroniques médicaux dont la version papier ne peut pas être achetée car trop coûteuse. Nous pensons que la Bibliothèque pourrait mener un projet pilote et proposer quelques ouvrages numériques à travers GIFT, notamment des monographies généralistes et des manuels (textbooks) à destination des médecins et des scientifiques. Ce projet aurait pour but de tester l'intérêt du public et de définir des critères pour l'éventuelle mise à disposition de livres électroniques à plus large échelle.

Conclusion

Au fil de notre recherche nous nous sommes appropriés les concepts liés à l'utilisation des ressources électroniques, en particulier dans un contexte scientifique et international. Nous avons pu saisir l'importance que revêtent ces ressources pour le personnel de l'OMS et par extension pour cette organisation et la réussite de sa mission. Par ailleurs, notre étude examine les différents usages qui sont faits des

⁸ Les feuilles de style en cascades (en anglais, Cascading Styles Sheets (CSS)) permettent de modifier la mise en forme de pages de sites web écrites avec le langage informatique HTML.

ressources électroniques, comme les raisons de non-usages et les difficultés d'accès rencontrées. Plusieurs éléments sont particulièrement intéressants.

Tout d'abord, les ressources électroniques disponibles à travers GIFT sont essentielles dans une organisation basée sur la connaissance. Si une partie du personnel ne tire actuellement pas parti des collections électroniques mises à sa disposition, la Bibliothèque dispose de différents moyens pour accroître la consultation des ressources électroniques, et, parallèlement, la rendre plus conviviale. Des mesures, groupées en trois axes, peuvent être prises : la promotion du service, son amélioration et la formation des usagers à son utilisation.

Les aspects pouvant entraver l'accès à l'information scientifique au sein de l'OMS, identifiés grâce aux entretiens et au questionnaire, sont l'adéquation de la collection électronique proposée (offre jugée trop restreinte), les fonctionnalités de recherche et ce que nous appelons *problèmes techniques* : l'impossibilité d'accéder aux ressources convoitées et la lenteur du système. Les recommandations, formulées par rapport aux résultats obtenus, proposent diverses solutions qui devraient permettre à la Bibliothèque de diminuer ces difficultés.

Ainsi, la Bibliothèque du Siège de l'OMS, consciente des défis que lui réserve l'avenir, en matière d'exigences des usagers, est en possession d'indications sur les tendances et mesures à suivre pour fournir un meilleur service au personnel de l'OMS et l'inciter à utiliser les ressources en ligne.

Ce travail nous également fait prendre conscience des nombreux approfondissements qui pourraient être réalisés en termes d'évaluation, de communication et de technologie de l'information. Nous avons d'ailleurs émis quelques suggestions, à défaut de pouvoir les réaliser dans le cadre de notre mandat, pour que la Bibliothèque connaisse encore plus finement ses performances ainsi que les attentes de son public.

Nous sommes enthousiastes à l'idée que GIFT pourra également, grâce à de telles mesures ainsi que, toutes proportions gardées, grâce à notre travail, mieux convaincre ses instances de tutelles.

Bibliographie

Cette bibliographie est divisée en quatre thématiques : L'Organisation mondiale de la Santé, les méthodes d'évaluation et techniques d'enquêtes, l'usage des ressources électroniques et les informations techniques – concernant notamment des systèmes et produits mentionnés dans ce travail. En outre, la dernière section, une bibliographie indicative, recense quelques références qui ont été consultées et utiles à la compréhension de notre sujet et qui n'ont pas été citées en amont.

Organisation mondiale de la Santé

BLOOM, Barry R. WHO needs change. *Nature*, 2011, vol. 473, p.143-145

BUTLER, Declan. Revamp for WHO, *Nature*, 2011, vol. 473, p. 430-431

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ. Mieux connaître l'OMS. Genève : Organisation mondiale de la Santé, 1990. 27 p.

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ. *Plan stratégique à moyen terme 2008-2013 et budget 2008-2009* [en ligne]. Genève : Organisation mondiale de la Santé, 2008. VII, 204 p. http://whqlibdoc.who.int/pb/2008-2009/MTSP_2008-2013_fre.pdf (consulté le 05.03.2011)

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ. Le rôle de l'OMS dans la santé publique. In : *Organisation mondiale de la Santé* [en ligne]. 2011a. <http://www.who.int/about/role/fr/index.html> (08.03.2011)

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ. *Human resources: annual report*. [en ligne]. Genève : Organisation mondiale de la Santé, 2011b. 30 p. http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA64/A64_36-en.pdf. (24.05.2011)

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ. Pays. In : *Organisation mondiale de la Santé* [en ligne]. 2011c. <http://www.who.int/countries/fr/index.html> (08.03.2011)

ROBERTS, Ian. Bibliothèque de l'OMS, un lien à des informations fiables. *UN Special* [en ligne]. 2010, n° 698, p. 22-23. <http://www.unspecial.org/UNS698/t48.html> (consulté le 28.02.2011)

WORLD HEALTH ORGANIZATION. Health and the Millenium Development Goals. World Health Organization : Genève, 2005. 84 p.

Méthodes d'évaluation et techniques d'enquêtes

ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES. *StatsQUAL* [en ligne]. 2011. <http://www.digiqua.org/> (01.05.2011)

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

BOLLEN, Johan et al. MESUR : usage-based metrics of scholarly impact. In: Proceedings of the 7th ACM/IEEE-CS joint conference on Digital libraries, Vancouver, 18-23 juin 2007. New York : The Association for Computing Machinery, 2007. P. 474 http://mesur.lanl.gov/Documentation_files/JCDL07_bollen.pdf (01.05.2011)

BORDES, Antony, TOUSSAINT, Frantz. Tableaux de bord et indicateurs pour une performance durable. In: Business Process Management Service [en ligne]. 2009. <http://www.bpms.info/index.php/Concept-Technique/Tableaux-de-bord-et-indicateurs-pour-une-performance-durable.html> (04.06.2011)

BOURBAN, Alexandre. Élaboration d'une démarche d'évaluation de modules e-learning de recherche à l'Organisation mondiale de la santé. 2010. 63 p. Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES, filière information documentaire, Haute école de gestion de Genève, 2010.

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

COLIN, Magali, LECHAUDEL, Dominique. Mesure des consultations des ressources électroniques des portails du CNRS: lien avec les utilisateurs, In : BOUKACEM- ZEGHMOURI, Chérifa (dir). L'information scientifique et technique dans l'univers numérique : Mesures et usages : Actes du colloque « Ressources électroniques académiques : mesures & usages », Lille 26-27 novembre 2009. Paris : ADBS, 2010. P. 129-144.

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

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

ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION (ISO). *Information et documentation: indicateurs de performance des bibliothèques*. 2èd, Genève: ISO, 2008. 91 p. Norme internationale ISO 11620 : 2008 (F)

WYSUFORMS. Mesure de la satisfaction. In: WYsuForms. [en ligne]. 2011. http://www.wysuforms.com/satisfaction/mesure_satisfaction.php (04.03.2011)

Usages des ressources électroniques

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

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

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

EVANS, James A. Electronic Publication and the Narrowing of Science and Scholars and Scholarship. *Science*, 2008, vol. 321 (5887), p. 395-399

FRANKLIN, Brinley, PLUM, Terry. Assessing the Value and Impact of Digital Content. In : LEE, Sul H. (éd.). *Bridging the Gap : Connecting User to Digital Contents*. London: Routledge, 2010. P. 41-57.

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

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

STOFFLE, Carla J. et al.. Bridging the Gap: Wherever you are, the Library. In : LEE, Sul H., (éd.). *Bridging the Gap : Connecting User to Digital Contents*. London: Routledge, 2010. P. 3-30.

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

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

Informations techniques

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

COUNTER. *COUNTER : Online usage of Electronic ressources* [en ligne]. 2011. <http://www.projectcounter.org/> (12.04.2011)

EBSCO INFORMATION SERVICES. EBSCO A-to-Z, Répertoire e-ressources. In : *EBSCO Information Services* [en ligne]. 2011. [http://www2.ebsco.com/fr-fr/ProductsServices/atoz/Pages/index.aspx](http://www2.ebsco.com/fr/fr/ProductsServices/atoz/Pages/index.aspx) (03.03.2011)

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

Unified Modeling Language. In : *Wikipédia* [en ligne]. Dernière modification de cette page le 10 mars 2011 à 22:56. http://fr.wikipedia.org/wiki/Unified_Modeling_Language (30.03.2011)

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

Références indicatives

GROLIMUND, Raphaël. et al. 10'000 titres, une gestion ou La conception de modèles de gestion pour les périodiques scientifiques de l'EPFL. 2005. 217 p. Travail de

diplôme, Département Information documentaire, Haute École de Gestion de Genève, 2005.

JOSEPH, Heather. A Question of Access-- Evolving Policies and Practices. In : LEE, Sul H., (éd.). Bridging the Gap : Connecting User to Digital Contents. London: Routledge, 2010. P. 95-103.

LINGLE, Virginia A. Implementing EBSCO's A-to-Z and LinkSource Products for Improved Electronic Journal Management. *The Serials Librarian* [en ligne]. 2005, vol. 47, no 4, p. 43-54.
<http://www.informaworld.com/smpp/content~db=all~content=a902807394~frm=titlelink>
(consulté le 28.02.2011)

Liste alphabétique

Lorsque les usagers se rendent sur l'interface de GIFT, ils arrivent directement sur cette page : la liste alphabétique des électroniques disponibles.

The screenshot displays the GIFT (Global Information Full Text) interface. At the top left is the GIFT logo with the text "Global Information Full Text". To its right is the text "brought to you by your WHO Libraries..." followed by the "AtoZ WHO" logo. On the top right is a "LOGIN for Country Offices" button. Below these is a navigation bar with buttons for "About GIFT", "AtoZ list" (which is highlighted), "Major titles", "Databases & References", "Publishers", "Subjects", "FAQ", "User guide", and "GIFT Usage".

Below the navigation bar, a message states: "This list provides access to more than 10,000 online journals with full text accessible to all WHO staff worldwide." Below this is a search bar with the text "Find:" and a "Search" button. Below the search bar is a list of letters from A to Z, with "A" highlighted. Below the letters is a horizontal line.

Below the line, the text "Titles where title name begins with 'A': 925" is displayed. Below this is a "Page list:" section with a dropdown menu showing "1. 'The AAHM Newsletter' to 'Acta paediatrica. Supplement'" and a "page:" section with links for "next", "1", "2", "3", "4", "5", "6", "7", "8", "9", and "10".

Below the page list, there are four journal entries, each with a title and a link to the EBSCO Open Access Medical and Health Collection:

- The AAHM Newsletter**
[EBSCO Open Access Medical and Health Collection](#) 2000 to present
- AANA journal**
[Academic Search Premier](#) 2001 to present
[EBSCO Open Access Medical and Health Collection](#) 1999 to present
- AANS Neurosurgeon**
[EBSCO Open Access Medical and Health Collection](#) 2007 to present
- AAOS Now**
[EBSCO Open Access Medical and Health Collection](#) 2007 to present

Bases de données et références

[About GIFT](#)[AtoZ list](#)[Major titles](#)[Databases & References](#)[Publishers](#)[Subjects](#)[FAQ](#)[User guide](#)[GIFT Usage](#)

Databases by name:

- Academic Search Premier
- BMJ Clinical Evidence
- CABI - Global Health Database
- Cochrane
- EFE - Spanish News Wire
- EHIS - Environmental Health Information Service
- EIU.com
- EIU - Country Data
- EIU - Global Forecasting Service
- EIU - Viewswire
- Factiva
- Facts on File
- GreenFILE
- HP Source
- INIS
- IMF - International Financial Statistics
- ISI - Current Contents Connect
- ISI - Journal Citation Reports
- ISI - Web of Science
- NLM Gateway
- Popline
- PubMed / Medline
- RECAL
- RHL - Reproductive Health Library
- Source OECD
- Toxnet
- UNICEF Executive Board documents
- UN Common Database (UNCDB)
- UN Millennium Indicators Database
- UN Population Information Network (POPIN)
- World Bank - e-Library
- World Bank - Africa Development Indicators
- World Bank - Global Economic Monitor
- World Bank - World Development Indicators &

WHO HQ databases:

- WHOLIS
- IRIS

WHO Regional databases:

- Africa
- Eastern Mediterranean
- Latin America and Caribbean
- PAHO Library Institutional Memory
- South-East Asia
- Western Pacific
- LILACS
Latin American and Caribbean Health Sciences

Dictionaries & Reference tools:

- Oxford Reference Online
- Oxford English Dictionary
- Multilingual Dictionaries on the Internet
- Yearbook of the United Nations
- WHO International Pharmacopoeia
- WHO Model Formulary
(based on WHO Model List of Essential Medicines)

À propos de GIFT



brought to you by your WHO Libraries...



[LOGIN](#)
for Country Offices

[About GIFT](#)

[AtoZ list](#)

[Major titles](#)

[Databases & References](#)

[Publishers](#)

[Subjects](#)

[FAQ](#)

[User guide](#)

[GIFT Usage](#)

The Global Information Full Text project (GIFT) provides WHO staff with 24/7 online access to major journals and databases in the medical and biomedical field, as well as in related social sciences. It is managed by the WHO Library based in Geneva headquarters.

This site provides WHO staff with access to more than 30 databases and 10,000 online journals in full text.

GIFT is the answer to the need for equitable access to the latest and most valued health information for all WHO staff worldwide. WHO regional offices, country offices, specialized offices, as well as headquarters staff have access to this online package of top scientific, technological and medical journals and databases that ensures that the work of the organization is based on knowledge of the highest possible level of quality, relevancy and timeliness.

To access GIFT:

From a Regional Office and from WHO Headquarters in Geneva

Access to the online journals and databases is seamless from regional offices and from WHO headquarters in Geneva. To view the complete list of electronic resources available to WHO staff, click on the "AtoZ list" tab on the top of the page.

From a Country Office

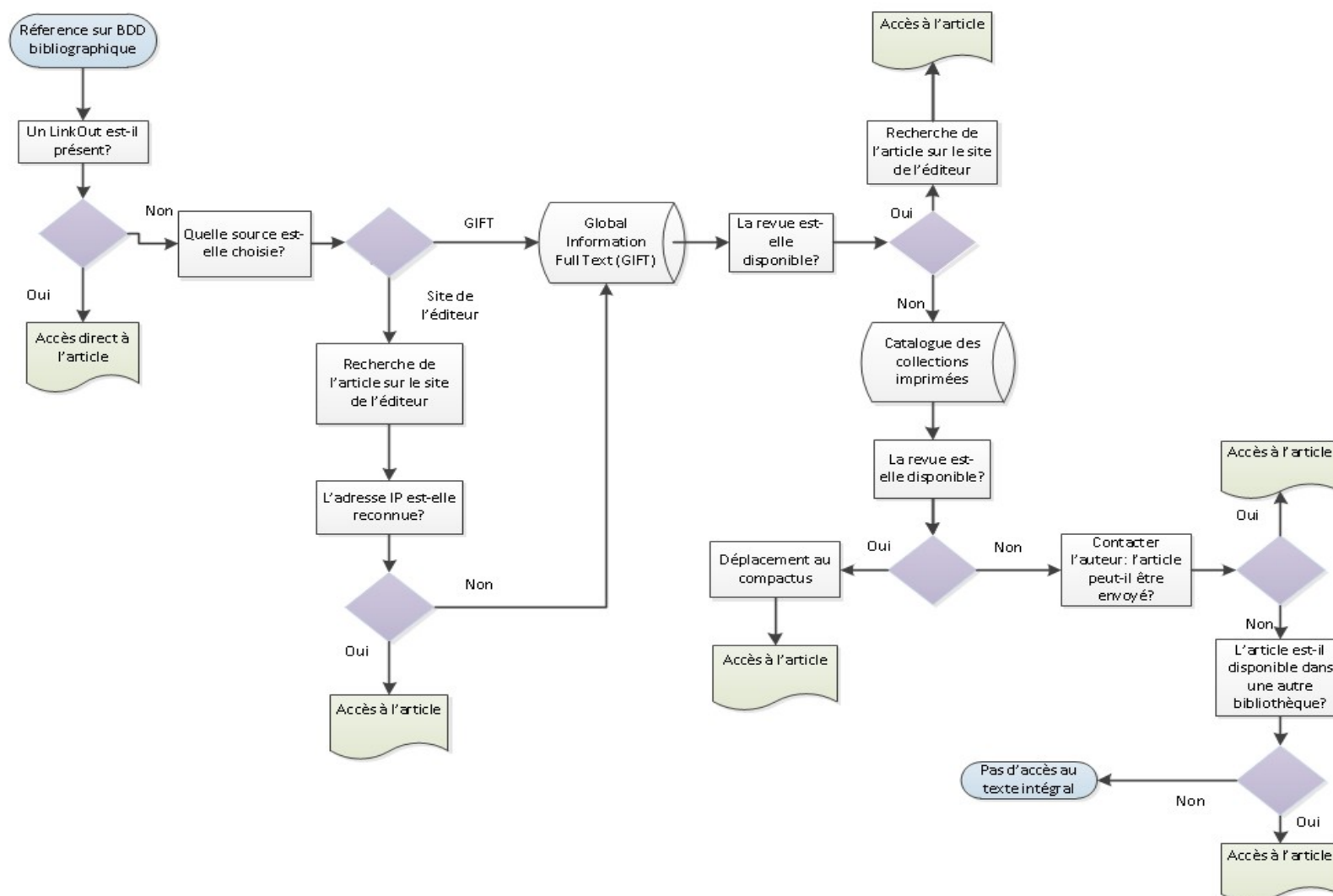
You must first request an ID and password at gift@who.int. Then you can access GIFT online journals and databases by logging in at <http://giftlogin.who.int>. The ID and password are not to be shared outside of the country office and should remain confidential.

From home or during Duty Travel

For staff working in headquarters or in a regional office, you must request an ID and password for GIFT access from home or on duty travel at gift@who.int. For staff working in country offices, you can use the same ID and password as the one you use from your office. The ID and password are not to be shared and should remain confidential.

Annexe 2

Processus de recherche illustré (hypothèse)



Situation initiale

À la découverte d'une référence bibliographique qui l'intéresse, sur Medline par exemple, l'utilisateur désire accéder à l'article en texte intégral.

Option 1

Un bouton *LinkOut* est affiché sur la page web et donne l'accès direct à l'article. (NATIONAL CENTER FOR BIOTECHNOLOGY INFORMATION, 2011) **OU** Aucun résolveur de lien n'est affiché, l'utilisateur se dirige vers une autre source d'information pour chercher le périodique qu'il désire consulter.

Option 2

L'utilisateur se rend sur le site internet du journal pour retrouver l'article précité.

Option 2.1

Son adresse IP est reconnue le site de l'éditeur et il peut accéder à l'article. **OU** Son adresse IP n'est pas reconnue et il ne peut pas accéder à l'article, il se rend sur GIFT et vérifie la disponibilité du périodique dont est issu l'article. **OU** L'utilisateur se rend sur GIFT et vérifie la disponibilité du journal dont est issu l'article.

Option 3

Le titre fait partie des collections de GIFT, l'utilisateur accède au site du journal via GIFT et obtient l'article. **OU** Le journal ne fait pas partie des collections de GIFT. L'utilisateur se rend sur le catalogue des périodiques papier pour chercher le journal.

Option 4

Selon le catalogue, le périodique est disponible en version imprimée, l'utilisateur se rend à la bibliothèque et accède à l'article. **OU** Le journal n'est pas disponible en version papier.

Options 5, 6 et 7

L'utilisateur peut alors se renseigner auprès d'un bibliothécaire, contacter l'auteur de l'article ou utiliser une autre bibliothèque pour accéder à l'article.

Si aucun de ces procédés n'est concluant, le résultat de l'activité est nul, mais l'utilisateur peut décider d'arrêter la recherche à tout moment.

Annexe 3

Synthèse des résultats pour l'OMS



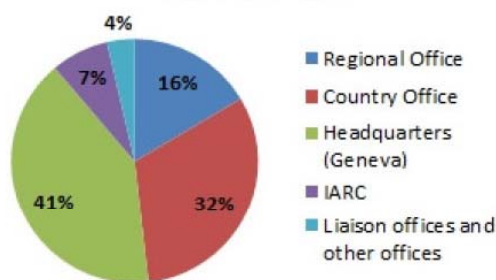
...your resource for scientific information.

GIFT 2011 Survey Results

Your WHO Libraries strive to provide the best possible access to scientific content. To this aim, in 2002, access to online journals, databases and other subscription-based electronic resources was established for WHO staff worldwide.

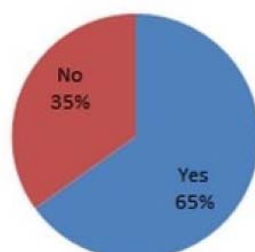
This year, a comprehensive survey was sent to all WHO offices to collect quantitative data on how GIFT is perceived and used by WHO staff. We hereby wish to thank all of you that have taken the time to answer the questionnaire - more than 700 surveys were completed! You will find below a summary report presenting the GIFT survey's key data and findings.

Response distribution by office type



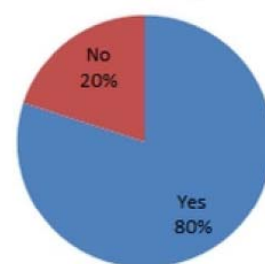
Responses from every office allows us to have a global understanding as well as a precise breakdown of usage trends. This, in turn, will help us adapt our services to specific contexts.

Percentage of staff knowing GIFT



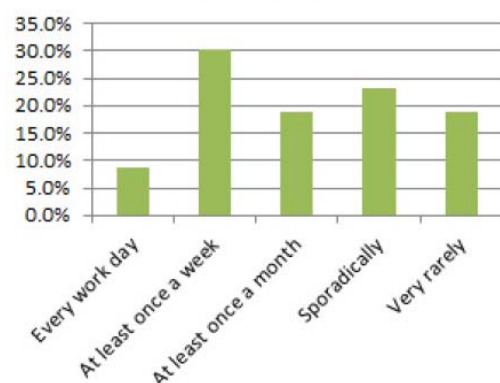
Two-thirds of WHO staff knew of the existence of GIFT. This is encouraging and also indicates that WHO Libraries need to do more to raise awareness on the availability of this resource.

Percentage of GIFT users among staff knowing GIFT



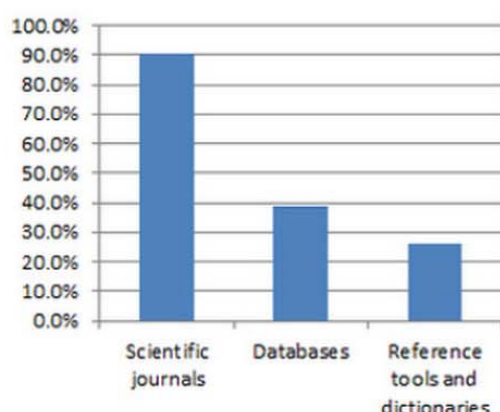
80% of those that are aware of GIFT actually use it. The frequency of use varies, as indicated below.

Frequency of use



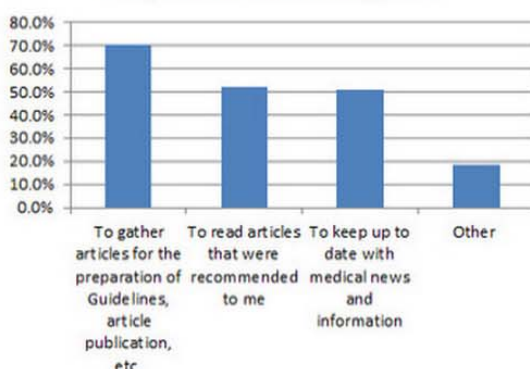
Among GIFT users, close to 40% use it every day or at least once a week. An additional 19% use the resources once a month or more. Finally, 23% use it less than once a month and 19% very rarely.

Resources consulted



The most popular information resources are scientific journals/periodicals - consulted by more than 90% of users. Databases come second with 38% of users, and electronic reference tools and dictionaries are proving useful to 26% of users.

Purpose for accessing GIFT



Most cited reasons for accessing GIFT are:

- to gather articles on a particular topic for research or publishing (70%),
- to read recommended articles (52%),
- to keep up to date with medical news and information (51%).

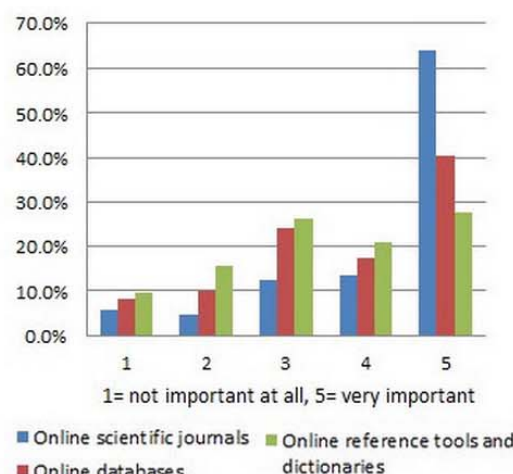
Also mentioned, was the usefulness of GIFT to carry out research for others or to share references with colleagues.

Conclusion

The survey has highlighted that GIFT remains a very important asset to your collective scientific work. Through its centrally coordinated approach, it provides 24/7 access to the best scientific, technological and medical evidence that is critical to the organization's continuous learning and evidence-based scientific output. When it comes to value for money, GIFT consolidated subscription reduces the cost per article from US\$20.00 to US\$1.75 which means a saving of US\$7,300,000.00 per biennium based on the number of articles downloaded last biennium.

The quantitative results of the survey, along with the qualitative data collected, will be converted into concrete actions that will help further develop and improve your access to scientific online resources.

Importance of online scientific resources



When asked if online scientific resources are necessary in their everyday work, users overwhelmingly considered these resources as important. Online journals are the most valued resource with close to 2/3 of staff expressing that they are very important. Next come databases, also very important for 40% of users. Online reference tools and dictionaries available through GIFT are proving useful according to 28% of staff.

Qualitative data

To complete the analysis, WHO Headquarters Library interviewed a selection of GIFT users in offices worldwide. The questions mostly addressed the specific requirements WHO staff may have when looking for online scientific information.

The primary need is for a simplified "Google-like" search tool/box. What was also considered as a key element for their research was the importance of *immediacy* in access to the full text of the articles found. It was also suggested that the link to GIFT should be shown directly on the staff's desktop or, at least, on the main page of the Intranet.

Annexe 4

Questionnaire (version française)

1. Langue

*** Please choose a language / S'il vous plaît, choisissez une langue**

☐ English

☐ Français

2. Présentation du questionnaire

Répondez au questionnaire et participez à un tirage au sort pour gagner une clé USB de 16 Go! Le projet GIFT (Global Information Full Text), géré par la bibliothèque de l'OMS basée au Siège, à Genève, fournit aux employés de l'OMS un accès en ligne à 10'000 journaux et 30 bases de données essentiels spécialisés dans les domaines de la médecine, de la biomédecine et des sciences sociales.

L'équipe de la Bibliothèque de l'OMS compte sur votre contribution pour déterminer l'utilisation qui est faite de GIFT et son importance pour l'Organisation. Cela dans le but de nous aider à évaluer ce service. Vos réponses seront traitées de manière anonyme et confidentielle par les bibliothécaires en charge du projet GIFT.

Le questionnaire prendra au maximum dix minutes et les résultats seront mis en ligne sur le portail de GIFT.

Vous avez jusqu'au 22 avril pour répondre au questionnaire et avoir une chance de gagner une clé USB de 16 Go!



3. Lieu de travail

*** Lieu de travail**

- ☐ Bureaux Régionaux
- ☐ Bureaux Pays
- ☐ Siège (Genève)
- ☐ IARC
- ☐ Bureaux de liaisons et autres bureaux

4. Bureau régional

*** Bureaux régionaux**

- ☐ AFRO
- ☐ EMRO
- ☐ EURO
- ☐ PAHO
- ☐ SEARO
- ☐ WPRO

5. Bureau pays

*** Indiquez s'il vous plaît dans quel bureau pays vous travaillez**

6. Cluster

Indiquez s'il vous plaît dans quel cluster vous travaillez

7. Données personnelles

*** Catégorie professionnelle**

- ☐ General Staff
- ☐ Professional Staff
- ☐ Interne / Stagiaire / Bénévole
- ☐ Consultant
- ☐ D1 et au-dessus

Entrée en fonction à l'OMS

- ☐ Il y a moins de 6 mois
- ☐ Il y a plus de 6 mois

Êtes-vous l'auteur ou le co-auteur d'un article scientifique ou d'une directive de l'OMS durant les douze derniers mois?

- ☐ Oui
☐ Non

8. Notoriété de GIFT

*** Avant de recevoir ce questionnaire, connaissiez-vous l'existence de GIFT?**

- ☐ Non
☐ Oui

9. Communication

De quelle manière en avez-vous entendu parler? (plusieurs choix possibles)

- ☐ L'équipe des bibliothèques de l'OMS
☐ Annonce par e-mail à tous les employés (par ex. Today's Announcements)
☐ Un collègue
☐ Un cours/un atelier
☐ Intranet de l'OMS
☐ Des affiches au Siège (Genève)
☐ Je ne sais pas
☐ Autre

10. Usager-Non usager

*** Avez-vous déjà utilisé GIFT?**

- ☐ Oui
☐ Non

11. Raisons de non-utilisation

*** Pour quelles raisons n'utilisez-vous pas GIFT? (Plusieurs réponses possibles)**

- ☐ Je n'ai pas besoin de consulter de journaux ou de bases de données scientifiques
- ☐ J'utilise d'autres moyens pour consulter des ressources scientifiques en ligne
- ☐ Je ne connais pas suffisamment cet outil
- ☐ Les ressources scientifiques disponibles ne sont pas celles dont j'ai besoin
- ☐ Je consulte des journaux scientifiques en version imprimée
- ☐ Autre

12. Autres sources d'information (non-usagers GIFT)

*** Quels autres moyens ou sources utilisez-vous pour accéder à des ressources scientifiques en ligne?**

- ☐ Une tierce personne me les transmet
- ☐ J'y ai accès via une autre bibliothèque (qui ne fait pas partie de l'OMS)
- ☐ J'accède directement au site web du journal
- ☐ J'utilise Google, Google Scholar, Google Books ou d'autres moteurs de recherche
- ☐ Autre

13. Fréquence d'utilisation

*** A quelle fréquence consultez-vous GIFT pour accéder à un article en ligne?**

- ☐ Tous les jours de travail
- ☐ Au moins une fois par semaine
- ☐ Au moins une fois par mois
- ☐ Épisodiquement
- ☐ Très rarement

14. Utilisation GIFT

D'habitude, comment accédez-vous à la page GIFT ?

- ☐ Par un marque-page / favori
- ☐ L'intranet de l'OMS
- ☐ Par le menu "My WHO Information" sur mon poste de travail
- ☐ Autre

Vous arrive-t-il de confier vos recherches d'articles à une tierce personne ?

- ☐ Oui
☐ Non

Vous arrive-t-il d'effectuer des recherches d'article pour d'autres personnes ?

- ☐ Oui
☐ Non

15.

*** Vous utilisez GIFT pour consulter... (plusieurs choix possibles)**

- ☐ Des journaux scientifiques directement
☐ Des bases de données
☐ Des outils de références et dictionnaires

Pour quelle raison les périodiques électroniques vous sont-ils utiles ? (Plusieurs réponses possibles)

- ☐ Me renseigner sur l'actualité médicale
☐ Obtenir des articles pour des travaux particuliers (articles, directives de l'OMS, etc.)
☐ Lire des articles que l'on m'a recommandé
☐ Autre

Dans la majorité des cas, est-ce que vous vous rendez sur GIFT pour télécharger des articles dont vous connaissez déjà la référence bibliographique (auteur(s), titre, date, source, etc.) ?

- ☐ Oui
☐ Non

Sur une échelle de 1 à 5 (1= pas du tout important, 5= très important), quelle est l'importance de l'accès aux ressources scientifiques en ligne pour votre travail?

	1	2	3	4	5
Journaux scientifiques en ligne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bases de données en ligne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outils de références et dictionnaires en ligne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Facilité d'utilisation

L'utilisation de GIFT est-elle aisée? (Indiquez votre accord ou désaccord avec la proposition)

- ☐ Tout à fait d'accord
- ☐ Plutôt d'accord
- ☐ Ni d'accord, ni pas d'accord
- ☐ Plutôt pas d'accord
- ☐ Pas du tout d'accord

Avez-vous déjà rencontré des difficultés pour accéder à GIFT?

- ☐ Souvent
- ☐ Parfois
- ☐ Rarement
- ☐ Jamais

17. Difficultés

Quelles difficultés avez-vous rencontrées?

Si vous avez demandé un mot de passe pour accéder à GIFT, avez-vous pu l'obtenir facilement?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je n'ai jamais eu besoin de demander de mot de passe pour accéder à GIFT

18. Améliorations souhaitées

Indiquez s'il vous plaît vos suggestions pour l'amélioration de GIFT

19. Fin du questionnaire

Merci!

L'équipe des bibliothèques de l'OMS vous remercie d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire.

Si vous voulez participer au tirage au sort pour gagner une clé USB de 16 G, envoyez un e-mail avec le sujet 'Questionnaire GIFT' à l'adresse e-mail suivante: panesm@who.int

Ces données seront traitées séparément du reste du questionnaire.

Annexe 5

Guide d'entretien

I. Préambule

- Présentation personnelle, explication de la démarche et des buts de l'entretien.

II. La recherche d'information scientifique

Question 3 : Quelle importance ont les ressources électroniques disponibles à l'OMS pour votre travail?

Question 2 : À quoi vous servent les ressources électroniques scientifiques? Pourquoi en avez-vous besoin?

Question 3 : Décrivez-moi s'il vous plaît les étapes que vous suivez lorsque vous avez besoin d'accéder à des l'information scientifique, selon vos habitudes.

Question 4 : Quel est votre avis sur GIFT?

Question 5 : Quels autres moyens utilisez-vous pour accéder à des articles? Et pourquoi les utilisez-vous?

Question 6 : Avez-vous déjà suivi une formation à la recherche d'information ?

III. Fin de l'entretien

- Demander si la personne a quelque chose à ajouter, d'autres renseignements à transmettre qu'elle aurait pu oublier de dire ou que l'entretien n'a pas permis de toucher
- Remerciements

Annexe 6

Résultats détaillés du questionnaire

Question 1: Lieu de travail		
Modalités de réponse	Pourcentage	Nombre
Bureaux Régionaux	16.4%	137
Bureaux Pays	31.7%	264
Siège (Genève)	40.7%	339
IARC	7.6%	63
Bureaux de liaisons et autres bureaux	3.6%	30
question répondue		833
question passée		72

Question 2: Indiquez s'il vous plaît dans quel bureau régional vous travaillez		
Modalités de réponse	Pourcentage	Nombre
AFRO	5.1%	7
EMRO	24.8%	34
EURO	10.9%	15
PAHO	1.5%	2
SEARO	20.4%	28
WPRO	37.2%	51
question répondue		137
question passée		768

Question 3: Indiquez s'il vous plaît dans quel bureau pays vous travaillez		
Modalités de réponse	Pourcentage	Nombre
Afghanistan	5.4%	16
Myanmar	8.4%	25
Égypte	8.1%	24
Népal	4.7%	14
Philippines	4.4%	13
Sri Lanka	4.1%	12
Indonésie	3.7%	11
Viet Nam	3.7%	11
Chine	3.0%	9
Danemark	3.0%	9
Thaïlande	3.0%	9
Mongolie	2.7%	8
République démocratique populaire lao	2.7%	8
Maldives	2.4%	7
Fidji	1.7%	5
Iran (République islamique d')	1.7%	5
Jordanie	1.7%	5
Swaziland	1.7%	5
Cambodge	1.4%	4
Serbie	1.4%	4
Allemagne	1.0%	3
Gabon	1.0%	3
Malaisie	1.0%	3

Papouasie-Nouvelle-Guinée	1.0%	3
Tunisie	1.0%	3
Albanie	0.7%	2
Argentine	0.7%	2
Bangladesh	0.7%	2
Barbade	0.7%	2
Burkina Faso	0.7%	2
Cap-Vert	0.7%	2
Colombie	0.7%	2
Fédération de Russie	0.7%	2
Jamaïque	0.7%	2
Kenya	0.7%	2
Pérou	0.7%	2
République démocratique du Congo	0.7%	2
Rwanda	0.7%	2
Samoa	0.7%	2
Sénégal	0.7%	2
Tchad	0.7%	2
Vanuatu	0.7%	2
Yémen	0.7%	2
Afrique du Sud	0.3%	1
Algérie	0.3%	1
Bélarusse	0.3%	1
Belize	0.3%	1
Bénin	0.3%	1
Bosnie-Herzégovine	0.3%	1
Burundi	0.3%	1
Congo	0.3%	1
Costa Rica	0.3%	1
Équateur	0.3%	1
Érythrée	0.3%	1
États-Unis d'Amérique	0.3%	1
Éthiopie	0.3%	1
Gambie	0.3%	1
Guinée	0.3%	1
Guinée équatoriale	0.3%	1
Guinée-Bissau	0.3%	1
Honduras	0.3%	1
Inde	0.3%	1
Israël	0.3%	1
Kiribati	0.3%	1
Lesotho	0.3%	1
Mali	0.3%	1
Maurice	0.3%	1
Mexique	0.3%	1
Micronésie (États fédérés de)	0.3%	1
Mozambique	0.3%	1
Namibie	0.3%	1
Niger	0.3%	1
Oman	0.3%	1
Ouganda	0.3%	1
Pakistan	0.3%	1
République centrafricaine	0.3%	1
République dominicaine	0.3%	1

République tchèque	0.3%	1
Roumanie	0.3%	1
Sierra Leone	0.3%	1
Slovénie	0.3%	1
Tanzanie	0.3%	1
Timor-Leste	0.3%	1
Zimbabwe	0.3%	1
Les pays n'ayant récolté aucune réponse ont été supprimés du tableau		
<i>question répondue</i>		296
<i>question passée</i>		609

Question 4: Indiquez s'il vous plaît dans quel cluster vous travaillez		
Modalités de réponse	Pourcentage	Nombre
DGO	7.2%	24
FCH	13.0%	43
GMG	7.5%	25
HAC	6.0%	20
HSE	24.4%	81
HSS	6.9%	23
HTM	4.5%	15
IER	24.4%	81
NMH	5.7%	19
PUN	0.3%	1
<i>question répondue</i>		332
<i>question passée</i>		573

Question 5: Catégorie professionnelle		
Modalités de réponse	Pourcentage	Nombre
General Staff	39.7%	320
Professional Staff	50.7%	409
Interne / Stagiaire / Bénévole	4.0%	32
Consultant	4.1%	33
D1 et au-dessus	1.6%	13
<i>question répondue</i>		807
<i>question passée</i>		98

Question 6: Entrée en fonction à l'OMS		
Modalités de réponse	Pourcentage	Nombre
Il y a moins de 6 mois	6.5%	50
Il y a plus de 6 mois	93.5%	723
<i>question répondue</i>		773
<i>question passée</i>		132

Question 7: Êtes-vous l'auteur ou le co-auteur d'un article scientifique ou d'une directive de l'OMS durant les douze derniers mois?		
Modalités de réponse	Pourcentage	Nombre
Oui	24.8%	192
Non	75.2%	583
<i>question répondue</i>		775
<i>question passée</i>		130

Les résultats pour la question 8 sont disponibles en page 92.

Question 9: De quelle manière en avez-vous entendu parler? (plusieurs choix possibles)		
Modalités de réponse	Pourcentage	Nombre
L'équipe des bibliothèques de l'OMS	59.9%	338
Annonce par e-mail à tous les employés (par ex. Today's Announcements)	20.2%	114
Un collègue	22.0%	124
Un cours/un atelier	31.7%	108
Intranet de l'OMS	30.9%	174
Des affiches au Siège (Genève)	4.1%	23
Je ne sais pas	0.9%	5
Autre	4.8%	27
question répondue		564
question passée		341

Les résultats pour la question 10 sont disponibles en page 92.

Question 11: Pour quelles raisons n'utilisez-vous pas GIFT? (Plusieurs réponses possibles)		
Modalités de réponse	Pourcentage	Nombre
Je n'ai pas besoin de consulter de journaux ou de bases de données scientifiques	26.2%	34
J'utilise d'autres moyens pour consulter des ressources scientifiques en ligne	20.0%	26
Je ne connais pas suffisamment cet outil	38.5%	50
Les ressources scientifiques disponibles ne sont pas celles dont j'ai besoin	2.3%	3
Je consulte des journaux scientifiques en version imprimée	5.4%	7
Autre	7.7%	10
question répondue		130
question passée		775

Question 12: Quels autres moyens ou sources utilisez-vous pour accéder à des ressources scientifiques en ligne?		
Modalités de réponse	Pourcentage	Nombre
Une tierce personne me les transmet	7.8%	8
J'y ai accès via une autre bibliothèque (qui ne fait pas partie de l'OMS)	2.9%	3
J'accède directement au site web du journal	11.7%	12
J'utilise Google, Google Scholar, Google Books ou d'autres moteurs de recherche	69.9%	72
Autre	7.8%	8
question répondue		103
question passée		802

Question 13: A quelle fréquence consultez-vous GIFT pour accéder à un article en ligne?		
Modalités de réponse	Pourcentage	Nombre
Tous les jours de travail	8.6%	42
Au moins une fois par semaine	30.3%	148
Au moins une fois par mois	19.0%	93
Épisodiquement	23.3%	114
Très rarement	18.8%	92
<i>question répondue</i>		489
<i>question passée</i>		416

Question 14: D'habitude, comment accédez-vous à la page GIFT ?		
Modalités de réponse	Pourcentage	Nombre
Par un marque-page / favori	24.6%	117
L'intranet de l'OMS	60.0%	279
Par le menu "My WHO Information" sur mon poste de travail	4.6%	31
Autre	10.8%	30
<i>question répondue</i>		457
<i>question passée</i>		448

Question 15: Vous arrive-t-il de confier vos recherches d'articles à une tierce personne ?		
Modalités de réponse	Pourcentage	Nombre
Oui	30.7%	142
Non	69.3%	321
<i>question répondue</i>		463
<i>question passée</i>		442

Question 16: Vous arrive-t-il d'effectuer des recherches d'article pour d'autres personnes ?		
Modalités de réponse	Pourcentage	Nombre
Oui	54.0%	251
Non	46.0%	214
<i>question répondue</i>		465
<i>question passée</i>		440

Question 17: Vous utilisez GIFT pour consulter... (plusieurs choix possibles)		
Modalités de réponse	Pourcentage	Nombre
Des journaux scientifiques directement	90.6%	407
Des bases de données	38.8%	174
Des outils de références et dictionnaires	25.8%	116
<i>question répondue</i>		449
<i>question passée</i>		456

Question 18: Pour quelle raison les périodiques électroniques vous sont-ils utiles ? (Plusieurs réponses possibles)		
Modalités de réponse	Pourcentage	Nombre
Me renseigner sur l'actualité médicale	51.0%	231
Obtenir des articles pour des travaux particuliers (articles, directives de l'OMS, etc.)	72.8%	330
Lire des articles que l'on m'a recommandés	51.9%	235
Autre	15.7%	71
<i>question répondue</i>		453

question passée		452
Question 19: Dans la majorité des cas, est-ce que vous vous rendez sur GIFT pour télécharger des articles dont vous connaissez déjà la référence bibliographique (auteur(s), titre, date, source, etc.) ?		
Modalités de réponse	Pourcentage	Nombre
Oui	72.2%	333
Non	27.8%	128
question répondue		461
question passée		444

Les résultats pour la question 20 sont disponibles en page 92.

Question 21: L'utilisation de GIFT est-elle aisée? (Indiquez votre accord ou désaccord avec la proposition)		
Modalités de réponse	Pourcentage	Nombre
Tout à fait d'accord	20.3%	92
Plutôt d'accord	38.5%	175
Ni d'accord, ni pas d'accord	19.4%	88
Plutôt pas d'accord	7.7%	35
Pas du tout d'accord	1.1%	5
question répondue		454
question passée		451

Question 22: Avez-vous déjà rencontré des difficultés pour accéder à GIFT?		
Modalités de réponse	Pourcentage	Nombre
Souvent	4.7%	21
Parfois	35.3%	159
Rarement	35.7%	161
Jamais	24.4%	110
question répondue		451
question passée		454

Question 23: Si vous avez demandé un mot de passe pour accéder à GIFT, avez-vous pu l'obtenir facilement?		
Modalités de réponse	Pourcentage	Nombre
Oui	41.7%	183
Non	8.3%	30
Je n'ai jamais eu besoin de demander de mot de passe pour accéder à GIFT	50.0%	222
question répondue		435
question passée		470

Question 24: Indiquez s'il vous plaît vos suggestions pour l'amélioration de GIFT	
Modalités de réponse	Nombre
	258
question répondue	258
question passée	647

Question 8: Avant de recevoir ce questionnaire, connaissiez-vous l'existence de GIFT?

Groupe de répondants	Global		Siège		Bureaux régionaux		Bureaux nationaux		IARC		Auteurs de publ. sc.		Bureaux de liaisons et autres bureaux	
Modalités de réponse	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre
Non	34.9%	279	30.0%	98	30.8%	41	35.9%	89	55.7%	34	21.9%	42	65.0%	13
Oui	65.1%	520	70.0%	229	69.2%	92	64.1%	159	44.3%	27	78.1%	150	35.0%	7
question répondue		799												
question passée		106												

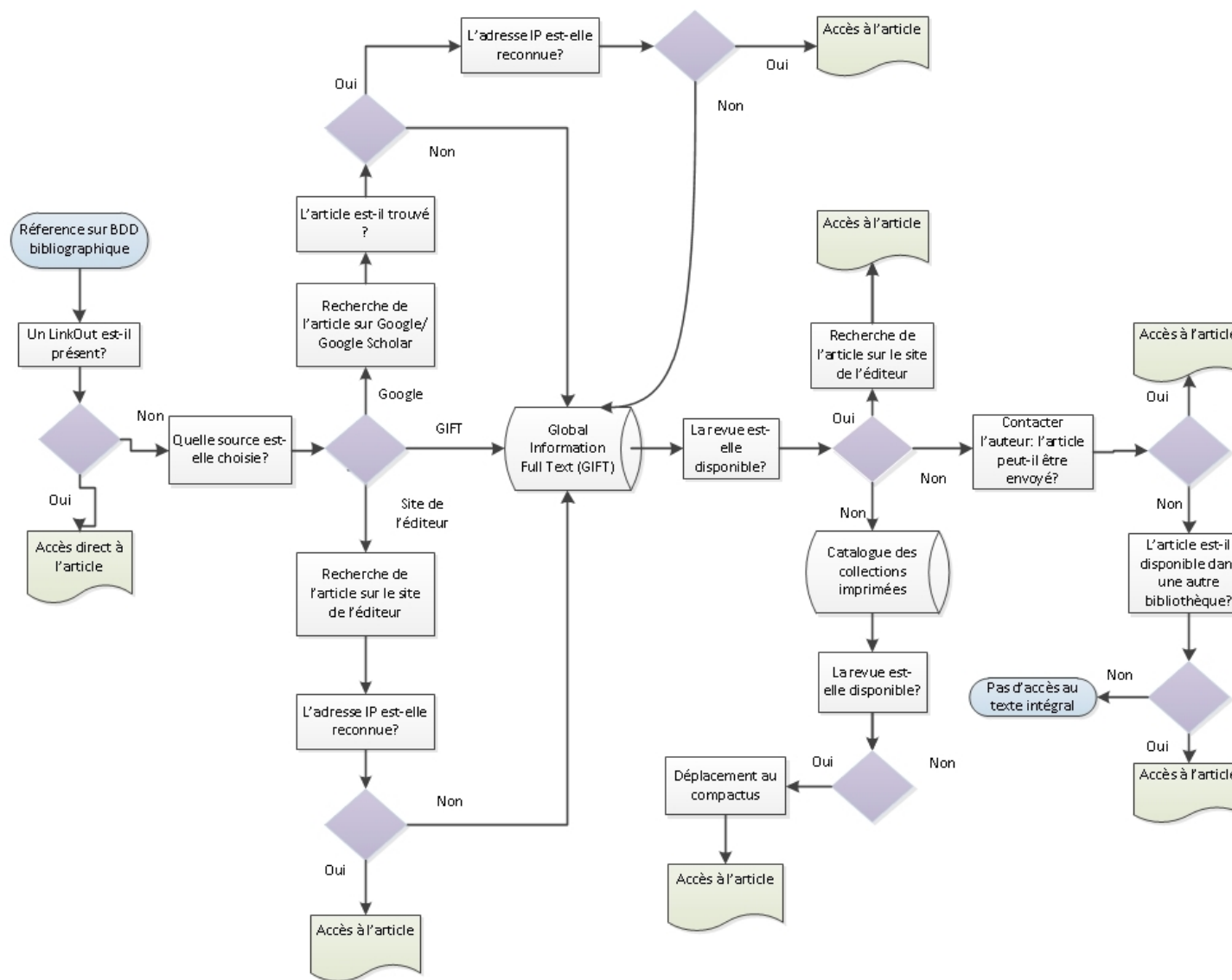
Question 10 : Avez-vous déjà utilisé GIFT?

Groupe de répondants	Global		Siège		Bureaux régionaux		Bureaux nationaux		IARC		Auteurs de publ. sc.		Bureaux de liaisons	
Modalités de réponse	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre
Oui	80.0%	416	77.8%	179	84.0%	77	79.9%	127	82.1%	23	96.7%	145	100.0%	7
Non	20.0%	104	22.2%	51	16.0%	15	20.1%	32	17.9%	5	4.0%	6	0.0%	0
question répondue		520												
question passée		385												

Question 20: Sur une échelle de 1 à 5 (1= pas du tout important, 5= très important), quelle est l'importance de l'accès aux ressources scientifiques en ligne pour votre travail?

Modalités de réponses	1	2	3	4	5	Moyenne	Nombre
Journaux scientifiques en ligne	26	22	57	63	294	4.29	462
Bases de données en ligne	36	43	106	76	176	3.72	437
Outils de références et dictionnaires en ligne	42	67	114	91	119	3.41	433
question répondue							400
question passée							505

Annexe 7 Processus de recherche illustré (réel)



Annexe 8

Publication sur l'intranet de l'OMS

GIFT winner

27 Jun - 2011 /
Geneva - The
Library team at
WHO
Headquarters
thanks staff who
have taken part
in the Global
Information Full
Text (GIFT)
survey and
congratulates
Hamid Pason,
from our office in
Afghanistan, who
has won the
16GB flash drive
prize. Pictured
here is Dr Najeeb
Al-Shorbaji,
Director of the



Department of Knowledge Management and Sharing (KMS) and Mathilde Panes, intern at the WHO Library and graduate from the Geneva School of Business Administration who conducted the the survey and interviews, drawing the name of the lucky winner. More than 700 staff from all WHO offices completed the questionnaire in April.

Since 2002, more than 1,800,000 GIFT articles have been downloaded by WHO staff across the world - this represents 500 downloads per day. The WHO Library offers all WHO staff in locations around the world a global, continuous and reliable access to major online scientific journals and databases. Paying a much reduced GIFT consolidated subscription, it is estimated to have saved the Organization USD 7.3 million during the last biennium.

The survey revealed that nearly two thirds of staff know about GIFT and four out of five of those use the service regularly. About 30% use GIFT at least once a week. The results of the survey are summarized in the attached leaflet.

The survey and interviews conducted by Mathilde Panes, further underlined the importance of GIFT for the Organization's continuous learning and evidence-based scientific output. Consider GIFT as an essential component for the publication of evidence-based and high-quality articles, guidelines and other WHO publications. WHO Headquarters Library is currently collecting and analysing data to assess more concretely the relevance of these online journals and databases for the development of the Organization's guidelines and public recommendations. The results of this study will be shared next September.

As mentioned in the Lancet (11 June 2011 - Lancet 2011; 377: 2006) on the use of systematic reviews in WHO recommendations, WHO's "quick culture change... is praiseworthy and an example worth emulating by other development organizations". GIFT plays a strategic and important role in the continuous improvement of the Organization's scientific output.

There is still much space for improvement and the main developments most of you wish to see are

related to simplifying the search and retrieval of full text articles. WHO Libraries are working to providing access, directly from your desktop, to a simplified "Google-like" search tool/box, as well as an immediate access to the full text articles (in lieu of the current access to the publisher's website).

For the GIFT 2011 Survey Summary Report (pdf), please see the attached document.

For access to GIFT, see link 1.

For access to the WHO Library, see link 2.

For access to the The Lancet. Use of systematic reviews in WHO recommendations. Lancet 2011; 377: 2006, see link 3.

Related link(s):

- <http://atoz.ebsco.com/home.asp?ld=k10243>
- <http://intranet.who.int/homes/lnk>
- <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0140673611608672>