

**Evaluer l'efficacité et la pertinence
du service d'accès aux revues électroniques
de la bibliothèque de l'Organisation mondiale de la Santé**

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

par :

Claire DUGAST

Conseiller au travail de Master :

Patrick RUCH, Professeur HES

Genève, 31 août 2011

Haute Ecole de Gestion (HEG-GE)

Filière information documentaire

Déclaration

Ce travail de Master est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Master of Science HES-SO en information documentaire. L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Master, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de Master, 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 Paris, le 31 août 2011

Claire Dugast

Remerciements

De nombreuses personnes ont contribué à la rédaction de ce travail et je souhaite leur exprimer ma gratitude.

Je tiens tout d'abord à remercier chaleureusement Patrick Ruch, qui a accepté de diriger ce travail et a su me conseiller avec beaucoup de soin. Le personnel de la bibliothèque de l'Organisation mondiale de la Santé pour leur accueil chaleureux et tout particulièrement Ian Roberts pour sa remarquable disponibilité et sa sollicitude ainsi que Philippe Sacchi et Christine Fresnel pour leur enthousiasme et nos entretiens. Enfin, Pedro Nari, bibliothécaire à l'Ecole polytechnique fédérale de Lausanne, qui a gracieusement accepté d'être le juré de ce travail.

Je souhaite également adresser ma reconnaissance au corps enseignant de la Haute école de gestion de Genève, spécialement à Yvonne de Granbois pour sa présence bienveillante tout au long de l'année, ainsi qu'aux étudiants du Master ID deuxième volée, qui ont rendu toute cette expérience si enrichissante.

Enfin, un grand merci à Philippe Dugast pour sa précieuse maîtrise d'Excel et à Agnès Raymond-Denise, responsable de la médiathèque scientifique de l'Institut Pasteur à Paris, pour son soutien.

Sommaire

Les organisations internationales ne se contentent plus d'affirmer une volonté commune d'œuvrer pour un monde meilleur : elles mettent en place, comme l'Organisation mondiale de la Santé, des démarches stratégiques et une gestion fondée sur les résultats. Dans ce contexte, la gestion de l'information et de la connaissance constitue un enjeu stratégique aux deux niveaux de la production et de la diffusion : la recherche doit reposer sur des données probantes et ses résultats doivent donner lieu à l'application de solutions. C'est dans ce sens que sont développées les directives, des recommandations fondées sur une revue systématique de données factuelles et destinées à aider les acteurs de la santé et les patients à prendre des décisions éclairées. Au service de cette stratégie, la bibliothèque de l'OMS a pour double mission de répondre aux besoins informationnels sanitaires du public externe et de soutenir le public interne dans son travail. Elle a développé en 2002 le projet GIFT (Global Information Full Text) pour fournir à l'ensemble du personnel de l'organisation l'accès aux ressources en ligne nécessaires à leur travail. La précarité du financement de GIFT appelle aujourd'hui une évaluation qui permettrait de justifier son importance pour l'organisation.

Les deux notions retenues dans le cadre de notre travail, sont l'efficacité d'un service, définie par Thierry Giappiconi comme la mesure des écarts entre les objectifs et les résultats de ce service, et la pertinence d'un service d'information électronique, que Gianni Tsakonas et Christos Papatheodoros définissent comme un aspect de l'interaction entre contenu et utilisateur du service. Parmi les différentes méthodes recensées pour aider à l'évaluation d'une collection de revues électroniques, l'analyse des statistiques d'utilisation sert le plus souvent à évaluer ce que coûte une collection. En revanche, l'analyse de citations, malgré un certain nombre de limites, peut refléter un besoin. Associée à une comparaison entre les références citées et le contenu d'un catalogue de bibliothèque, elle peut alors nous apprendre dans quelle mesure une collection répond à ce besoin. Malheureusement, si quelques études de ce genre existent, la seule qui nous fournit des résultats sur une collection de périodiques électroniques porte sur l'année 2001.

Nous avons commencé par recenser les directives publiées entre 2007 et 2010, dont nous avons extrait toutes les références bibliographiques, puis avons traité les données ainsi obtenues de manière à générer une base de références exploitable. Nous avons ensuite

observé les caractéristiques de l'ensemble des références extraites, puis ayant choisi de limiter notre étude aux sources consultées en 2010, nous avons vérifié que les caractéristiques de cet échantillon étaient similaires à celles de l'ensemble des références. Après obtention, grâce à la plateforme d'administration AtoZ d'EBSCO, et traitement de la liste des revues accessibles via GIFT, nous avons procédé à l'analyse comparative des deux bases, selon un processus défini et nous permettant d'identifier les articles accessibles via un abonnement payant, ceux accessibles via des revues en open access, les articles non accessibles et les raisons de cette inaccessibilité.

62 directives nous ont permis d'extraire 13 312 références, parmi lesquelles 74% sont des articles. 25% des revues citées couvrent 81% des références d'articles et 18 années consécutives et récentes regroupent 80% des références d'articles. L'échantillon pour l'année 2010 a permis d'extraire 4 097 références de 15 directives et les caractéristiques sont assez similaires. L'analyse comparative porte sur 3 177 références : 54% de ces références sont disponibles en texte intégral via GIFT, parmi lesquelles 52% sont issues d'abonnements gratuits. Sur l'ensemble des références non disponibles, 2% sont sous embargo, 1% est trop récent, 18% sont trop anciennes, 11% n'existent qu'en version imprimée et 68% ne font pas l'objet d'un abonnement électronique.

Pour aller au bout de ce travail d'évaluation, il est nécessaire de mesurer l'écart entre le résultat obtenu et d'autres valeurs dont malheureusement nous ne disposons pas. Nous recommandons donc à la bibliothèque de l'OMS de réaliser la même étude que celle que nous venons de mener mais sur un outil comme Google Scholar, ainsi qu'une étude visant à obtenir directement de la part des utilisateurs des indicateurs de ce que serait un bon et un mauvais taux d'accessibilité pour un service tel que GIFT. De plus, afin d'augmenter facilement la couverture de GIFT, sans pour autant se lancer dans des changements d'abonnements, nous recommandons d'une part de laisser à la collection le temps de s'étoffer naturellement, d'autre part de faciliter la commande ponctuelle d'articles en intégrant cette dernière directement à la plateforme. Enfin, nous posons la question d'étendre l'objectif de GIFT, aujourd'hui limité à la fourniture d'articles en ligne, en proposant d'en faire un point unique d'accès à une documentation bien plus vaste.

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Sommaire.....	iii
Table des matières.....	v
Liste des tableaux.....	viii
Liste des figures.....	viii
Introduction	1
1 Présentation du contexte institutionnel	3
1.1 <i>La performance au sein de l'Organisation mondiale de la Santé</i>	3
1.1.1 Le système des Nations Unies face au nouveau millénaire	3
1.1.2 L'engagement pour la santé	3
1.1.2.1 <i>La mise en place d'une démarche stratégique</i>	3
1.1.2.2 <i>Quelques données factuelles</i>	4
1.1.3 Les enjeux de l'information et de la connaissance	5
1.2 <i>L'exploitation des données probantes pour une meilleure qualité des directives.</i>	6
1.2.1 Ce que sont les directives	6
1.2.2 Le Comité d'évaluation des directives	7
1.2.3 Les données probantes	7
1.3 <i>La définition d'une stratégie pour la bibliothèque</i>	8
1.3.1 Une stratégie alignée sur celle de l'organisation	8
1.3.1.1 <i>Double mandat</i>	8
1.3.1.2 <i>Les objectifs et les projets de la bibliothèque</i>	9
1.3.2 Un service à évaluer : GIFT	10
1.3.2.1 <i>La collection GIFT</i>	11
1.3.2.2 <i>L'interface GIFT</i>	12
1.3.2.3 <i>Evaluations existantes</i>	13
2 Cadre conceptuel et revue de littérature	15
2.1 <i>Que cherche-t-on à évaluer ?</i>	15
2.1.1 Efficacité d'un service	15
2.1.2 Pertinence d'un service d'information électronique	16
<i>Quelle méthode utiliser ?</i>	17
2.1.3 Les statistiques d'utilisation	17
2.1.4 L'analyse de citations	18
2.1.4.1 <i>Limites et avantages de l'analyse de citations</i>	18

2.1.4.2	<i>Ce que peut nous apprendre une analyse de citations</i>	19
2.1.4.3	<i>Passer de l'analyse de citations à la mesure de l'efficacité et de la pertinence</i>	20
2.2	<i>Comment exploiter les résultats ?</i>	20
3	Méthodologie	23
3.1	<i>Création de la base « Références bibliographiques citées dans les directives »</i>	23
3.1.1	Recensement des directives	23
3.1.2	Extraction des références bibliographiques	24
3.1.3	Traitement des données	25
3.1.4	Définition de l'année de production	26
3.2	<i>Création de la base « Revues accessibles par GIFT »</i>	27
3.3	<i>Analyse comparative des deux bases</i>	28
4	Résultats	30
4.1	<i>Références bibliographiques citées dans les directives</i>	30
4.1.1	Directives prises en compte	30
4.1.2	Vue d'ensemble	30
4.1.2.1	<i>Types de références</i>	30
4.1.2.2	<i>Répartition des références d'articles par titre de revue</i>	31
4.1.2.3	<i>Répartition des références d'articles par année</i>	32
4.1.3	Diversité des directives entre elles	33
4.1.4	Représentativité des données pour l'année de production 2010	34
4.1.4.1	<i>Types de références</i>	34
4.1.4.2	<i>Répartition des références d'articles par titre de revue</i>	35
4.1.4.3	<i>Répartition des références d'articles par année</i>	36
4.2	<i>Analyse comparative des deux bases</i>	36
4.2.1	Résultats : vue d'ensemble	36
4.2.1.1	<i>Détail des articles accessibles</i>	37
4.2.1.2	<i>Détail des articles non accessibles</i>	38
4.2.2	Résultats filtrés	40
5	Discussion et recommandations	42
5.1	<i>Pré-requis pour une évaluation</i>	42
5.1.1	Qu'offrent les solutions alternatives ?	43
5.1.2	Que veulent les utilisateurs ?	44
5.2	<i>Augmenter la couverture de GIFT</i>	44
5.3	<i>Envisager d'étendre l'objectif de GIFT</i>	45
5.3.1	L'objectif général	45
5.3.2	Mettre l'accent sur l'agrégation plus que sur la collection	47
	Conclusion	48
	Bibliographie	49

Annexe 1. Lexique Anglais-Français des sigles utilisés.....	51
Annexe 2. Organigramme de l'Organisation mondiale de la Santé.....	52
Annexe 3. Les fournisseurs en périodiques électroniques de la bibliothèque de l'OMS.....	53
Annexe 4. Liste des revues les plus souvent citées.....	56

Liste des tableaux

Tableau 1. Caractéristiques des différents types de directives	7
Tableau 2. Résultats d'analyses de citations existantes	21
Tableau 3. Résultats d'offres des bibliothèques.....	22

Liste des figures

Figure 1. Double mission de la bibliothèque.....	9
Figure 2. Activités de la bibliothèque.....	10
Figure 3. Abonnements électroniques de GIFT en 2011.....	11
Figure 4. Copie d'écran de l'interface GIFT.....	12
Figure 5. « Paramètres de l'évaluation » (source : Giappiconi, 2001 : 52).....	15
Figure 6. « Associations in the interaction triptych framework » (source : Tsakonas, Papatheodorou, 2006 : 402).....	16
Figure 7. Copie d'écran de la base « Références bibliographiques citées dans les directives »	26
Figure 8. Copie d'écran de la base « Revues accessibles par GIFT »	27
Figure 9. Processus de comparaison des données Directives / GIFT	28
Figure 10. Répartition des références par type	31
Figure 11. Répartition des articles cités par titre de revue	32
Figure 12. Répartition des articles cités par année de publication	33
Figure 13. Répartition des références échantillonnées (2010) par type.....	35
Figure 14. Répartition des articles échantillonnés (2010) par titre de revue	35
Figure 15. Répartition des articles échantillonnés (2010) par année de publication	36
Figure 16. Accès aux articles depuis GIFT.....	37
Figure 17. Type d'accès aux articles.....	38
Figure 18. Raisons de la non accessibilité des articles via GIFT	39
Figure 19. Synthèse des résultats (vue d'ensemble)	39
Figure 20 Synthèse des résultats (application du filtre des revues les plus citées) 40	

Introduction

L'évaluation est une démarche visant à prendre une certaine distance par rapport à un objet afin d'en mesurer la valeur et d'en identifier les forces et les faiblesses. L'enjeu est de taille, d'autant que le résultat de cette évaluation ne constitue pas seulement une base saine à une évolution nécessaire, il peut aussi permettre de justifier l'existence même de l'objet évalué, ayant pour conséquence notamment l'allocation de ressources, en particulier financières. Les bibliothèques n'échappent pas à la nécessité de définir une politique d'évaluation et doivent être capables de mesurer la valeur de leur travail afin d'évoluer dans un contexte de bouleversement d'accès à l'information et de justifier leurs budgets. Qu'attend-on aujourd'hui des collections et des services d'une bibliothèque ? Comment justifier aujourd'hui l'activité de cette bibliothèque ? Comment justifier son coût ? Cette démarche devient inévitable lorsque l'organisation de tutelle entre, comme c'est le cas pour l'Organisation mondiale de la Santé, dans un mode de gestion fondée sur les résultats.

Initié il y a neuf ans par la bibliothèque de l'OMS, le projet GIFT (Global Information Full Text) vise à soutenir le travail scientifique du personnel de l'organisation en lui offrant l'accès à une collection de ressources en ligne. Afin de justifier l'allocation d'un budget fixe pour ce projet, la bibliothèque est entrée dans une démarche d'évaluation à laquelle il nous a été proposé en février dernier de prendre part. Une bibliothèque ne peut plus se contenter d'évaluer ses activités en tenant des statistiques sur ses acquisitions annuelles et le catalogage de ses ouvrages, elle doit évaluer l'accomplissement de ce pour quoi elle existe, soit la réponse au besoin informationnel d'un groupe d'utilisateurs. La question à laquelle cherche à répondre la démarche d'évaluation de GIFT est donc : GIFT remplit-il son objectif de répondre aux besoins informationnels du personnel de l'OMS ?

Ian Roberts, responsable du développement des collections, et aujourd'hui coordinateur de la bibliothèque, nous a demandé d'effectuer une étude quantitative prenant en compte l'expression concrète de l'activité que la bibliothèque a pour mission de soutenir, soit la production scientifique de l'OMS. En nous appuyant sur une analyse bibliométrique des directives publiées par l'OMS, nous avons cherché à mesurer l'écart entre l'offre de GIFT et les besoins de ses utilisateurs potentiels, nous demandant dans quelle mesure les ressources fournies par GIFT couvraient les besoins exprimés par les directives.

Après une présentation du contexte institutionnel et de ses spécificités, nous proposons de poser un cadre conceptuel permettant de définir les notions d'efficacité et de pertinence et de justifier notre approche, tout en passant en revue des études similaires déjà effectuées pour d'autres établissements. Puis, après une explication détaillée de notre méthodologie, nous exposerons les résultats obtenus afin d'adresser un certain nombre de recommandations.

1 Présentation du contexte institutionnel

Le 22 juillet 1946, la santé est déclarée « condition fondamentale de la paix du monde et de la sécurité », (OMS, 2006a : 1) et la Conférence internationale de la Santé fait de la toute nouvelle Organisation mondiale de la Santé une institution spécialisée du système des Nations Unies.

1.1 La performance au sein de l'Organisation mondiale de la Santé

1.1.1 Le système des Nations Unies face au nouveau millénaire

Alors que dans les années 1940, les organisations intergouvernementales se contentent d'affirmer une volonté commune d'œuvrer pour un monde meilleur, elles décident plusieurs décennies plus tard de se fixer des objectifs spécifiques, mesurables et définis dans le temps. En septembre 2000, l'Assemblée générale des Nations Unies adopte la Déclaration du Millénaire fixant pour l'ensemble du système des Nations Unies les Objectifs du millénaire pour le développement (OMD)¹. Cette déclaration réaffirme les valeurs qui sont à l'origine des organisations intergouvernementales et va plus loin en fixant des objectifs concrets et des échéances. En outre, l'Assemblée exige une démarche régulière d'évaluation et de transparence :

« Nous demandons à l'Assemblée générale d'examiner de façon régulière les progrès accomplis dans la mise en œuvre des dispositions de la présente Déclaration et prions le Secrétaire général de faire publier des rapports périodiques, pour examen par l'Assemblée générale et suite à donner. » (Assemblée générale des Nations Unies, 2000 : 10)

1.1.2 L'engagement pour la santé

1.1.2.1 La mise en place d'une démarche stratégique

D'après sa constitution, l'OMS, « autorité directrice et coordonatrice, dans le domaine de la santé » (OMS, 2006a : 2), a pour mission d' « amener tous les peuples au niveau de santé le plus élevé possible » (OMS, 2006a : 2). Cette mission fait l'objet d'un programme

¹ Voir Annexe 1. Lexique Anglais-Français des sigles utilisés

général de travail qui, en partant des lacunes qui empêchent de réaliser les objectifs du millénaire, fixe les grandes orientations de l'action de l'organisation et sert de base au plan stratégique.

Le programme général de travail en cours « S'engager pour la santé » couvre la période 2006-2015 et le plan stratégique qui en découle la période 2008-2013. Ce dernier se décline en 13 objectifs stratégiques qui, dans le cadre d'une gestion fondée sur les résultats, font l'objet d'une évaluation biennale grâce à un ensemble d'indicateurs définis à l'avance.

1.1.2.2 Quelques données factuelles

Au 31 décembre 2010, l'OMS rassemble 8 273 collaborateurs² (WHO, 2011a : 1) du monde entier, spécialistes de la santé publique, médecins, épidémiologistes, scientifiques, gestionnaires, administrateurs, spécialistes des finances et des systèmes d'information, experts des statistiques sanitaires, de l'économie et des secours d'urgence.

Le siège³, basé à Genève, est organisé en 10 divisions, composées de départements qui sont eux-mêmes divisés en unités. Il coordonne le travail des six bureaux régionaux⁴ et des 147 bureaux de pays.

Avec un budget total de 3,3 milliard \$ pour la période 2006-2007, le financement de l'OMS est assuré à 28% par le budget ordinaire (constitué des contributions fixes des Etats membres⁵ et de recettes diverses) et à 72% par les contributions volontaires, dont la part n'a cessé d'augmenter ces dernières années et dont l'essentiel provient des Etats membres (OMS, 2006b : 20).

² Contrats à durée indéterminée et à durée déterminée confondus. En revanche, ce chiffre ne tient pas compte des stagiaires.

³ Voir Annexe 2. Organigramme de l'Organisation mondiale de la Santé

⁴ AFRO à Brazzaville (Congo) pour l'Afrique, PAHO à Washington (Etats-Unis) pour les Amériques, SEARO à New Delhi (Inde) pour l'Asie du Sud-Est, EURO à Copenhague (Danemark) pour l'Europe, EMRO au Caire (Egypte) pour la Méditerranée orientale et WPRO à Manille (Philippines) pour le Pacifique Ouest.

⁵ L'OMS compte à l'heure actuelle 192 membres et 2 membres associés

1.1.3 Les enjeux de l'information et de la connaissance

Jan Martenson affirme que « l'information constitue la matière première de l'action [de la collectivité internationale] » (Pelou, 1991 : 15). Dès sa création, l'OMS a entre autres pour fonctions de « fournir toutes informations, donner tous conseils et toute assistance dans le domaine de la santé » (OMS, 2006a : 3) et l'enjeu que représente la gestion de l'information et de la connaissance n'a cessé depuis de prendre de l'importance : parmi les quatre lacunes recensées pour atteindre les objectifs du millénaire d'ici à 2015 est citée une lacune des connaissances (OMS, 2006c : 12).

L'enjeu de la gestion de l'information et de la connaissance se situe aux deux niveaux de la production et de la diffusion : la recherche doit reposer sur des données probantes et ses résultats doivent donner lieu à l'application de solutions. C'est pourquoi le programme général de travail en cours définit parmi les différentes fonctions essentielles de l'organisation (OMS, 2006c : 9) :

« Fixer les priorités de la recherche et inciter à acquérir, appliquer et diffuser des connaissances utiles.

[...]

Définir des politiques [...] fondées sur des données probantes. »

Au siège de l'OMS, la division *Information, Données probantes & Recherche* (IER)⁶ vise à faire de l'OMS le chef de file mondial de l'information, des données probantes et de la recherche sanitaires. Dépendant directement de cette division, deux départements reflètent le double enjeu évoqué plus haut : *Politique et coopération en matière de recherche* (RPC)⁷, qui travaille à une plus grande transparence et une meilleure qualité de la recherche, et *Gestion et partage du savoir* (KMS)⁸, qui a pour mission d'encourager la création, le partage, la traduction et l'application efficace des connaissances.

⁶ Voir Annexe 1. Lexique Anglais-Français des sigles utilisés

⁷ Ibid.

⁸ Ibid.

1.2 L'exploitation des données probantes pour une meilleure qualité des directives

Par le biais d'un certain nombre de publications phares comme le *Rapport sur la santé dans le monde*, qui présente annuellement un état des lieux sanitaire du monde assorti de statistiques, ou le *Bulletin mensuel*, l'OMS favorise le transfert de connaissances.

« A WHO publication contains important, validated and professionally edited information of a reasonably permanent character reproduced in tangible form (usually printed), that is issued on behalf of the Organization by headquarters or a regional office, and made publicly available through sales channels. » (WHO, 2011b : 411)

1.2.1 Ce que sont les directives

L'élaboration de directives mondiales déterminées à partir de l'utilisation appropriée de données factuelles constitue l'une des fonctions essentielles de l'OMS. Le terme *directive* n'est pas à prendre ici au sens juridique du terme mais au sens de *ligne directrice*. Il est la traduction choisie par l'OMS pour le terme anglais *guideline* et désigne un ensemble de recommandations destinées à aider les acteurs de la santé et les patients à prendre des décisions éclairées (WHO, 2003 : 2).

Il existe trois types de directives : les directives de conseil rapide⁹ qui sont publiées en réponse à une urgence sanitaire, les directives courantes¹⁰ qui sont publiées en réponse à une question suscitant une controverse, et les directives complètes¹¹ qui fournissent un ensemble complet de recommandations sur tous les aspects d'un problème ou d'une maladie. L'OMS participe également à la production de directives communes¹² avec d'autres organisations et à des compilations de directives.

⁹ Traduction de *Rapid advice guideline*

¹⁰ Traduction de *Standard guideline*

¹¹ Traduction de *Full (comprehensive) guideline*

¹² Traduction de *Joint guideline*

Tableau 1.
Caractéristiques des différents types de directives

	Directive de conseil rapide	Directive courante	Directive complète
Contexte de publication	Urgence sanitaire	Controverse	
Durée de production	1-3 mois	9-12 mois	2-3 ans
Revue systématique des données	Pas nécessaire	Nécessaire	Nécessaire (doit être exhaustive)
Responsabilité	Personnel de l'OMS	Personnel de l'OMS et experts externes	Personnel de l'OMS et experts externes

1.2.2 Le Comité d'évaluation des directives

Suite à de vives critiques formulées contre l'OMS, il a été décidé que les directives feraient l'objet d'une validation par le *Comité d'évaluation des directives* (GRC)¹³ après évaluation d'un certain nombre de points méthodologiques. Ce comité a été fondé en 2007, au sein du département *Politique et coopération en matière de recherche* (RPC) pour élaborer et mettre en œuvre des procédures permettant d'encadrer la production de directives mondiales. Il veille à ce que les directives de l'OMS soient conformes aux meilleures pratiques internationales et fondées sur une utilisation appropriée des données factuelles.

Il donne les approbations initiales (autorisant le développement d'une directive) et finales (autorisant la publication de cette même directive) au cours de réunions qui se tiennent tous les mois depuis le 12 décembre 2007 et dont les comptes-rendus sont publiés sur l'intranet de l'organisation.

1.2.3 Les données probantes

Les jugements dont émanent les recommandations formulées dans les directives doivent être explicites et transparents et l'utilisation systématique des données probantes est devenue la norme pour la plupart des organismes qui produisent des directives à l'échelle mondiale. Les auteurs ont pour obligation de chercher les directives et d'utiliser les revues

¹³ Voir Annexe 1. Lexique Anglais-Français des sigles utilisés

systematiques déjà existantes sur un sujet. Une recommandation doit être l'aboutissement d'une synthèse de données factuelles évaluées à partir de méthodes rigoureuses, et toute conclusion doit faire l'objet d'une démonstration préalable fondée sur le compte-rendu de ce qui a été cherché et trouvé.

Dans le cadre de cette nouvelle façon de concevoir les directives, la bibliothèque de l'OMS a un rôle essentiel à jouer.

1.3 La définition d'une stratégie pour la bibliothèque

L'unité *Bibliothèque et réseaux d'information à l'appui des connaissances* (LNK)¹⁴ est située à Genève et dépend du département *Gestion et partage du savoir* (KMS). Elle travaille à fournir un meilleur accès à une information de qualité et s'appuie sur un réseau mondial en travaillant en étroite collaboration avec les bibliothèques et centres de documentation des bureaux régionaux, ainsi que le Centre international de recherche sur le cancer (CIRC)¹⁵ et le Centre d'Amérique Latine et des Caraïbes d'information en Sciences de la Santé (BIREME)¹⁶.

1.3.1 Une stratégie alignée sur celle de l'organisation

Dans le cadre de la gestion de l'OMS fondée sur les résultats, la bibliothèque s'est engagée dans un processus de réflexion pour définir une stratégie alignée sur celle de l'organisation.

1.3.1.1 Double mandat

La bibliothèque a pour première mission d'être la mémoire collective de l'OMS. Elle rassemble et conserve ainsi toutes les publications issues des activités de l'organisation. Cette gestion de l'information produite par l'organisation s'est peu à peu doublée d'une mission de gestion de l'information consommée par l'organisation, composée de ressources documentaires mondiales sur la santé et le développement. La bibliothèque cherche donc à répondre aux besoins informationnels sanitaires du public externe (parmi

¹⁴ Voir Annexe 1. Lexique Anglais-Français des sigles utilisés

¹⁵ Ibid.

¹⁶ Acronyme pour *Biblioteca regional de medicina*

lesquels les agents de santé des Etats membres, les ministères de la santé et autres administrations publiques) et à soutenir le public interne (le personnel du siège de l'OMS, le personnel des régions et des bureaux des pays) dans son travail.

Figure 1.
Double mission de la bibliothèque



Bien que la bibliothèque ne réponde pas explicitement à un objectif stratégique de l'OMS, elle souhaite jouer un rôle dans les objectifs stratégiques SO10 et SO12, et servir aussi bien un public externe (SO10) que le public interne (SO12) :

« Objectif stratégique 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.

[...]

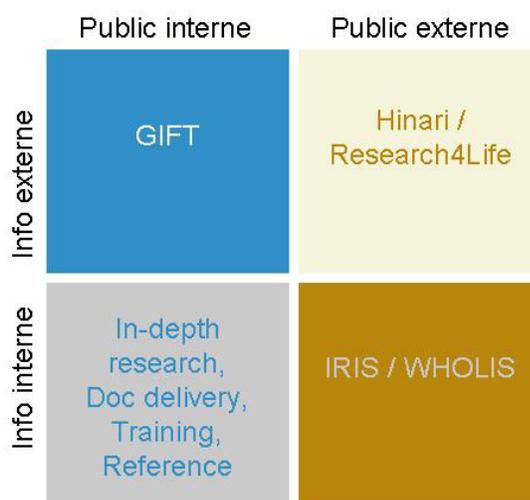
Objectif stratégique 12 : jouer un rôle de chef de file, renforcer la gouvernance et encourager les partenariats et la collaboration avec les pays, le système des Nations Unies et d'autres partenaires pour que l'OMS s'acquitte de la tâche qui lui incombe dans la réalisation du programme mondial d'action sanitaire énoncé dans le onzième programme général de travail. » (OMS, 2009 : 14)

1.3.1.2 Les objectifs et les projets de la bibliothèque

Bien que soucieuse de mettre en place, dans la lignée de l'organisation, une stratégie fondée sur les objectifs, la bibliothèque n'a pas formulé d'objectifs à proprement parler, mais a plutôt décliné sa double mission en un certain nombre de projets.

Chacune des deux missions, répondre aux besoins informationnels sanitaires du public externe et soutenir le public interne dans son travail, se décline en plusieurs activités, en fonction du type d'information gérée (information produite par l'OMS ou information externe).

Figure 2.
Activités de la bibliothèque



1.3.2 Un service à évaluer : GIFT

C'est dans cet ensemble de projets que s'inscrit celui sur lequel repose notre étude : GIFT, acronyme pour *Global Information Full Text*¹⁷, et développé depuis 2002 pour fournir à l'ensemble du personnel de l'OMS à travers le monde, aussi bien au siège que dans les bureaux régionaux et bureaux de pays, l'accès aux ressources en ligne nécessaires à leur travail.

Ce projet ne dispose pas aujourd'hui de budget propre : alors qu'il semble s'inscrire assez naturellement dans le mouvement qui vise à remplacer les ressources imprimées par les ressources électroniques, il est en fait parti de circonstances inattendues (un surplus de budget à la fin de l'année 2001) et doit faire face chaque année à la difficile question de son financement (le service a été momentanément arrêté en 2005, faute de budget, ce qui a suscité une vive réaction de la part des utilisateurs). Des contrats avantageux, du fait de la position de l'OMS, ont pu être négociés avec les éditeurs mais il est aujourd'hui urgent pour la bibliothèque de pouvoir justifier de l'importance stratégique de GIFT pour l'organisation.

¹⁷ Information mondiale en texte intégral

A la bibliothèque, trois personnes travaillent autour de ce projet : Ian Roberts, coordinateur de la bibliothèque et responsable du développement des collections, Christine Fresnel, qui négocie les abonnements avec les fournisseurs et Philippe Sacchi, qui gère la plateforme A-to-Z¹⁸.

1.3.2.1 La collection GIFT

La collection GIFT englobe l'ensemble des périodiques et bases de données en ligne accessibles en texte intégral à l'OMS.

Figure 3.
Abonnements électroniques de GIFT en 2011



Une évaluation statistique régulière des consultations a décidé la bibliothèque à se concentrer sur le domaine de la santé publique, sans développer la collection autour des activités de soutien (juridique, collecte de fonds, informatique, etc.).

Les titres sont fournis soit directement par leurs éditeurs (ex : l'American Medical Association qui publie *JAMA*) soit par un fournisseur technique (ex : EBSCO). A l'exception de quelques grosses revues comme *British medical journal* ou *Nature*, les titres sont en général regroupés en bouquets (ex : *Science Direct* est la collection de revues

¹⁸ Les informations fournies dans ce chapitre sont tirées de divers entretiens avec les membres de cette équipe menés entre mars et mai 2011.

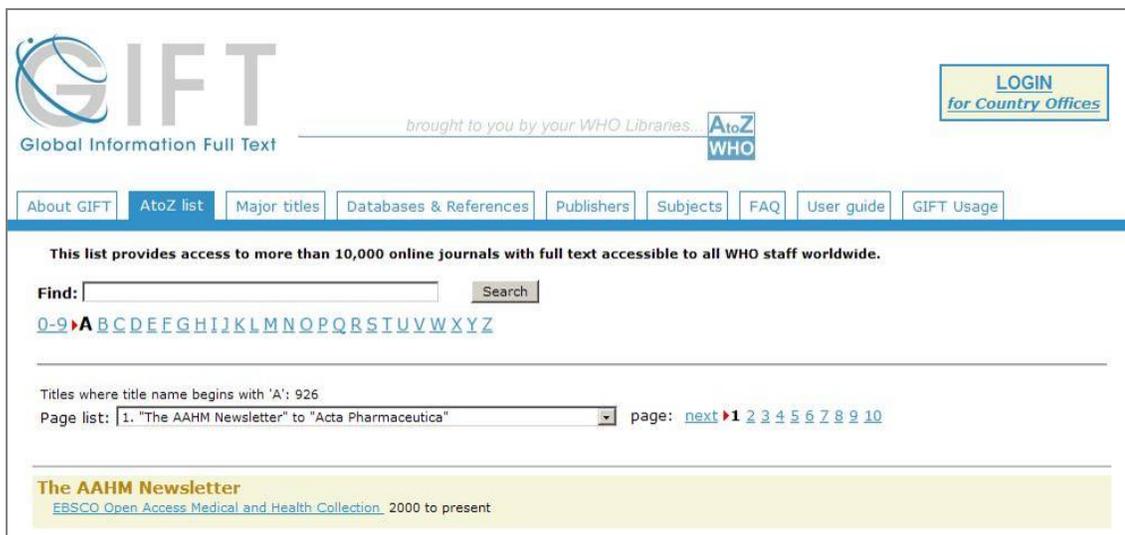
électroniques éditée par Elsevier). De plus, la plupart des fournisseurs accompagnent leur bouquet payant d'un bouquet de titres en accès gratuit.¹⁹

Les abonnements sont négociés pour être accessibles au personnel de huit sites : le Siège à Genève, les six bureaux régionaux et le CIRC à Lyon sur reconnaissance d'adresses IP, ainsi que les 147 bureaux de pays (considérés comme un seul site) par un accès authentifié à un serveur (ce serveur permet également l'accès pour tous à distance). Cette collection permet au réseau des bibliothèques de l'OMS de rationaliser les abonnements et de faire ainsi des économies.

Les contrats négociés prévoient également de permettre l'accès aux années payées même après l'arrêt d'un abonnement, mais des contraintes techniques rendent cette option difficile à mettre en pratique pour le moment.

1.3.2.2 L'interface GIFT

Figure 4.
Copie d'écran de l'interface GIFT



Depuis 2009, l'accès à la collection de GIFT est géré par la plateforme A-to-Z[®] d'EBSCO. Cette plateforme est organisée en onglets que la bibliothèque peut personnaliser, facilitant, outre la recherche par titre fournie par EBSCO, une recherche par titre principal, par

¹⁹ Voir Annexe 3. Les fournisseurs en périodiques électroniques de la bibliothèque de l'OMS

fournisseur ou éditeur, par sujet, et un répertoire de bases de données et ouvrages de référence. Il est également envisagé d'ajouter un onglet permettant une recherche parmi les titres imprimés disponibles à la bibliothèque et un onglet facilitant la commande de documents. L'objectif visé par une telle interface est un gain de temps pour ses utilisateurs.

1.3.2.3 Evaluations existantes

Des rapports statistiques sont générés tous les ans depuis 2002. Ils renseignent sur le nombre d'articles téléchargés (au total et pour les principaux titres), le coût par article consulté, la répartition de ces téléchargements par bureau (siège, bureaux régionaux, bureaux de pays, CIRC) et la répartition de ces téléchargements par fournisseur/éditeur. En 2010, le nombre total d'articles téléchargés était de 204 781, mais ces statistiques ne sont pas utilisées pour créer des indicateurs ou pour évaluer un objectif particulier. Par ailleurs, elles ne portent que sur les abonnements payants, et ne prennent pas en compte les revues en accès gratuit. La génération de ces statistiques permet donc de renseigner sommairement l'équipe sur un rapport coût/usage mais ne permet pas d'effectuer une évaluation en profondeur de GIFT.

Des évaluations ponctuelles ont également été menées, dont la dernière date de juillet 2011 et propose une analyse de la notoriété et de l'usage des ressources électroniques mises à disposition par GIFT. Cette analyse s'appuie sur un questionnaire adressé à l'ensemble du personnel de l'OMS à travers le monde et sur des entretiens semi-dirigés. Elle présente l'avantage de mieux prendre en compte les utilisateurs dans l'évaluation de GIFT et a notamment permis de poser la question du non-usage de GIFT. Les trois raisons les plus souvent données par les personnes qui connaissent le service et qui pourtant ne l'utilisent pas, sont la méconnaissance de l'outil, l'absence de besoin et l'utilisation d'outils alternatifs (parmi lesquels en large majorité Google et Google Scholar). Mathilde Panes, qui a effectué cette étude souligne également :

« 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. » (Panes, 2011 : 48)

Cette étude nous confirme ainsi l'intérêt d'apporter à la démarche générale d'évaluation du service GIFT une approche sur le contenu de ce service et sur la pertinence de ce contenu.

2 Cadre conceptuel et revue de littérature

La bonne gestion d'un service repose en partie sur la façon dont on l'évalue, en définissant tout d'abord précisément ce que l'on souhaite évaluer, puis en choisissant l'outil le plus adéquat, tout en étant conscient de ses avantages et de ses limites.

2.1 Que cherche-t-on à évaluer ?

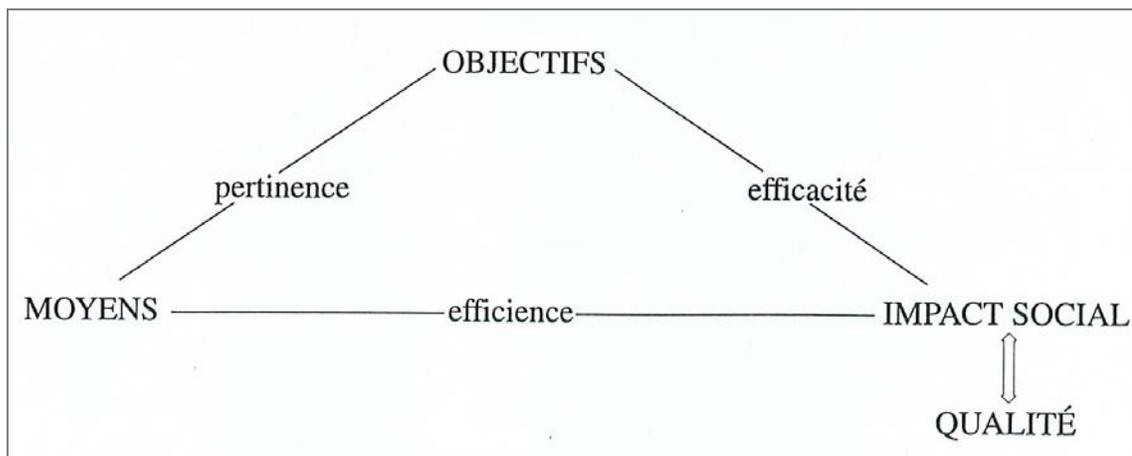
Notre évaluation se situant dans le cadre d'une politique de gestion fondée sur les résultats, il nous a semblé important de revenir dans un premier temps sur un certain nombre de concepts liés à la démarche d'évaluation.

2.1.1 Efficacité d'un service

Cherchant à théoriser les démarches d'évaluation dans les bibliothèques, Thierry Giappiconi rappelle que « la norme ISO 11620 définit l'évaluation comme un processus consistant à estimer l'efficacité et la pertinence d'un service ou d'une installation » (Giappiconi, 2001 : 52).

Figure 5.

« Paramètres de l'évaluation » (source : Giappiconi, 2001 : 52)



« L'efficacité est définie comme la « mesure du degré d'accomplissement d'objectifs donnés » (ISO 11620, 1998, 3-7) ou, en d'autres termes, la mesure des écarts entre les objectifs et les résultats. » (Giappiconi, 2001 : 53)

Dans le cas de l'évaluation d'un service qui vise à répondre aux besoins de ses utilisateurs, la question est donc de savoir dans quelle mesure ce service répond à ces

Evaluer l'efficacité et la pertinence du service d'accès aux revues électroniques de la 15 bibliothèque de l'Organisation mondiale de la Santé
DUGAST, Claire

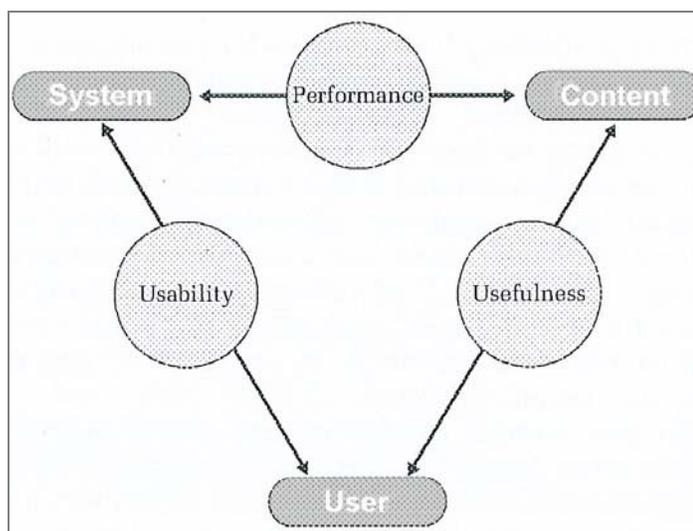
besoins. Il est alors nécessaire d'évaluer dans un premier temps les besoins du public et dans un second temps l'offre effective du service proposé.

2.1.2 Pertinence d'un service d'information électronique

Il existe une littérature foisonnante pour aider les bibliothécaires à gérer des collections de périodiques électroniques, parmi lesquels des manuels qui contiennent de précieux chapitres sur l'évaluation des collections. Néanmoins, il semble nécessaire de prendre conscience que la notion de collection et de contenu n'est plus l'axe majeur qui définit le cœur de l'activité d'une bibliothèque, mais qu'il s'agit aujourd'hui, du fait de la dématérialisation de l'information, d'un composant parmi d'autres qui définissent ensemble un service d'information électronique. Dans ce sens, Gianni Tsakonas et Christos Papatheodorou proposent une nouvelle approche de la notion d'évaluation, développée exclusivement autour des services d'information électronique. Les trois composants à prendre en compte sont les utilisateurs, le contenu offert et le système (Tsakonas, Papatheodorou, 2006 : 400). Il est donc devenu réducteur aujourd'hui de parler d'évaluation d'une collection, et l'évaluation d'un service porte sur les interactions qui existent entre chaque composant : l'utilité, l'utilisabilité et la performance (Tsakonas, Papatheodorou, 2006 : 402).

Figure 6.

« **Associations in the interaction triptych framework** » (source : Tsakonas, Papatheodorou, 2006 : 402)



L'utilité est l'axe d'évaluation portant sur l'interaction contenu-utilisateur : « Usefulness is the degree to which a specific information item will serve the information needs of the user » (Tsakonas, Papatheodorou, 2006 : 402). Elle se décline en cinq aspects (Pertinence, Format, Fiabilité, Niveau et Temporalité) dont nous retiendrons la pertinence comme celui qui nous intéresse tout particulièrement pour cette étude : « Relevance denotes how (topically) the content correspond to the work task » (Tsakonas, Papatheodorou, 2006 : 403).²⁰

Quelle méthode utiliser ?

Il est nécessaire de s'assurer, grâce à des méthodes objectives et rationnelles, que les produits et services développés satisfont les besoins des utilisateurs.

“Incorrect assumptions about the preferences and behaviour of your remote users can undermine the success of your e-journal strategies. To be responsive to user needs and expectations, you will need to use whatever information is available about the characteristics and behaviour of online users in general, and about your community of online users in particular.” (Curtis, Scheschy, 2005 : 61)

Il existe un grand nombre d'études sur les consommateurs universitaires ou scolaires d'information, mais il serait inexact de réduire le profil du personnel de l'OMS à un profil académique de recherche. Donnelly Curtis et Virginia Scheschy recommandent de mener ses propres études pour ne pas passer à côté de la spécificité de son propre public et recensent les avantages et inconvénients de différentes méthodes utiles dans le cadre de la gestion d'une collection de revues électroniques : les enquêtes, les groupes de discussion et les entretiens, les statistiques d'utilisation et l'analyse de citations. Nous avons choisi de nous intéresser aux deux dernières approches de nature quantitative.

2.1.3 Les statistiques d'utilisation

Les manuels abordant la question de l'évaluation d'une collection de périodiques électroniques préconisent généralement une analyse statistique de l'utilisation de la collection. Bien que de nombreux progrès aient été faits, notamment à partir de 2002 avec le lancement du projet COUNTER, pour améliorer la qualité des statistiques d'utilisation et

²⁰ Notons ici que la notion de pertinence telle qu'exprimée par Giappiconi est très différente de celle définie par Tsakonas et Papatheodorou. Nous avons choisi dans cette étude d'utiliser le terme de pertinence aux sens où l'entendent ces deux derniers.

bien que ces statistiques puissent participer à la prise de décision lorsqu'il s'agit de renouveler ou pas un abonnement, elles ne reposent que sur l'utilisation d'une offre et ne donnent pas de réelle indication sur les besoins informationnels d'un utilisateur.

« At this point user statistics are reasonably reliable and meaningful, at least compared to even two years ago. What we do with these statistics, what information they tell us and how we put them to work to improve different functions of the library is the next question. » (Hults, 2008 : 36)

La génération de statistiques ne constitue pas en soi une évaluation et les statistiques obtenues doivent participer à l'élaboration d'indicateurs, en effet selon Giappiconi, les données statistiques « ne sont que des données brutes d'activité ou de ressources et ne reflètent en elles-mêmes que très partiellement et imparfaitement une valeur que l'on pourrait définir » (Giappiconi, 2001 : 52). Chaque indicateur sera le révélateur d'un aspect de l'évaluation en mesurant un écart entre une situation désirée et une situation réelle. Dans le cas de l'évaluation des périodiques électroniques par les statistiques d'usage, les indicateurs concernent généralement l'aspect financier de la collection : coût de l'article consulté, par exemple. Ce type d'indicateur renvoie à ce que coûte la bibliothèque. Cet aspect primordial, surtout aux yeux des décideurs, ne prend néanmoins pas en compte les utilisateurs, ce que fait l'analyse de citations, qui repose sur la production des utilisateurs et permet d'effectuer un travail de réflexion sur ce que rapporte un service plutôt que sur ce qu'il coûte.

2.1.4 L'analyse de citations

L'analyse quantitative des références bibliographiques est largement utilisée pour analyser tout ce qui participe à l'élaboration d'une publication (White, 2010). Néanmoins, en mesurant l'impact d'un auteur, d'une institution ou d'une revue, elle semble bien plus répandue pour servir l'évaluation de la recherche, en vue par exemple d'attribuer des financements, que celle des fournisseurs d'information. La littérature concernant les facteurs d'impact et indices de productivité foisonne tandis que celle concernant l'évaluation des collections de périodiques est plus discrète.

2.1.4.1 Limites et avantages de l'analyse de citations

Cette méthode ne fait pas l'unanimité et il faut garder en tête les inconvénients suivants : elle ne reflète pas toujours toute la littérature qu'un auteur a utilisée, elle ne reflète pas

nécessairement l'utilisation des ressources offertes par la bibliothèque, il n'est pas toujours facile de collecter les différentes publications et la collecte et l'analyse des données prennent beaucoup de temps. (Curtis, Scheschy, 2005 : 86). Giappiconi, de son côté reproche à la méthode le biais induit par l'auto-citation et la citation de réciprocité. Ayant choisi cette méthode, nous essaierons dans la mesure du possible de pallier ces limites.

En revanche, cette méthode présente l'avantage d'offrir des données empiriques et de s'appuyer sur des observations objectives et quantitatives. Contrairement aux enquêtes, elle ne risque pas de se heurter à un faible taux de réponse car elle ne sollicite pas les utilisateurs et, contrairement aux statistiques d'utilisation, elle exprime un besoin.

2.1.4.2 Ce que peut nous apprendre une analyse de citations

Telles que pratiquées, les études réalisées à partir d'une analyse de citations ont pour objectif de mieux évaluer le besoin en information scientifique des chercheurs. Elles reposent le plus souvent sur des analyses de thèses plutôt que sur des articles ou des communications scientifiques, car méthodologiquement, les thèses s'appuient sur des revues de littérature systématiques (Vallmitjana, Sabaté, 2008). C'est le même principe qui nous fera préférer au sein des publications de l'OMS, l'étude des directives, elles-mêmes soumises à une revue de littérature systématique. Il est également recommandé de ne comparer que des disciplines similaires car les caractéristiques diffèrent d'une discipline à une autre (White, 2010).

Parmi les questions auxquelles une analyse de citations permet de répondre (Vallmitjana, Sabaté, 2008) :

- Quelle est la proportion des revues citées ?
- Quelles sont les revues les plus citées ?
- Quel est l'âge des articles cités ?

Les réponses à ces questions semblent offrir un moyen d'établir des critères de gestion de collection permettant de décider des abonnements qu'il faudra prendre, renouveler ou au contraire arrêter. Les études nous donnent des données factuelles sur les ressources consultées par les doctorants mais s'en servent plutôt pour évaluer l'offre des fournisseurs commerciaux de ressources que pour évaluer une collection déjà existante. On évalue les

besoins, on cherche à y répondre, mais on ne mesure pas sa propre capacité à répondre au besoin.

2.1.4.3 Passer de l'analyse de citations à la mesure de l'efficacité et de la pertinence

Nous n'avons pris en compte que les publications dont la collection évaluée était en tout ou en partie une collection en science.

La bibliothèque McGill à Westminster College en Pennsylvanie (Smith, 2003), et la bibliothèque Hesburgh de l'Université de Notre-Dame dans l'Indiana (Kayongo, Helm, 2011) ont mené, la première entre mars 2001 et juillet 2002, la seconde plus récemment, une analyse de l'utilité de leurs collections tout d'abord en analysant les références bibliographiques de thèses et de mémoires pour évaluer les besoins des étudiants, puis en comparant ces résultats avec le contenu de leur catalogue afin de savoir dans quelle mesure elle répondait à ces besoins. Reprenant le même principe, la bibliothèque médicale de l'Institut Gustave Roussy (Courtial, Lenoir, 2006), a effectué cette analyse à partir des publications des médecins et chercheurs en oncologie.

2.2 Comment exploiter les résultats ?

Nous n'avons pas trouvé de littérature donnant des recommandations sur la façon d'exploiter les résultats de l'évaluation d'un service d'accès au texte intégral de périodiques en ligne. En revanche, les résultats publiés par les autres bibliothèques ayant mené des études comme celle que nous nous apprêtons à mener peuvent fournir des repères comparatifs.

Les tableaux 2 et 3 ci-après présentent une synthèse des résultats trouvés. Le premier dresse quelques caractéristiques des références bibliographiques recensées, tandis que le second montre les résultats de comparaisons entre références recensées et ressources fournies par les bibliothèques.

Tableau 2.
Résultats d'analyses de citations existantes²¹

Etude	Période d'étude / Discipline	Nombre de références	Proportion des articles scientifiques	Nb de revues couvrant 80% des références
Vallmitjana, Sabaté, 2008	1995-2003 / Chimie	4 203	79%	150
Smith, 2003	1991 / Sciences	547	79%	N.A.
	2001 / Sciences	444	64%	N.A.
Kayongo, Helm, 2011	2005-2007 / Sciences	27 652 ²²	78%	N.A.
Courtial, Lenoir, 2006	2002-2004 / Cancérologie	45 772	91%	180

Comme le montre le Tableau 3 plus loin, nous ne pouvons que déplorer le manque de données sur les comparaisons entre relevés de références bibliographiques et ressources disponibles dans les bibliothèques. L'unique valeur que nous avons concernant les collections de périodiques électroniques concerne l'année 2001, et a très certainement changé depuis. De même, les résultats communiqués par Courtial et Lenoir manquent pour nous de précision, d'autant qu'ils n'expliquent pas quelle méthodologie ils ont appliquée et si ils ont considéré, par exemple, comme accessible une revue dans son ensemble, indépendamment de l'année consultée par l'utilisateur, ou s'ils ont considéré séparément chaque article. De plus, ils n'ont effectué la comparaison qu'avec les revues du noyau²³ et non l'ensemble des références collectées.

²¹ Sauf mention contraire, ces résultats ne concernent que les études menées sur des publications en sciences

²² Toutes disciplines confondues

²³ Les revues du noyau (*core journals*) sont les revues les plus souvent citées (généralement celles qui couvrent 80% des références citées, mais cette valeur peut varier d'un établissement à un autre).

Tableau 3.
Résultats d'offres des bibliothèques

Etude	Période d'étude / Discipline	Couverture des besoins par la collection totale	Couverture des besoins par la collection de périodiques	Couverture des besoins par la collection des périodiques électroniques
Vallmitjana, Sabaté, 2008	1995-2003 / Chimie	N.A.	N.A.	N.A.
Smith, 2003	1991 / Sciences	91%	96%	N.A.
	2001 / Sciences	89%	95%	25%
Kayongo, Helm, 2011	2005-2007	67% ²⁴	N.A.	N.A.
Courtial, Lenoir, 2006	2002-2004 / Cancérologie	N.A.	“quasi-totalité des revues du noyau”	N.A.

²⁴ Toutes disciplines confondues

3 Méthodologie

La méthodologie retenue pour notre étude a donc consisté en une analyse comparative entre la liste des références bibliographiques citées dans les directives publiées par l'OMS et la liste des ressources accessibles par GIFT.

Afin d'effectuer cette comparaison, il a fallu créer dans un premier temps une base des références bibliographiques citées par les directives, et dans un second temps une base des ressources GIFT.

3.1 Création de la base « Références bibliographiques citées dans les directives »

Comme nous l'avons indiqué plus haut, les directives publiées par l'OMS font l'objet depuis 2007 d'un processus de sélection et de révision supervisé par le *Comité d'évaluation des directives* (GRC), qui s'assure que les recommandations formulées s'appuient sur une étude systématique de la littérature existant sur le sujet. Ce sont donc les directives publiées depuis le lancement du comité qui alimentent notre base de références.

3.1.1 Recensement des directives

Une liste des publications approuvées par le GRC est tenue à jour depuis la création de ce dernier et nous a été remise. Cette liste recense 70 titres publiés depuis la première réunion du GRC, le 12 décembre 2007, et fournit les informations suivantes :

- "Number" : il s'agit d'un identifiant unique, construit à partir de la mention GRC, suivie de l'année et du mois de la réunion au cours de laquelle le projet de directive a été discuté pour la première fois, suivis enfin d'un numéro séquentiel à quatre chiffres, par exemple : GRC-09-06-0157 ;
- "Title" ;
- "GRC Meeting date - 1st submission" ;
- "Responsible Technical Officer" ;
- "Department" ;
- "Minutes of references" : il s'agit des dates des réunions du GRC au cours desquelles le développement et la publication de la directive ont été discutées ;

- "Links to the published versions".

Cette liste a été enrichie d'informations tirées des comptes-rendus de réunion du GRC, puis traitée afin de produire une base utile à notre étude : uniformisation du titre (à partir des données de catalogage avant publication apparaissant sur la publication elle-même, car le titre fourni par la liste du secrétariat ne correspondait pas toujours au titre définitif de la publication), ajout de la date de publication (telle qu'indiquée par la mention de copyright sur la publication), détail de l'historique de la création à partir des comptes-rendus de réunion (*Adjudication, Initial approval, Final approval, Resubmissions, Clearance*).

3.1.2 Extraction des références bibliographiques

Les directives ne sont pas publiées au format HTML et leurs références bibliographiques ne sont disponibles qu'au format PDF. Il a été décidé de contacter leurs auteurs afin de leur demander un fichier plus facilement manipulable (idéalement Endnote, Reference Manager ou Excel). Les auteurs de 37 directives ont été contactés individuellement, 21 ont répondu. Malheureusement, seulement trois avaient leurs références sous Reference Manager et deux sous Excel (non formatées). Les 16 autres n'avaient que des fichiers Word.

Il nous a alors semblé plus lourd de gérer les échanges de courriels avec les auteurs et les différents types de fichiers de chacun que d'effectuer un travail d'extraction systématique. Les références ont donc été extraites par simple copier-coller depuis le document PDF vers un document Excel soumis à des formules permettant de faciliter l'organisation et le traitement des données.

Les références extraites de chaque directive sont les références identifiées sous les termes : *Reference, Key references, Bibliography, Articles included in the systematic review...*, mais aussi *Further reading, Recommended readings, Additional resources, Links for further information, WHO guidelines*, ainsi que les notes de bas de page. Nous avons fait le choix d'inclure dans cette extraction les références de sites Internet, car nous souhaitons obtenir à partir de cette base le panorama le plus large possible de l'ensemble des ressources utilisées.

Un fichier Excel a été créé, organisé en onglets correspondant chacun à une directive différente. Un identifiant a été attribué à chaque référence, sous la forme de la lettre R,

suivie du numéro séquentiel à quatre chiffres permettant d'identifier chaque directive, suivie enfin d'un numéro séquentiel à quatre chiffres permettant d'identifier chaque référence, par exemple : R-0157-0033.

3.1.3 Traitement des données

Des formules Excel ont permis d'extraire automatiquement pour chaque référence, l'année de publication, le titre de la revue (ou de la base de données), et d'indiquer les publications OMS ou encore les ressources web, lorsqu'une URL était mentionnée. Cette automatisation nous a fait gagner un temps précieux et nous a évité une saisie fastidieuse. Néanmoins, elle n'a pas pu pallier un grand nombre d'erreurs présentes dans les références bibliographiques (coquilles, erreurs de ponctuation, développements erronés des titres de revue abrégés) qu'il a fallu corriger manuellement.

Un traitement manuel a également permis d'harmoniser les titres des revues et des bases de données, afin de repérer les doublons²⁵ et de faciliter les recherches ultérieures. Nous avons choisi de supprimer les articles [The], [Le], etc. en tête de ligne, de normaliser la ponctuation (suppression des virgules, compléments de titres entre parenthèses, titres parallèles après un signe =), de faire suivre les acronymes de leur signification, et de transcrire les symboles (en remplaçant par exemple [&] par [et] ou [and], etc.). Dans quelques cas, les dates de publication manquaient à la référence et ont fait l'objet d'une recherche dans Medline. De plus, dans la mesure où notre étude porte sur des entités documentaires telles que les articles, plutôt que sur des ensembles comme les revues, nous avons fait le choix de ne pas intervenir sur les titres de revues qui ont changé, qui ont fusionné ou au contraire qui se sont divisés au cours des années, gardant le titre tel qu'il existait au moment de la publication de l'article.

Enfin, nous avons ajouté à notre base un champ intitulé *Publication type*. Les valeurs de ce champ, insérées manuellement sont *Article*, *Base de données* et *Autre*. A propos des bases de données, nous avons fait le choix de considérer les références tirées de la *Cochrane Database of Systematic Reviews* comme des articles.

²⁵ Nous parlons ici de doublons au sein d'une même directive

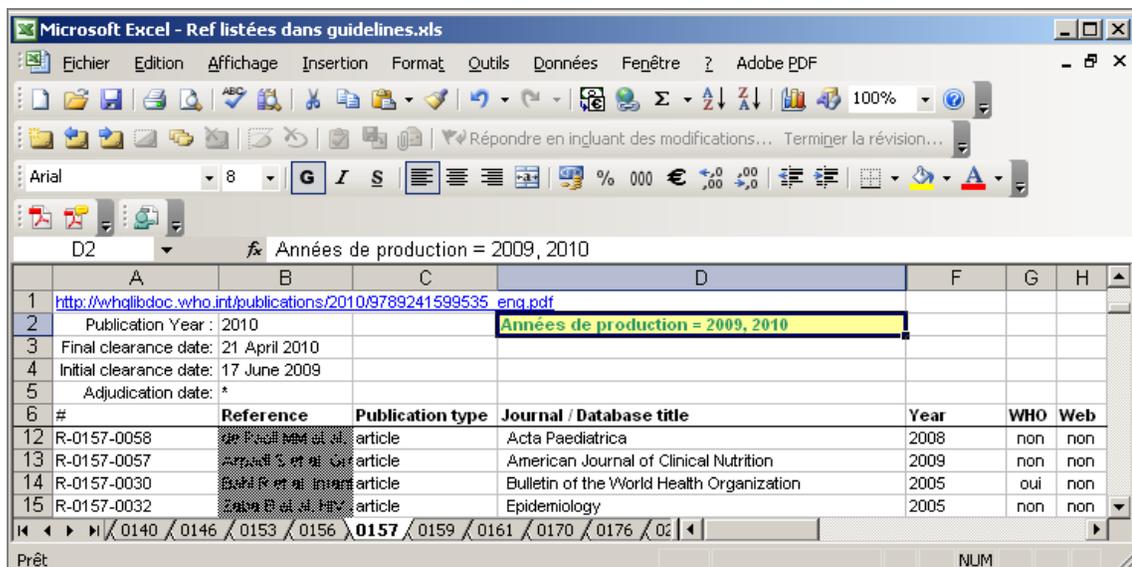
3.1.4 Définition de l'année de production

Dans la mesure où l'offre de GIFT peut varier d'une année à l'autre (en effet, l'offre du service GIFT a subi des changements conséquents entre les années 2008, 2009 et 2010), il nous a semblé nécessaire d'estimer pour chaque directive l'année ou les années au cours desquelles les références avaient pu être consultées. Sur 70 directives listées par le GRC, 23 seulement ont été publiées dans le courant de l'année qui a suivi la première proposition, car le processus de création d'une directive peut s'étaler sur plusieurs années. La question est donc : pour chaque directive, avec quelle année de GIFT va-t-on comparer les références bibliographiques ?

Nous avons écarté la possibilité de ne garder pour notre étude que les directives produites au sein d'une seule et même année, car cela aurait écarté toutes les directives complètes et une partie des directives courantes²⁶, qui sont de fait les plus riches puisqu'elles présentent des revues de littérature plus exhaustives.

Figure 7.

Copie d'écran de la base « Références bibliographiques citées dans les directives »



The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet titled "Ref listées dans guidelines.xls". The formula bar displays "Années de production = 2009, 2010". The spreadsheet contains a table of bibliographic references with the following data:

#	Reference	Publication type	Journal / Database title	Year	WHO	Web
12	R-0157-0058	article	Acta Paediatrica	2008	non	non
13	R-0157-0057	article	American Journal of Clinical Nutrition	2009	non	non
14	R-0157-0030	article	Bulletin of the World Health Organization	2005	oui	non
15	R-0157-0032	article	Epidemiology	2005	non	non

Nous avons donc choisi pour chaque directive de lister les années au cours desquelles elle avait suivi le processus de production en partant des données recueillies dans les

²⁶ Voir Tableau 1. Caractéristiques des différents types de directives

comptes-rendus de réunion du GRC. Nous avons pour cela considéré la date *Adjudication* et celle de *Final clearance* comme les dates de début et de fin. Lorsque nous n'avons pas trouvé de date *Final clearance*, nous avons utilisé par défaut la date de publication et lorsque nous n'avons pas trouvé de date *Adjudication*, nous avons utilisé *Initial clearance*. Lorsque cette dernière faisait également défaut, nous avons supposé que la production de la directive avait commencé avant la création du GRC. Ces informations figurent en tête de chaque onglet, comme le montre la figure 7.

3.2 Création de la base « Revues accessibles par GIFT »

Depuis 2009, GIFT est administré grâce à la plateforme AtoZ[®] d'EBSCO qui peut générer la liste des revues et bases de données disponibles sous forme d'un fichier au format .txt, que nous avons converti en fichier Excel. Il en a résulté un tableau de 23 champs dont tous n'étaient pas utiles pour notre étude.

Figure 8.
Copie d'écran de la base « Revues accessibles par GIFT »

1	A	B	C	F	G	H	L	M
	Identifiant	Titre de la revue	Type d'accès	Début d'accès	Fin d'accès	Embargo	PrintISSN	OnlineISSN
25	37353	Academe: Bulletin of the AAUP	payant	*2002	*to present		0190-2946	
26	1980719	Academic emergency medicine : official journal of the Society for Academic Emergency Medicine	open access	*1997	*to present	1	1069-6563	1553-2712
27	1969218	Academic Journal of Cancer Research	open access	*2009	*to present		1995-8943	
28	255332	Academic leader	payant	*2004	*2006		8750-7730	
29	1394621	Academic Medicine	open access	*1989	*to present	1	1040-2446	1938-808X
30	1740437	Academic Pharmacy Now	open access	*2008	*to present			
31	1316656	Academic psychiatry : the journal of the American Association of Directors of Psychiatric Residency Training and the Association for Academic Psychiatry	open access	*1997	*to present	1	1042-9670	1545-7230

La liste obtenue a donc été traitée afin d'obtenir une base utilisable, contenant les champs suivants : *Identifiant* (nous avons conservé l'identifiant EBSCO), *Titre de la revue*, les années de *Début d'accès* et de *Fin d'accès* au texte intégral, la durée d'*Embargo* (initialement exprimée en mois et que nous avons convertie en années), les *ISSN* disponibles, le *Type d'accès* (payant ou open access). Ce dernier champ a été créé à

partir du champ *Source*, qui indiquant dans la base fournie par ESCO le fournisseur de la revue²⁷.

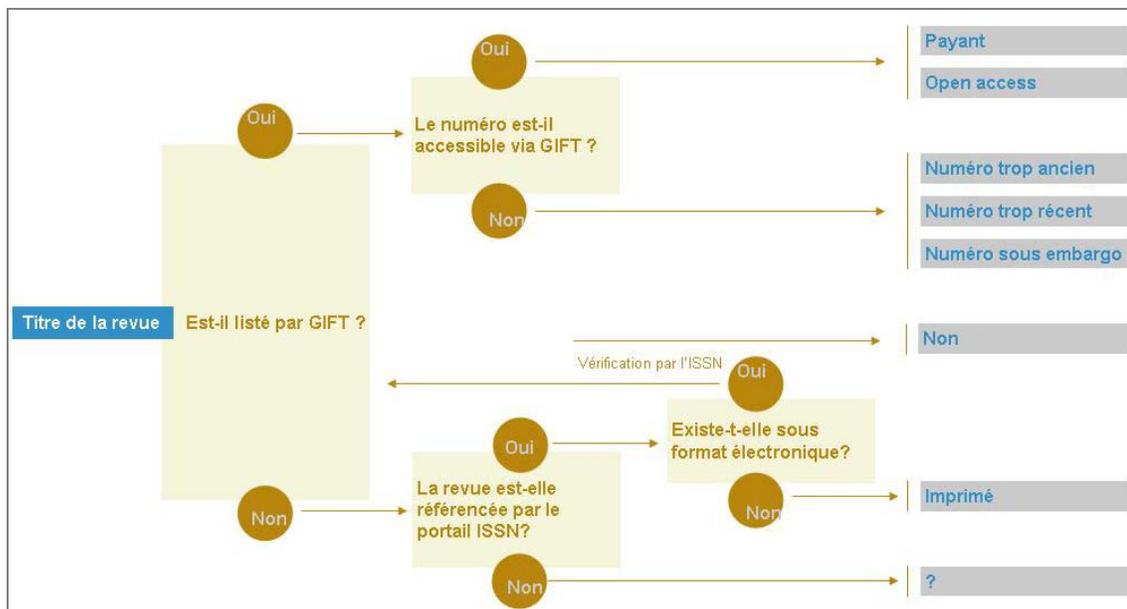
Il faut noter, qu'une liste fournie par EBSCO reflète l'offre de GIFT à une date précise. Il nous a été facile d'obtenir les listes pour les années 2009, 2010 et 2011.

3.3 Analyse comparative des deux bases

Nous avons commencé par regrouper les données issues de l'ensemble des directives pour observer les caractéristiques de l'ensemble de l'information citée par les auteurs. Puis, nous avons choisi de limiter notre analyse comparative avec l'offre de GIFT à l'année 2010 : c'est-à-dire les références utilisées en 2010. Après avoir rassemblé sous un seul fichier les données des directives dont 2010 figurait parmi l'année ou les années de production, nous avons vérifié que cet échantillon possédait les mêmes caractéristiques que l'ensemble des données collectées, afin de procéder à la comparaison avec l'offre 2010 de GIFT.

Figure 9.

Processus de comparaison des données Directives / GIFT



²⁷ Voir Annexe 3. Les fournisseurs en périodiques électroniques de la bibliothèque de l'OMS

Cette comparaison a été organisée en étapes, illustrée par la Figure 9. Pour chaque référence d'article, nous avons tout d'abord vérifié si le titre de la revue était disponible dans GIFT. Si oui, nous avons vérifié si le numéro était également disponible. Si oui, nous avons fait une distinction entre les numéros payants et les numéros gratuits. Lorsque ces deux types d'accès coexistaient, nous avons privilégié l'inscription du gratuit. Si le numéro n'était pas accessible, nous en avons noté la raison : numéro trop ancien, numéro trop récent (lorsque l'abonnement a été arrêté par exemple) ou numéro sous embargo. Enfin, lorsque le titre de la revue n'était pas recensé dans la liste de GIFT, nous avons vérifié l'existence de ce titre à partir du portail ISSN. Nous avons noté lorsque le titre n'existait que sous forme imprimée. Lorsqu'il existait bien sous forme électronique, nous avons effectué une nouvelle recherche dans notre base GIFT, à partir de l'ISSN cette fois, pour pallier d'éventuelles erreurs de titres. Lorsque le titre n'était pas référencé sur le portail ISSN, nous l'avons indiqué par un point d'interrogation.

4 Résultats

4.1 Références bibliographiques citées dans les directives²⁸

4.1.1 Directives prises en compte

Le secrétariat du GRC nous a transmis une liste de 70 directives. Sur la base des comptes-rendus de réunion, nous avons relevé quatre autres publications qui avaient fait l'objet d'une validation par le comité. Enfin, nous avons supprimé de la liste sept directives qui ne mentionnaient pas de références bibliographiques, ainsi que quatre auxquelles nous n'avons pas pu avoir accès et enfin une dernière dont la forme était très différente des autres directives et qui était plutôt un cours. C'est donc sur une base de 62 publications que les références bibliographiques ont été extraites et analysées.

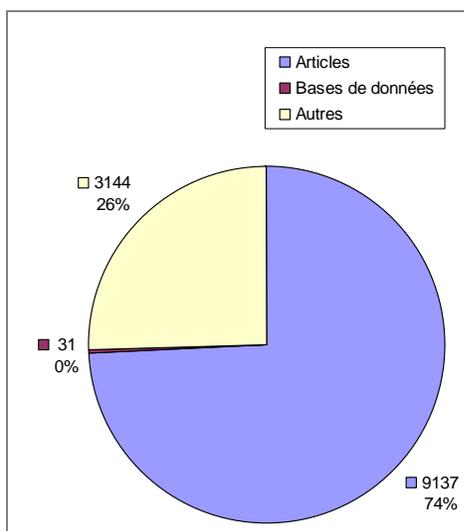
4.1.2 Vue d'ensemble

4.1.2.1 Types de références

Au total, 12 312 références bibliographiques ont été extraites des directives de l'OMS et chaque directive recense donc un nombre moyen de 199 références.

²⁸ Cette base est disponible à l'adresse suivante :
http://eagl.unige.ch/download/Ref_Directives_OMS.zip

Figure 10.
Répartition des références par type



La proportion d'articles (74%), nous rappelle les résultats trouvés lors d'analyses de références de thèses scientifiques effectuées par d'autres institutions, et mentionnés dans notre revue de littérature.

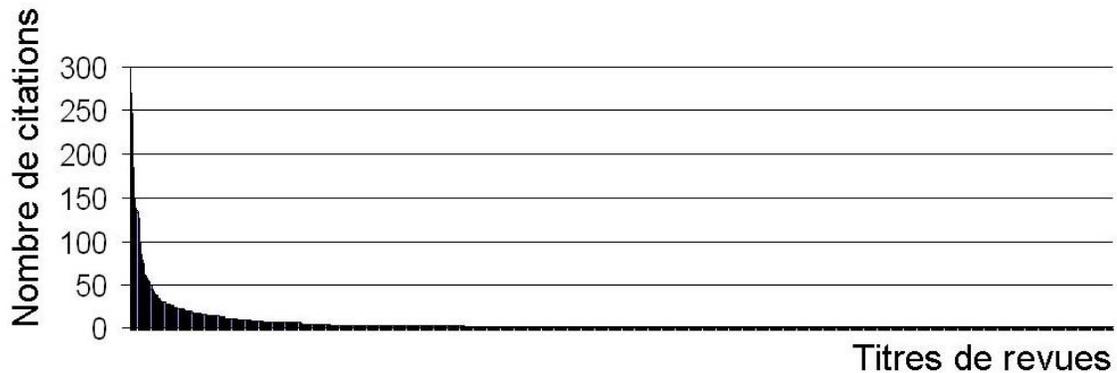
La catégorie *Autre* recouvre des monographies, des chapitres, des sites web, des actes de congrès, des rapports, d'autres directives, etc. Pour le reste de cette vue d'ensemble, nous ne garderons que l'ensemble formé par les articles et les bases de données, soit 9'168 références.

4.1.2.2 Répartition des références d'articles par titre de revue

L'ensemble des 9 168 références est tiré de 1 547 titres de revues et bases de données scientifiques et le constat, fait par d'autres études, d'un petit nombre de revues très souvent citées et d'un grand nombre de revues peu souvent citées se confirme. Ici, 13 titres sont cités plus de 100 fois, 754 titres ne sont cités qu'1 fois et 25% des titres (soit 387) couvrent 81% des références (soit 7 468)²⁹

²⁹ Voir Annexe 4. Liste des revues les plus citées

Figure 11.
Répartition des articles cités par titre de revue



La figure 11 indique la répartition des références en fonction du titre de la revue dont ils sont tirés. L'axe des ordonnées indique le nombre de références et l'axe des abscisses indique les titres de revue.

4.1.2.3 Répartition des références d'articles par année

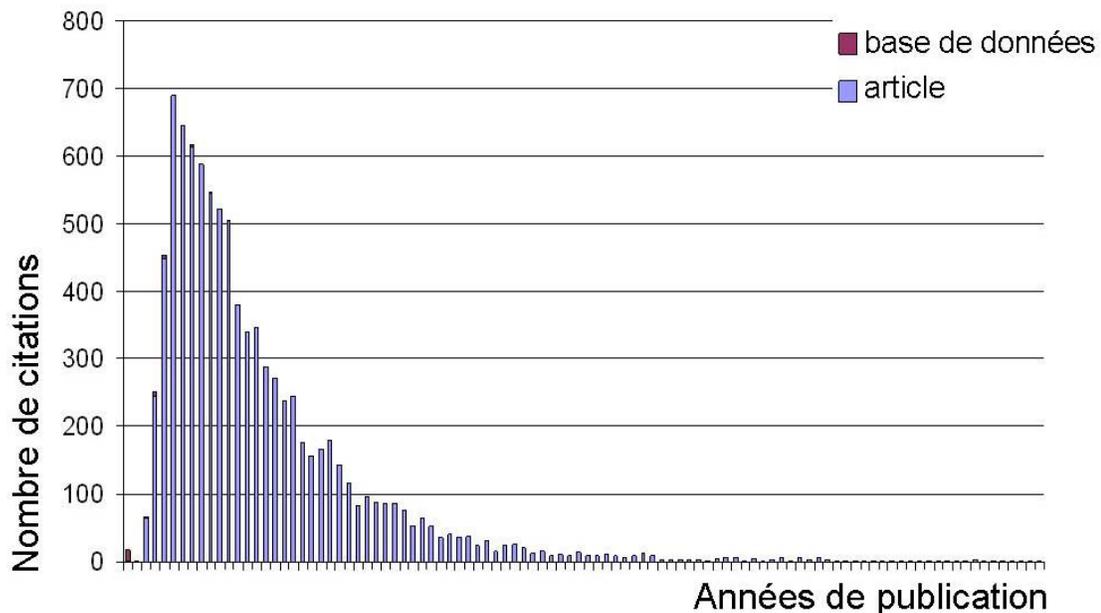
Encore une fois, les résultats confirment ici ceux d'études déjà existantes. L'amplitude des années de publication des articles cités est assez large (l'article le plus récent date de 2011 et l'article le plus ancien date de 1863, soit 148 ans). Néanmoins la majorité des références sont réparties sur un petit nombre d'années récentes.

L'année la plus citée est 2007 (N-3)³⁰, avec 690 références et 80% des références sont regroupées sur 18 années (12 % de l'amplitude) consécutives et récentes : 2009-1992 (soit N-1 à N-18).

³⁰ N correspond à l'année de la directive la plus récente (2010) et non de la référence la plus récente (2011).

Figure 12.

Répartition des articles cités par année de publication



Cette figure indique la répartition des références en fonction de leur année de publication. L'axe des ordonnées indique le nombre de références et l'axe des abscisses indique de façon antichronologique les années de publication.

4.1.3 Diversité des directives entre elles

Il nous a semblé important de préciser que les directives présentent toutes des caractéristiques très différentes les unes des autres.

D'une directive à une autre, il n'y a aucune constante concernant la répartition des types de références bibliographiques citées. La proportion des articles cités sur l'ensemble des références peut tout aussi bien être de l'ordre de 100%, 75%, 50% que 25% ou même 0%.

Le nombre de références citées par directive est lui-même très irrégulier, allant de 1657 à 9. Il est toutefois possible de dégager trois types de directives. Celles citant un grand nombre de références (> 500 références, il s'agit de 8 directives qui à elles seules citent 55 % des références citées par l'ensemble des directives), celles citant un nombre moyen de références (entre 96 et 354) et celles citant peu de références (< 80, il s'agit de 30 directives qui ne citent que 9% des références citées par l'ensemble des directives). Il est

possible qu'une corrélation existe entre le nombre de références citées par une directive et le type de cette directive (de conseil rapide, courante, complète³¹), malheureusement, nous n'avons pas pu obtenir d'information nous renseignant sur le type dont relevait chacune des directives listées par le GRC. Cela pourrait être une information intéressante, car il semble y avoir un lien entre le nombre de références citées et la proportion d'articles cités, du moins pour les directives citant un grand nombre ou peu de références.

La répartition des références par titre de revue est à peu près identique pour chaque directive et suit la même courbe que celle de la figure 9. En revanche, la répartition par année varie considérablement d'une directive à une autre.

4.1.4 Représentativité des données pour l'année de production 2010

15 directives sur les 62 au total ont été retenues pour étudier la pertinence de GIFT. Ce sont les directives produites (en totalité ou en partie) durant l'année 2010. Elles rassemblent 4 097 références et présentent des caractéristiques similaires aux caractéristiques observées sur la totalité des directives, en matière de types de références citées, de répartition des références par titre de revue et de répartition des références par année.

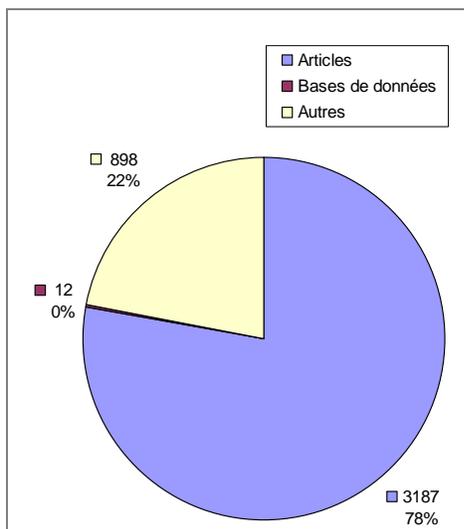
4.1.4.1 Types de références

Une majorité (78%) des références citées sont des articles, tandis que le reste des références sont des monographies, des chapitres d'ouvrages, des actes de congrès, des sites web, des rapports, d'autres directives, etc. De même, les bases de données sont quasi absentes des citations.

³¹ Voir Tableau 1. Caractéristiques des différents types de directives

Figure 13.

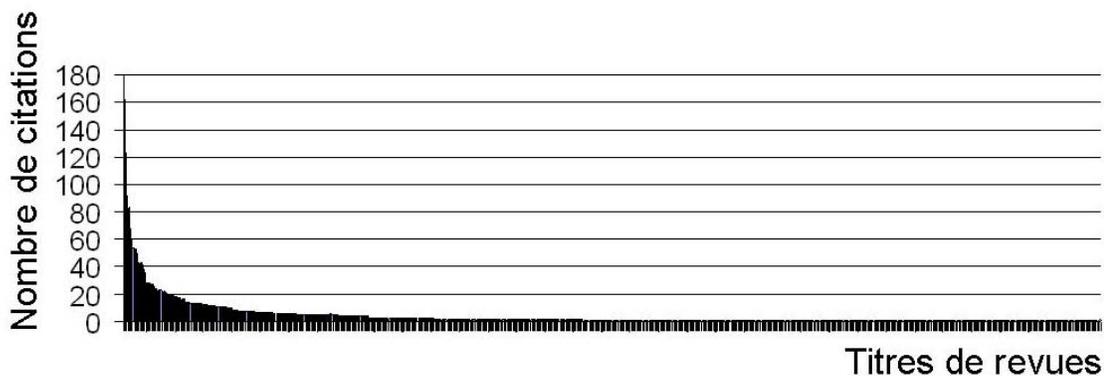
Répartition des références échantillonnées (2010) par type



4.1.4.2 Répartition des références d'articles par titre de revue

Figure 14.

Répartition des articles échantillonnés (2010) par titre de revue



Les 3 199 références citant des articles et des bases de données sont tirées de 668 revues différentes et l'on constate encore une fois le phénomène d'un petit nombre de revues très souvent citées et d'un grand nombre de revues peu souvent citées. Ici, 2 titres

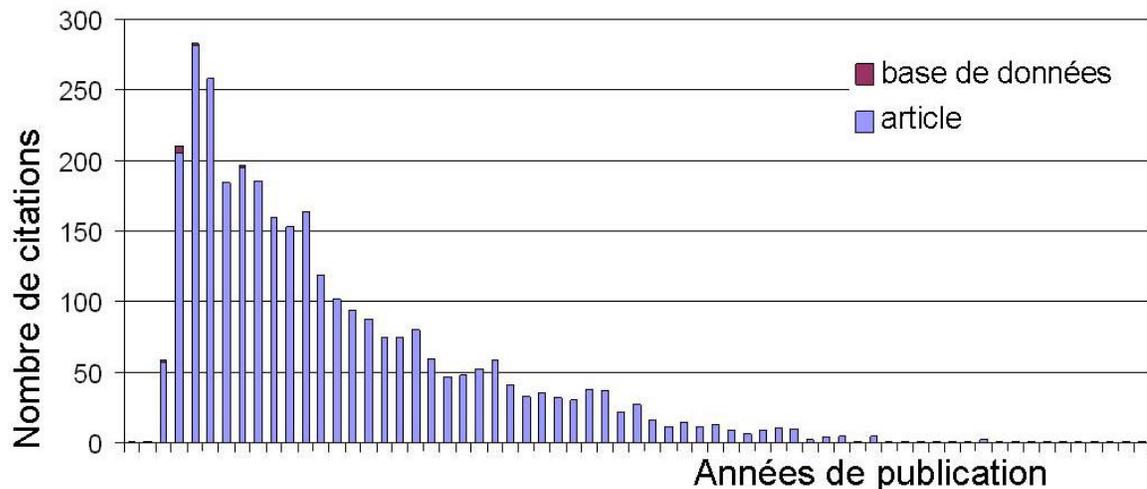
sont cités plus de 100 fois, 353 titres ne sont cités qu'1 fois et 25% des titres (soit 167) couvrent 78% des références (soit 2'505)³².

4.1.4.3 Répartition des références d'articles par année

Encore une fois, l'amplitude des années de publication des articles cités est assez large : l'article le plus récent date de 2011 et l'article le plus ancien date de 1895, soit 117 ans d'amplitude. L'année la plus citée est 2008 (N-2) avec 283 références, et 80% des références sont regroupées sur 18 années (15% de l'amplitude) consécutives et récentes : 2010-1993 (N à N-17).

Figure 15.

Répartition des articles échantillonnés (2010) par année de publication



4.2 Analyse comparative des deux bases

4.2.1 Résultats : vue d'ensemble

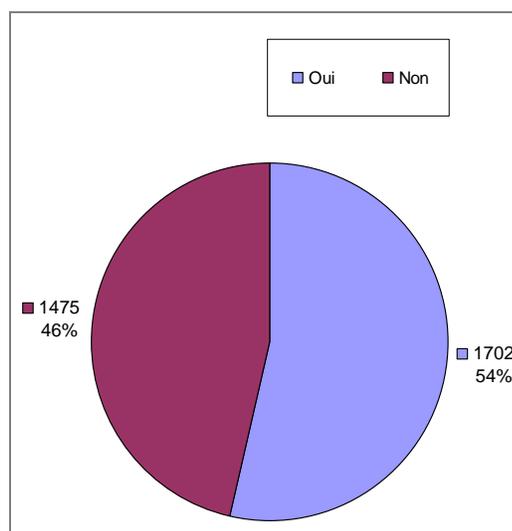
GIFT est, de fait, un service qui met à disposition du personnel de l'OMS l'accès au texte intégral d'une sélection de revues et de bases de données scientifiques. Nous avons donc, dans un premier temps, effectué notre comparaison entre l'offre GIFT et les articles et bases de données cités, sans prendre en compte les référence de type *Autre*.

³² Voir Annexe 4 : Liste des titres des revues les plus souvent citées

Sur un total de 3 199 articles et bases de données cités dans les directives produites en 2010, 22 références n'ont pas pu être identifiées. Comme cela représente 0,7 %, nous avons estimé que ce nombre n'était pas significatif et avons supprimé ces 22 références du reste de notre étude, qui comprend désormais 3 177 références d'articles et de bases de données.

Sur 3 177 références citées, 1 702 sont disponibles à partir de GIFT, soit 54 %.

Figure 16.
Accès aux articles depuis GIFT



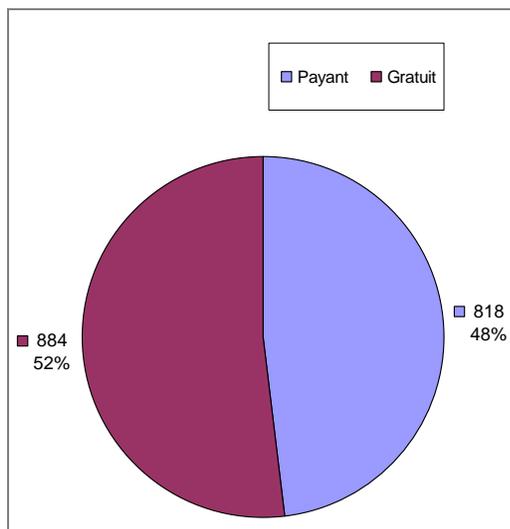
4.2.1.1 Détail des articles accessibles

En s'intéressant plus en détail à ces résultats, nous constatons que parmi les 1 702 références disponibles, 884 sont des références disponibles gratuitement³³, soit 52 %.

Il serait intéressant de surveiller l'évolution de l'open access au cours du temps car il y a fort à parier qu'il va gagner en importance. D'autant qu'il ne s'agit ici que des revues en open access, alors que les ressources gratuites sont en fait plus nombreuses si l'on prend en compte celles rendues disponibles par les mouvements d'archives ouvertes.

³³ Voir Annexe 3. Les fournisseurs en périodiques électroniques de la bibliothèque de l'OMS

Figure 17.
Type d'accès aux articles



4.2.1.2 Détail des articles non accessibles

Nous nous sommes également penchés sur le détail des références non accessibles via GIFT, ou plutôt sur les raisons de leur non-disponibilité.

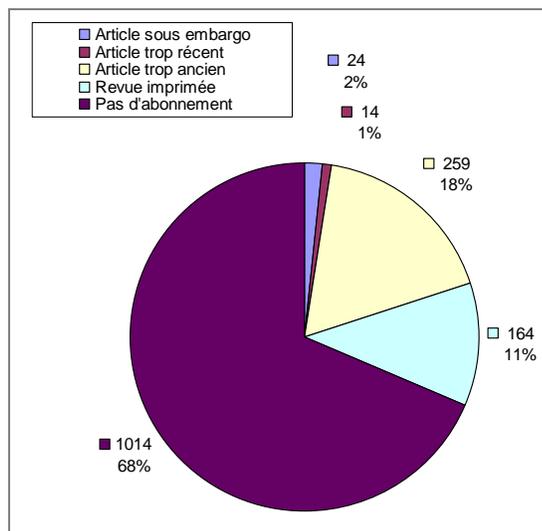
Le problème des articles sous embargo (2 %) ou trop récents (1%) est relativement négligeable. Il faudra néanmoins suivre l'évolution des articles trop récents car ce phénomène peut s'expliquer par des abonnements ayant été arrêtés et risque donc d'augmenter.

Le problème des articles trop anciens (18%), plus fréquent que les deux précédents devrait s'estomper au cours du temps. L'année moyenne de début d'accès aux abonnements électroniques est 1999. Dans la mesure où, comme nous l'avons vu, 80% des articles consultés datent de N à N-17, le nombre d'articles non accessibles parce que trop anciens devrait devenir négligeable d'ici 2016.

11% des articles ne sont pas disponibles au format électronique. Là-dessus, la bibliothèque n'a aucun pouvoir. En revanche, ce résultat devrait amener à se poser la question de la stratégie à adopter face au papier.

Figure 18.

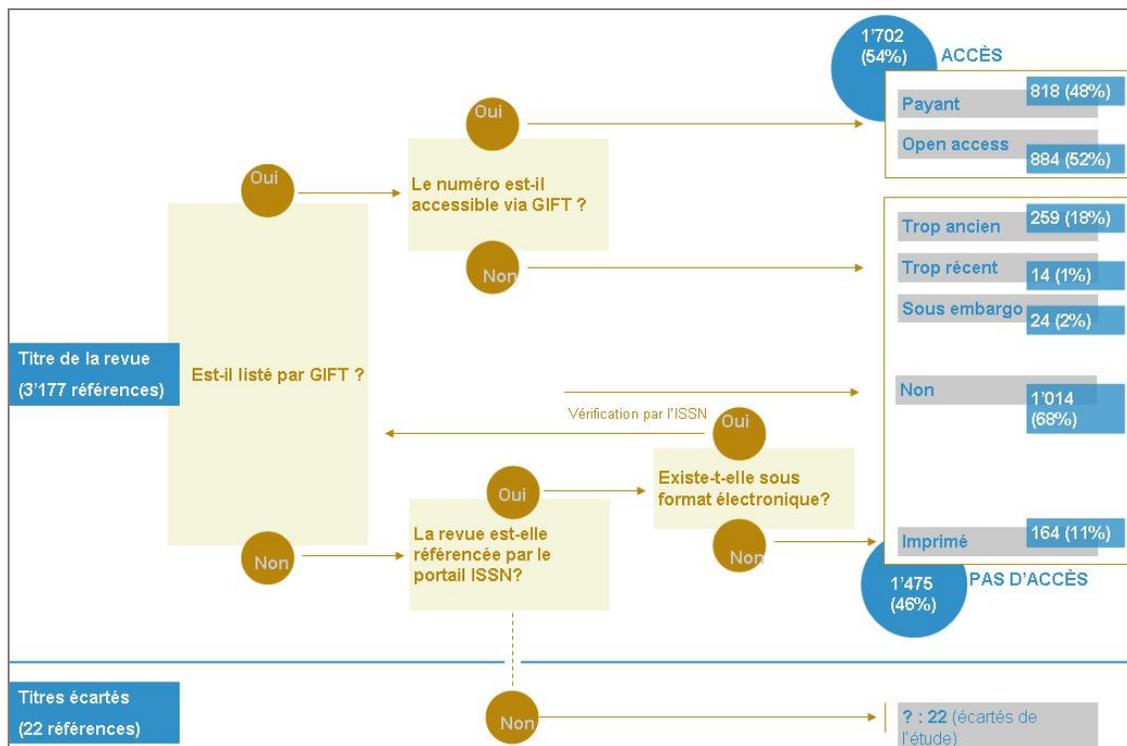
Raisons de la non accessibilité des articles via GIFT



Enfin, la raison la plus fréquente de la non-disponibilité d'un article est que la bibliothèque n'est tout simplement pas abonnée à la revue³⁴ (1 014 articles, 68%). Pour quelles raisons ? Sur la base de quels critères, la bibliothèque pourrait se poser la question d'envisager ou pas l'abonnement à ces revues ? Il serait intéressant de créer un indicateur qui prendrait en compte le coût de l'absence d'une revue dans la collection de la bibliothèque. Nous y reviendrons dans le chapitre suivant des recommandations.

³⁴ Nous faisons ici référence à l'abonnement électronique

Figure 19.
Synthèse des résultats (vue d'ensemble)



4.2.2 Résultats filtrés

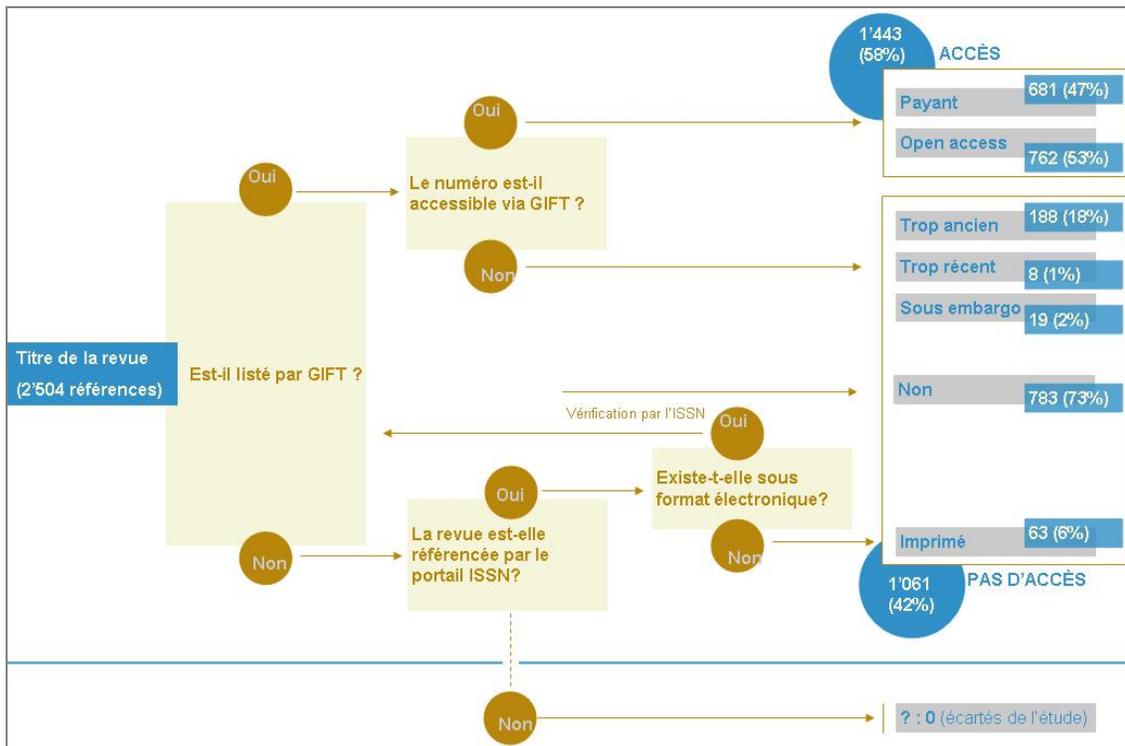
Afin d'affiner les résultats qui précèdent, nous avons décidé de leur appliquer un filtre. Nous nous sommes posé la même question de la disponibilité des articles via GIFT en limitant notre recherche aux 80% des références tirées des revues les plus citées³⁵.

Nous pouvons observer une légère augmentation du nombre d'articles accessibles. Cette augmentation se vérifie lorsque l'on recommence le test en limitant davantage encore le nombre de revues aux revues les plus citées. En revanche, les résultats concernant le type d'accès et les raisons de la non-disponibilité sont assez similaires aux résultats de l'ensemble des références. La seule différence observable est que la proportion des revues non disponibles via GIFT parce que n'existant qu'imprimées a diminué au profit des revues auxquelles la bibliothèque n'est pas abonnée.

³⁵ Voir Annexe 4. Liste des revues les plus souvent citées

Figure 20

Synthèse des résultats (application du filtre des revues les plus citées)



5 Discussion et recommandations

Nous venons de le voir, GIFT permet au personnel de l'OMS d'accéder au texte intégral en ligne de 54% des articles cités dans les directives (58% si l'on ne considère que les articles tirés des revues les plus souvent citées³⁶). Il ne nous semble pas pertinent de réagir à ce constat en nous contentant de donner des recommandations permettant de choisir de façon éclairée de nouveaux abonnements de périodiques qui permettraient d'augmenter ce pourcentage de couverture.

En guise de recommandations, nous avons donc plutôt choisi d'offrir des pistes de réflexion qui pourraient permettre à la bibliothèque de l'OMS, en fonction de ses propres spécificités et de son public, de faire les choix les plus adaptés.

5.1 Pré-requis pour une évaluation

L'établissement d'un tel constat ne saurait être suffisant pour effectuer l'évaluation qui nous est demandée. En effet, il faudrait comparer ces résultats à des valeurs de référence : valeurs visées, valeurs obtenues lors d'analyses antérieures ou valeurs obtenues lors d'analyses similaires effectuées par d'autres établissements. Malheureusement, aucune de ces valeurs de référence n'est aujourd'hui disponible. En effet, il n'existe pas d'objectif opérationnel quantifié pour GIFT, c'est la première étude de cet ordre qu'effectue la bibliothèque de l'OMS et la valeur de 25% obtenue par Erin Smith pour la bibliothèque McGill a plus de dix ans et n'est très certainement plus représentative de la réalité de l'offre électronique.

Il est difficile de pallier le manque d'études similaires à l'extérieur de l'OMS, en revanche, nous pensons qu'il serait tout à fait intéressant d'envisager de recommencer dans quelques années, peut-être 2016³⁷, l'analyse ici effectuée, afin de comparer les résultats obtenus et d'observer une éventuelle évolution. Et surtout d'ici là, il nous semble nécessaire de quantifier l'objectif de GIFT, afin de le rendre mesurable. GIFT vise à répondre aux besoins d'articles scientifiques des utilisateurs. Mais dans quelle proportion ?

³⁶ Voir Annexe 4. Liste des revues les plus souvent citées

³⁷ Date à laquelle nous estimons que le problème des articles anciens devrait s'estomper

50 %, 75 %, 100 % ? Il ne serait pas réaliste de prétendre fournir 100% des articles et hasardeux de fixer une valeur de façon arbitraire sans avoir pris en considération deux facteurs : les offres alternatives et l'expérience des utilisateurs.

5.1.1 Qu'offrent les solutions alternatives ?

L'étude de Mathilde Panes montre que près de 70% des personnes de l'OMS qui accèdent aux ressources en ligne par d'autres moyens que GIFT, le font grâce à des moteurs de recherche de type Google ou Google Scholar. Le constat de l'importance de Google n'est pas nouveau et de nombreuses recherches, notamment sur l'utilisabilité des catalogues de bibliothèques, s'interrogent sur la préférence des utilisateurs pour un tel outil. Il est rapide, gratuit, simple et présente presque toujours des résultats, qu'il trie par pertinence. Ces arguments, largement entendus, sont des arguments qui touchent les fonctionnalités de l'outil et non le contenu auquel il donne accès et les bibliothécaires se rassurent bien souvent en se répétant qu'en cas de besoin informationnel complexe, l'utilisateur fait l'expérience des limites de Google et se voit obligé, s'il n'abandonne pas là sa recherche, de demander de l'aide au personnel de la bibliothèque.

« What is clear, however, is that users want the same easy, free, fast experience they enjoy with Google. There are times, however, when they find that more complex needs, e.g. those generated by class assignments, do not garner the results they need in Google, or, if they use Google Scholar, do not allow access to full text. At that point, some give up, but some come for help in person, by email, through chat, or by telephone, giving the library an opportunity to surprise and delight. » (Soules, 2010 : 2)

Pourtant, les utilisateurs continuent de préférer Google au catalogue de leur bibliothèque, c'est la conclusion de Karl Fast et D. Grant Campbell : « I still like Google ». Nous pensons qu'une bibliothèque scientifique pourrait tirer bénéfice d'une étude sur la proportion de la documentation utile couverte par Google Scholar. En effet, nous savons que 52% des articles extraits des directives OMS pour l'année 2010 auxquels GIFT donne accès, sont en fait des ressources gratuites (cela représente 30% des articles référencés). Si l'on ajoute à cela que les mouvements d'archives ouvertes permettent l'accès à un certain nombre de preprints et de postprints, quelle peut être la couverture de Google Scholar ? Mener une telle étude en reprenant la base que nous avons créée des « Références bibliographiques citées dans les directives » permettrait d'évaluer précisément cette couverture tant d'un point de vue quantitatif que d'un point de vue

qualitatif, en comparant les titres accessibles par GIFT et ceux accessibles par Google Scholar. Si les résultats obtenus se recouvrent, alors la bibliothèque devrait se demander quelle est la valeur ajoutée d'un service comme GIFT. Si au contraire, les résultats ne se recouvrent pas, alors elle pourrait se demander comment rendre les deux services complémentaires.

5.1.2 Que veulent les utilisateurs ?

« Le terme valeur est défini dans la norme X50-150 comme un jugement porté sur le produit par le demandeur-utilisateur sur la base de ses attentes et de ses motivations » (Michel, Sutter, 1988, p.34)

Seuls les utilisateurs, en fonction de l'expérience procurée par l'utilisation d'un service, peuvent évaluer la valeur de ce service. En effet, l'utilisation d'un service a toujours un coût, indépendamment de l'aspect financier : il faut par exemple y consacrer du temps ou s'adapter aux contraintes imposées par le service lui-même. La satisfaction ou au contraire la frustration que génère la réponse positive ou négative d'un service comme GIFT lors d'une recherche peut servir à mesurer sa valeur : quel taux de silence est inacceptable et quel taux de réponse est satisfaisant ?

Nous suggérons par conséquent, à l'occasion de futures études de leur poser ces deux questions, afin de fixer des indicateurs simples : en-dessous d'une certaine couverture des besoins par GIFT, le service est inacceptable ; au-dessus d'une certaine couverture, le service est satisfaisant ; au-dessus d'une autre couverture, le service mérite de devenir le service privilégié.

5.2 Augmenter la couverture de GIFT

En imaginant que les deux études proposées ci-dessus amènent la bibliothèque de l'OMS à évaluer que la couverture de GIFT est aujourd'hui trop faible, quelles solutions peuvent être envisagées ? Pierre Feyereisen et Anne Spoiden, qui ont mené une analyse de références à partir de thèses et de mémoires en psychologie et en sciences de l'éducation afin de faciliter la prise de décision dans la gestion d'une collection de périodiques, font la remarque suivante :

« As noted by an anonymous reviewer, this raises the issue of whether such evaluations are worth conducting if contracts (particularly for bundled packages) prohibit making changes » (Feyereisen, 2009 : 519)

En effet, les contrats qui lient les bibliothèques aux fournisseurs de revues électroniques ne permettent pas une grande flexibilité dans le choix possibles d'abonnements et de désabonnements.

Si la bibliothèque n'a pas les moyens de modifier ses abonnements, elle peut néanmoins augmenter sa couverture, d'une part en laissant faire le temps³⁸, d'autre part en facilitant la commande ponctuelle d'articles. Ce service existe déjà au sein de la bibliothèque de l'OMS mais n'est pas à l'heure actuelle intégré à l'interface de GIFT. Cela permettrait à l'utilisateur d'aller plus facilement au bout de sa recherche d'article sans être arrêté par une réponse négative et sans devoir passer d'un outil à un autre. Les résolveurs de liens permettent aujourd'hui d'intégrer toutes les étapes d'obtention d'un article en fonction de sa disponibilité au sein de la bibliothèque, du téléchargement du texte intégral à sa commande à l'extérieur, en passant par la localisation physique de sa version imprimée. Dès lors, il serait possible de mener une étude sur l'aspect économique de GIFT et qui viserait à évaluer les titres pour lesquels il est plus intéressant d'avoir un abonnement et ceux pour lesquels il est plus intéressant de commander ponctuellement les articles.

A titre d'exemple, nous avons regardé, parmi les références dont la revue n'était citée qu'une fois (soit 354), combien n'étaient pas accessibles via GIFT, quelle qu'en soit la raison. La réponse est 236, soit 11% de l'ensemble des articles référencés. Sans connaître à l'avance le nombre de fois qu'une revue doit être citée afin que son abonnement soit jugé rentable, nous pouvons imaginer que l'abonnement d'une revue qui n'est citée qu'une fois ne se justifie pas. En permettant une commande simple et rapide de l'article (électronique ou imprimé, selon ses disponibilités) à partir de l'interface de recherche, la couverture de GIFT passe ainsi de 54% à 64%.

5.3 Envisager d'étendre l'objectif de GIFT

5.3.1 L'objectif général

L'objectif sur lequel nous nous sommes appuyés pour réaliser cette étude est le suivant : « Répondre aux besoins en articles scientifiques électroniques du personnel de l'OMS ». Il

³⁸ En référence au problème de la non-disponibilité des articles trop anciens, évoqué en 4.2.1.2

pourrait s'agir d'un objectif relativement spécifique du fait qu'il concerne un type bien particulier d'information, et demeure pourtant un objectif général du fait qu'il n'est ni mesurable, ni défini dans le temps. En outre, lorsque l'on se réfère à la présentation des activités de la bibliothèque³⁹, GIFT se place comme le projet qui devrait soutenir l'ensemble des besoins informationnels du personnel de l'OMS. Or de fait, il ne fournit que l'accès aux articles électroniques. Il est vrai que notre étude montre que 74% des références citées par les directives sont des articles scientifiques, soit une importante majorité. Toutefois, il reste 26% de l'information qui ne peut être fournie directement par GIFT et qui oblige les utilisateurs à passer par d'autres outils.

Des études montrent aujourd'hui que les utilisateurs ne souhaitent pas se soucier du type de ressources auxquelles ils ont affaire. Ce qui les intéresse, c'est de trouver et d'obtenir les documents qui répondent à leur sujet (Soules, 2010). Cela se comprend aisément puisque l'organisation des collections de bibliothèques en fonction du type et du support du document trouve davantage sa justification dans une facilité de gestion pour les professionnels que dans un souci de répondre aux comportements des utilisateurs. Or, face aux changements opérés par tous les types de ressources électroniques, de nombreuses bibliothèques continuent de s'accrocher à une organisation de leur contenu par type et par support. Aline Soules souligne le succès auprès des utilisateurs des moteurs de recherche à guichet unique (one-stop shop) et de plus en plus de fournisseurs développent pour les bibliothèques des systèmes allant dans ce sens. C'est le cas par exemple d'OCLC qui a mis au point Worldcat® Local⁴⁰ ou encore de SerialsSolutions® qui a développé Summon^{TM41}. Il s'agit d'opac de nouvelle génération qui, en plus d'offrir une interface de recherche intuitive (barre de recherche unique, tri des résultats par pertinence, navigation à facettes), fédèrent les différents types et formats de ressources, permettant une recherche simultanée parmi les monographies, les revues, les articles, imprimés et électronique. De plus, lorsque le texte intégral est disponible, un lien permet d'y accéder directement.

39 Voir Figure 2. Activités de la bibliothèque

40 <http://www.oclc.org/worldcatlocal/default.htm>

41 <http://www.serialssolutions.com/discovery/summon/>

5.3.2 Mettre l'accent sur l'agrégation plus que sur la collection

Il est important de garder à l'esprit que GIFT, comme nous l'avons mentionné en première partie de ce travail, n'est pas seulement une collection, mais est aussi un agrégateur de ressources.

Les articles librement accessibles en ligne représentent une part d'au moins 30% (sûrement plus, du fait des mouvements d'archives ouvertes) des articles nécessaires à la rédaction d'une directive. De plus, l'étude d'Erin Smith montre une légère évolution entre 1991 et 2001 des différents types de documents utilisés dans la rédaction des thèses analysées, du fait de l'apparition des sites web dans les bibliographies. Cette apparition est la plus flagrante dans les thèses scientifiques puisqu'elle apparaît à 6% en 2001, au détriment des articles de périodiques. Il serait intéressant de savoir, dix ans plus tard, si cette proportion continue d'évoluer et de la mesurer pour les directives de l'OMS, grâce à une analyse approfondie des références que nous avons identifiées de type *Autre*.

Notre idée est que la valeur du service GIFT résidera de moins en moins dans ses collections payantes et de plus en plus dans l'agrégation des ressources disponibles. Le budget obtenu pour GIFT devrait être par conséquent utilisé en priorité dans l'achat d'un service d'agrégation de ressources plus performant qu'AtoZ[®], plutôt que dans l'achat de nouvelles revues payantes.

Conclusion

Nous souhaiterions, en guise de conclusion, revenir sur la méthodologie adoptée pour mener cette étude. Parmi les inconvénients annoncés au départ, nous ne pouvons qu'admettre qu'il s'agit d'une méthodologie extrêmement coûteuse en temps. En effet, nous avons probablement sous-estimé au départ le temps que nécessiterait l'élaboration de la base des références citées par les directives, moins pour extraire les données que pour nettoyer la base et la rendre utilisable. Nous n'aurions jamais cru que tant de petites erreurs pouvaient se glisser dans les bibliographies des auteurs, et il nous a fallu plus d'un mois pour les corriger l'une après l'autre, en espérant qu'il n'en soit pas resté. Ce temps a malheureusement été pris sur l'envie de pousser plus loin les analyses rendues possibles par la création d'une telle base. Nous aurions par exemple souhaité nous pencher sur les caractéristiques de la documentation utilisée par les auteurs de directives et qui ne relève pas de l'article scientifique.

Aujourd'hui, nous avons conscience d'un certain nombre de questions que soulève la méthode de l'analyse de références, notamment celle que même si la collection d'une bibliothèque couvre la quasi-totalité des besoins d'un public, cela ne lui garantit pas que le public utilisera effectivement la collection. Malgré tout, nous pensons que la base de données que nous avons établie peut trouver un usage dépassant largement le cadre de notre travail et servir à de futures études. Celle-ci ne représente, en effet, qu'une facette d'un dispositif d'évaluation qui pourrait encore être complété et enrichi.

Bibliographie

ASSEMBLEE GENERALE DES NATIONS UNIES. Résolution adoptée par l'Assemblée générale : Déclaration du millénaire. [en ligne]. New York : Organisation des Nations Unies, 2000. <http://www.un.org/french/millenaire/ares552f.htm> (consulté le 22-03-2011)

COURTIAL, Francine, LENOIR, Gilbert. Evaluation d'une collection de revues : identification d'un noyau de revues en cancérologie. *Ressi : Revue électronique suisse de science de l'information* [en ligne]. 2006, no. 3. http://www.ressi.ch/num03/article_015 (consulté le 11-04-2011)

CURTIS, Donnelly, SCHESCHY, Virginia M. *E-Journals : a how-to-do-it manual for building, managing, and supporting electronic journal collections* – New York ; London : Neal-Schuman Publishers, 2005. 421 p. (How-to-do-it manuals for librarians ; no. 134).

FAST, Karl V., CAMPBELL, D. Grant. "I still like Google" : university student perceptions of searching OPACs and the Web. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*. 2005, vol. 41, no. 1. <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/meet.1450410116/pdf> (consulté le 30-08-2011)

FEYEREISEN, Pierre, SPOIDEN, Anne. Can local citation analysis of master's and doctoral theses help decision-making about the management of the collection of periodicals ? : a case study in psychology and education sciences. *The Journal of academic librarianship* [en ligne]. 2009, vol. 35, no. 6, p. 514-522. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133309001608> (consulté le 11-04-2011)

GIAPPICONI, Thierry. *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 2001. 23 p. (Collection Bibliothèques).

GRC meeting minutes [en ligne]. Dec. (2007)- . Genève : Organisation mondiale de la Santé, 2007- (consulté le 22-03-2011 sur l'intranet de l'organisation)

HULTS, Patricia. Electronic usage statistics. In : YU, Holly, BERIVOLD, Scott, ed. *Electronic resource management in libraries : research and practice*. Hershey ; New York : Information science reference, 2008. P. 29-46

ISSN Portal [en ligne]. Paris : Centre international de l'ISSN. <http://portal.issn.org/cgi-bin/gw/chameleon>

KAYONGO, Jessica, HELM, Clarence. Relevance of library collections for graduate student research : a citation analysis study of doctoral dissertations at Notre Dame. *College & research library* [en ligne]. 2011, pre-print. <http://crl.acrl.org/content/early/2011/03/28/crl-211.full.pdf+html> (consulté le 11-04-2011)

MICHEL, Jean, SUTTER, Eric. *Valeur et compétitivité de l'information documentaire : l'analyse de la valeur en documentation*. – Paris : ADBS, 1988. 136 p.

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTE. *Constitution de l'Organisation mondiale de la Santé* [en ligne]. 45^e édition. Genève : Organisation mondiale de la Santé, 2006(a) http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_fr.pdf (consulté le 22-03-2011)

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTE. *Œuvrer pour la santé : présentation de l'Organisation mondiale de la Santé* [en ligne]. Genève : Organisation mondiale de la Santé, 2006(b). http://www.who.int/about/brochure_fr.pdf (consulté le 22-03-2011)

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTE. *S'engager pour la santé : onzième programme général de travail, 2006-2015 : programme mondial d'action sanitaire* [en ligne]. Genève : Organisation mondiale de la Santé, 2006(c). http://whqlibdoc.who.int/publications/2006/GPW_fre.pdf (consulté le 22-03-2011)

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTE. *Plan stratégique à moyen terme : 2008-2013 : modifié (projet)* [en ligne]. Genève : Organisation mondiale de la Santé, 2009. http://apps.who.int/gb/f/f_amtsp3.html (consulté le 22-03-2011)

PANES, Mathilde. *Analyse de l'utilisation des ressources électroniques à l'interne de l'Organisation mondiale de la Santé*. 2011. viii-95 p. Travail de diplôme réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES, filière Information documentaire, Haute école de gestion de Genève, 2011.

PELOU, Pierre. *La documentation internationale*. Paris : La documentation française, 1991. 221 p.

SMITH, Erin T. Assessing collection usefulness : an investigation of library ownership of the resources graduate students use. *College & research libraries* [en ligne]. 2003, vol. 64, no. 5, p. 344-355. <http://crl.acrl.org/content/64/5/344.full.pdf+html> (consulté le 11-04-2011)

SOULES, Aline. New e-sources, new models : reinventing library approaches to providing access. *Library hi tech news* [en ligne]. 2010, vol. 27, no. 2, p. 10-14. <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1858834> (consulté le 30-08-2011)

TSAKONAS, Gianni, PAPTAEODOROU, Christos. Analysing and evaluating usefulness and usability in electronic information services. *Journal of information science* [en ligne]. 2006, vol. 32, no. 5, p. 400-419. <http://jis.sagepub.com/content/32/5/400.full.pdf+html> (consulté le 18-07-2011)

VALLMITJANA, Núria, SABATÉ, L.G. Citation analysis of Ph.D. dissertation references as a tool for collection management in an academic chemistry library. *College & Research Libraries* [en ligne]. 2008, vol. 69, no. 1, p. 72-82. <http://crl.acrl.org/content/69/1/72.full.pdf+html> (consulté le 11-04-2011)

WHITE, Howard D. Citation analysis. In : *Encyclopedia of library and information sciences : third edition* [en ligne]. 2009. <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1081/E-ELIS3-120043464> (consulté le 24-02-2011)

WORLD HEALTH ORGANIZATION. *Guidelines for WHO guidelines* [en ligne]. Geneva : World Health Organization, 2003. http://whqlibdoc.who.int/hq/2003/EIP_GPE_EQC_2003_1.pdf (consulté le 22-03-2011)

WORLD HEALTH ORGANIZATION. *Human resources: annual report* [en ligne]. Geneva : World Health Organization, 2011(a). http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA64/A64_36-en.pdf (consulté le 22-03-2011)

WORLD HEALTH ORGANIZATION. *WHO Manual* . [en ligne] Geneva : World Health Organization, 2011(b). (consulté le 22-03-2011 sur l'intranet de l'organisation)

Annexe 1.

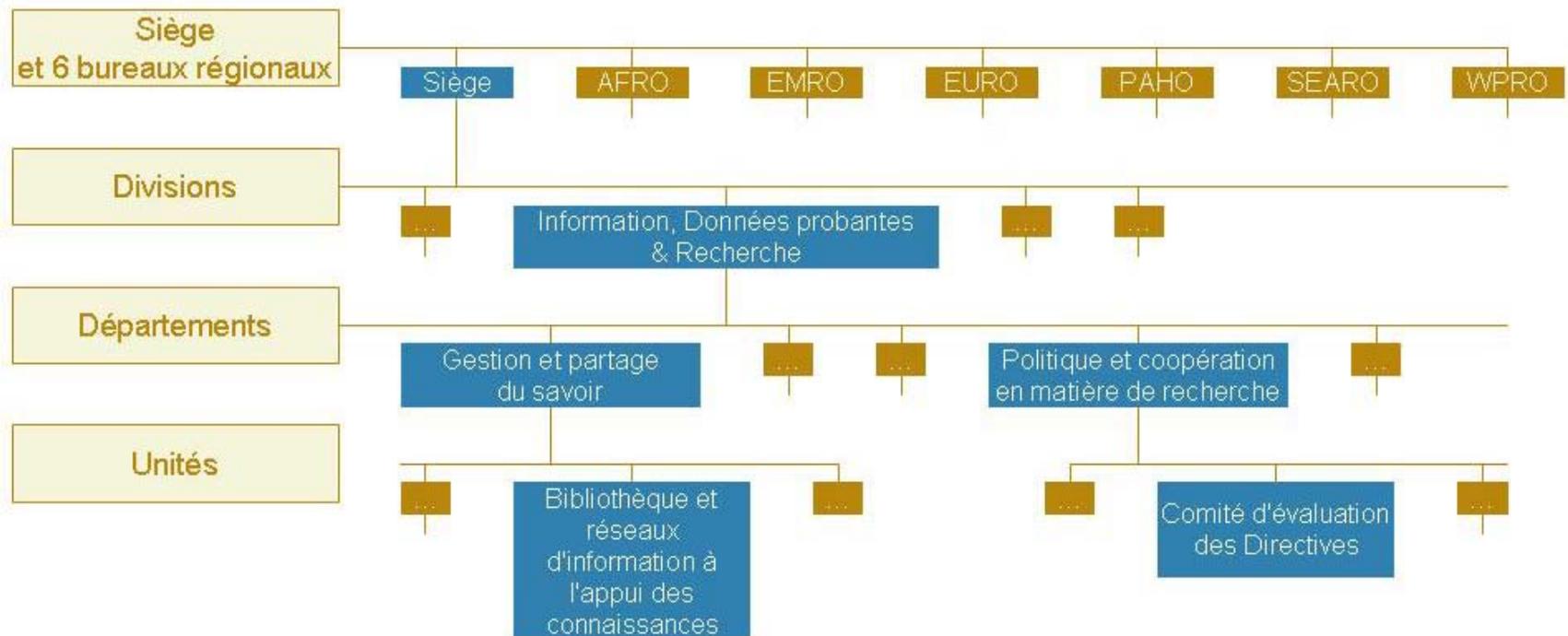
Lexique Anglais-Français des sigles utilisés

Nous avons utilisé dans ce travail les termes officiels français, lorsque ceux-ci existaient. Lorsque le sigle n'existait qu'en anglais, nous avons gardé ce dernier.

Sigle	Anglais	Français	Sigle
AFRO	Regional Office for Africa	Bureau régional de l'Afrique	
EMRO	Regional Office for the Eastern Mediterranean	Bureau régional de la Méditerranée orientale	
EURO	Regional office for Europe	Bureau régional de l'Europe	
GRC	Guidelines Review Committee	Comité d'évaluation des directives	
HQ	Headquarters	Siège	
IARC	International Agency for Research on Cancer	Centre international de Recherche sur le Cancer	CIRC
IER	Information, Evidence & Research	Information, données probantes & recherche	
KMS	Knowledge management and sharing	Gestion et partage du savoir	
LNK	Library and information network for knowledge	Bibliothèque et réseaux d'information à l'appui des connaissances	
MDGs	Millenium Development Goals	Objectifs du millénaire pour le Développement	OMD
PAHO	Pan American Health Organization	Bureau régional des Amériques	
RPC	Research policy & cooperation	Politique et coopération en matière de recherche	
SEARO	Regional Office for South East Asia	Bureau régional de l'Asie du Sud-Est	
UN	United Nations	Nations Unies	
WHO	World Health Organization	Organisation mondiale de la Santé	OMS
WPRO	Regional Office for the Western Pacific	Bureau régional du Pacifique occidental	

Annexe 2.

Organigramme de l'Organisation mondiale de la Santé



Annexe 3.

Les fournisseurs en périodiques électroniques de la bibliothèque de l’OMS

Fournisseur	Type d'accès
<p>Academic Search Premier : base de données bibliographique multidisciplinaire et académique développée par EBSCO (part de la collection de bases de données EBSCOhost)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6022 titres dont certains également fournis par <i>BioMed Central</i> dans les bouquets <i>EBSCO Open Access Medical and Health Collection, Free Access Journals (Highwire)</i>... 	payant
<p>American Medical Association : éditeur et unique fournisseur du <i>JAMA: Journal of the American Medical Association</i></p>	payant
<p>BioMed Central : éditeur open access</p> <ul style="list-style-type: none"> • 207 titres dont certains également fournis par <i>Academic Search Premier, EBSCO Open Access Medical and Health Collection, GreenFILE</i>... 	open access
<p>BMJ Journals : éditeur et unique fournisseur du <i>BMJ: British Medical Journal (International edition)</i></p>	payant
<p>Cochrane Library (Wiley) : Collection de 7 bases de données appartenant à l'éditeur Wiley, dont il est le seul fournisseur</p>	payant
<p>EBSCO Open Access Medical and Health Collection : collection de titres open access signalés par EBSCO</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2705 titres dont certains sont également fournis par <i>Academic Search Premier, BioMed Central, Free Access Journals (HighWire)</i>... 	open access

<p>Free Access Journals (HighWire) : collection de titres open access signalés par HighWire (division de l'Université de Stanford)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 257 titres dont certains sont également fournis par <i>EBSCO Open Access Medical and Health Collection...</i> 	payant ⁴²
<p>GreenFILE : base de données bibliographique multidisciplinaire et académique développée par EBSCO (part de la collection de bases de données EBSCOhost)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15 titres dont certains sont également fournis par <i>BioMed Central, Academic Search Premier, EBSCO Open Access</i> 	payant ⁴³
<p>HighWire Press : Division de Stanford University fournisseur du titre <i>Science</i> (fourni également par <i>Academic Search Premier</i>)</p>	payant
<p>Massachusetts Medical Society : éditeur et seul fournisseur du <i>New England Journal of Medicine</i></p>	payant
<p>Nature-NPG : éditeur et seul fournisseur sans embargo des titres <i>Nature (Current Archive)</i> et <i>Nature Medicine</i></p>	payant
<p>Oxford English Dictionary : éditeur et seul fournisseur d'<i>Oxford English Dictionary</i></p>	payant
<p>Oxford University Press : éditeur</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 titres, également fournis par <i>EBSCO Open Access</i> et <i>Free Access Journals</i>. 	payant
<p>ScienceDirect : collection de revues en ligne éditées par Elsevier</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seul fournisseur du <i>Lancet</i> 	payant

⁴² Bien que signalant des titres en open access, nous avons considéré les fournisseurs *Free Access Journals (HighWire)* et *GreenFILE* comme payants, car ces offres ne sont disponibles qu'en complément des offres payantes fournies par *HighWire Press* et *Academic Search Premier*

⁴³ Id.

- + 560 titres dont certains sont également fournis par *EBSCO Open Access*

SpringerOpen : revues électroniques open access publiées par l'éditeur Springer

- 2 titres dont 1 également fourni par *EBSCO Open Access*

open
access

Annexe 4.

Liste des revues les plus souvent citées

Cette annexe liste les 167 titres de revues les plus citées par les directives produites dans le courant de l'année 2010. Ils regroupent 2 505 références d'articles, soit 78%.

La colonne 1 indique le nombre de références citant la revue et la colonne 2 indique le nombre de directives citant la revue.

Journal / Database title	1	2
Contraception	162	2
AIDS = Acquired Immune Deficiency Syndrome	123	7
Lancet	92	12
Environmental Health Perspectives	83	1
JAIDS = Journal of Acquired Immune Deficiency Syndromes	68	7
New England Journal of Medicine	59	9
Toxicology and Applied Pharmacology	54	1
Atmospheric Environment	53	1
Journal of Infectious Diseases	50	7
JAMA = Journal of the American Medical Association	44	8
American Journal of Obstetrics and Gynecology	43	2
Clinical Infectious Diseases	43	6
Obstetrics and Gynecology	41	1
British Medical Journal	39	9
Cochrane Database of Systematic Reviews	36	7
American Journal of Epidemiology	28	2
Archives of Environmental Health	28	1
Environmental Research	28	1
Fertility and Sterility	27	2
Mutation Research	27	1
Regulatory Toxicology and Pharmacology	26	1
Carcinogenesis	24	1
Science of the Total Environment	24	1
Indoor Air	23	1
Occupational and Environmental Medicine	23	1
Pediatric Infectious Disease Journal	23	4
International Archives of Occupational and Environmental Health	22	1
Pediatrics	22	8
Cancer Research	21	2
International Journal of Epidemiology	21	6
Journal of Clinical Microbiology	20	3
Journal of Exposure Analysis and Environmental Epidemiology	20	1
Toxicological Sciences	20	1
Bulletin of the World Health Organization	19	10

Environmental Science and Technology	18	1
International Journal of Tuberculosis and Lung Disease	18	5
Antiviral therapy	17	5
European Respiratory Journal	17	1
Toxicology	17	1
American Journal of Industrial Medicine	16	2
Journal of Pharmacology and Experimental Therapeutics	16	1
Toxicology Letters	16	1
American Journal of Respiratory and Critical Care Medicine	15	2
Archives of Toxicology	15	1
Journal of Toxicology and Environmental Health (Part A Current Issues)	15	1
American Review of Respiratory Disease	14	1
British Journal of Venereal Diseases	14	1
Chemico-biological Interactions	14	1
Epidemiology	14	3
Health Physics	14	1
HIV Medicine = Human immunodeficiency virus Medicine	14	2
International Journal of STD and AIDS = International Journal of Sexually Transmitted Disease and Acquired Immune Deficiency Syndrome	14	5
Sexually Transmitted Diseases	14	2
British Journal of Obstetrics and Gynaecology	13	1
Environment International	13	1
Journal of Toxicology and Environmental Health	13	1
Osteoporosis International	13	1
Chemosphere	12	1
HIV Clinical Trials = Human immunodeficiency virus Clinical Trials	12	2
Inhalation Toxicology	12	1
Journal of the Air and Waste Management Association	12	1
Risk Analysis	12	1
Thorax	12	1
AIDS Research and Human Retroviruses = Acquired Immune Deficiency Syndrome Research and Human Retroviruses	11	3
Cancer Epidemiology Biomarkers and Prevention	11	2
Chemical Research in Toxicology	11	2
Human Reproduction	11	2
Journal of Applied Physiology	11	1
Journal of the National Cancer Institute	11	2
PLoS One = Public Library of Science One	11	6
Drug Metabolism and Disposition	10	1
European Journal of Contraception and Reproductive Health Care	10	1
Journal of Pediatrics	10	4
Morbidity and Mortality Weekly Report	10	2
Antimicrobial Agents and Chemotherapy	9	5
International Journal of Gynaecology and Obstetrics	9	1
New Zealand Medical Journal	9	2
Scandinavian Journal of Work, Environment and Health	9	1
Allergy	8	1
Archives of Internal Medicine	8	3

Evaluer l'efficacité et la pertinence du service d'accès aux revues électroniques de la 57 bibliothèque de l'Organisation mondiale de la Santé

DUGAST, Claire

Environmental Pollution	8	1
Food and Chemical Toxicology	8	1
Human Resources for Health	8	1
Journal of Acquired Immune Deficiency Syndromes and Human Retrovirology	8	4
Journal of Antimicrobial Chemotherapy	8	3
Journal of Radiological Protection	8	1
Leprosy Review	8	1
Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America	8	2
Radiation and Environmental Biophysics	8	1
Clinical and Experimental Allergy	7	1
Critical Reviews in Toxicology	7	1
Current Opinion in HIV and AIDS = Current Opinion in Human immunodeficiency virus and Acquired immune deficiency syndrome	7	3
Genitourinary Medicine	7	1
Human and Experimental Toxicology	7	1
Journal of Nutrition	7	3
Journal of Occupational and Environmental Medicine	7	1
Journal of Occupational Medicine	7	1
Journal of Thrombosis and Haemostasis	7	2
Lancet Infectious Diseases	7	4
Radiation Research	7	1
Rural and Remote Health	7	1
Toxicology and Industrial Health	7	1
American Journal of Medicine	6	4
Australian Journal of Rural Health	6	1
British Journal of Cancer	6	2
British Journal of Clinical Pharmacology	6	1
British Journal of Industrial Medicine	6	1
Building and Environment	6	1
Clinical trials	6	1
Epilepsia	6	1
Fundamental and Applied Toxicology	6	1
Journal of Clinical Endocrinology and Metabolism	6	1
Journal of Exposure Science and Environmental Epidemiology	6	1
Neurotoxicology and Teratology	6	1
PLoS Medicine = Public Library of Science Medicine	6	5
Radiation Protection Dosimetry	6	1
Reproductive Toxicology	6	1
Stroke	6	2
Thrombosis and Haemostasis	6	1
American Journal of Preventive Medicine	5	3
American Journal of Public Health	5	3
American Journal of Respiratory Cell and Molecular Biology	5	1
Annals of Internal Medicine	5	4
Annals of the New York Academy of Sciences	5	1
Biochemical and Biophysical Research Communications	5	1

Evaluer l'efficacité et la pertinence du service d'accès aux revues électroniques de la 58 bibliothèque de l'Organisation mondiale de la Santé

DUGAST, Claire

BJOG = British Journal of Obstetrics and Gynaecology (an International Journal of Obstetrics and Gynaecology)	5	3
Bone	5	1
Canadian Medical Association Journal	5	2
Chest	5	2
Clinical Endocrinology	5	1
Clinical Pharmacology and Therapeutics	5	2
Environmental and Molecular Mutagenesis	5	1
European Journal of Obstetrics Gynecology and Reproductive Biology	5	1
Hepatology	5	2
Indoor and Built Environment	5	1
Journal of Adolescent Health	5	2
Journal of Applied Toxicology	5	1
Journal of Environmental Monitoring	5	1
Journal of Epidemiology and Community Health	5	2
Maturitas	5	1
Molecular Pharmacology	5	1
Mutation Research (Fundamental and Molecular Mechanisms of Mutagenesis)	5	1
Science	5	2
South African Medical Journal	5	3
Tropical Medicine and International Health	5	3
Weekly Epidemiological Record	5	2
Advances in Contraception	4	1
AIDS and Behavior = Acquired immune deficiency syndrome and Behavior	4	3
AIHAJ = American Industrial Hygiene Association Journal	4	1
American Journal of Pathology	4	1
Annals of Occupational Hygiene	4	1
Biochemical Pharmacology	4	1
BioMed Central Health Services Research	4	1
British Journal of Family Planning	4	1
Circulation	4	3
Clinical Pharmacokinetics	4	2
Clinical Therapeutics	4	2
Environmental Health	4	1
Industrial Health	4	1
Journal of Biological Chemistry	4	1
Journal of Occupational Health	4	1
Journal of the Medical Association of Thailand	4	2
Journal of Virological Methods	4	1
Mutagenesis	4	1
Research Report (Health Effects Institute)	4	1
Studies in Family Planning	4	1
Transactions of the Royal Society of Tropical Medicine and Hygiene	4	2