

# **La mesure de l'offre et de l'utilisation des ressources numériques dans une sélection de bibliothèques romandes**



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI  
**Office fédéral de la statistique OFS**

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

par :

**Sophie DELARZE**

Conseiller au travail de Bachelor :

**Julien GOBEILL, professeur**

**Carouge, le 9 juillet 2018**

**Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)**

**Filière ID**

## Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Bachelor of Science HES-SO en Information Documentaire.

L'étudiant atteste que son travail a été vérifié par un logiciel de détection de plagiat.

L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

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

Fait à Vevey, le 9 juillet 2018

Sophie Delarze



## Remerciements

Afin de mener à bien ce travail, plusieurs personnes m'ont accompagnée, que je tiens à remercier vivement pour leur soutien ici :

M. Romaric Thiévent, collaborateur scientifique à l'OFS, mon mandant, pour sa disponibilité, ses conseils et sa patience lors de nos échanges téléphoniques.

M. Olivier Moeschler, responsable du domaine Culture à l'OFS, pour sa confiance à me confier ce présent mandat.

Les différentes personnes que j'ai rencontrées pour les entretiens, qui ont répondu gentiment et patiemment à mes nombreux mails :

M. Yan Buchs de la bibliothèque de Vevey, Mme Charlotte Benzi de e-bibliomedia, M. Pedro Nari, coordinateur des ressources documentaires de l'Université de Genève ainsi que M. Jean-Blaise Claivaz, qui s'occupe de l'Archive ouverte de l'UNIGE, et les bibliothécaires de la Haute Ecole de Gestion de Genève.

M. Julien Gobeill, mon conseiller pour ce travail de Bachelor.

Mes parents, pour la relecture de ce travail.

Et Spotify, pour m'avoir accompagné durant les longues heures de rédaction.

## Résumé

Ce travail a été réalisé en collaboration avec l'Office fédéral de la statistique (OFS), et a comme objectif général de comprendre comment les chiffres fournis par les bibliothèques concernant les ressources numériques ont été construits.

L'Office fédéral de la statistique met à disposition du public des statistiques fiables, complètes, transparentes et comparables. Dans son souci de transparence et de fiabilité, elle se trouve confrontée à des problèmes de cohérence lors de la mesure de l'utilisation de ces ressources numériques.

En effet, les bibliothèques ont vu leurs pratiques d'achat et de constitution de collections modifiées par l'essor des ressources numériques qui n'appartiennent plus aux bibliothèques, mais dont elles louent un droit d'accès à des tiers à travers des licences d'utilisation.

Afin d'avoir un aperçu de ce qui se fait au sein des bibliothèques, ce travail s'attache à décrire et caractériser la mesure de ces ressources numériques selon l'axe de l'offre et de l'utilisation. Pour connaître ce qui se cache derrière les chiffres transmis à l'OFS, une étude de 3 bibliothèques a été réalisée grâce à des entretiens suivis de nombreux mails. Puis une analyse en a été tirée, qui démontre le manque d'exhaustivité manifeste dans les mesures transmises à l'OFS.

Des recommandations sont émises, comme la nécessité d'homogénéiser les mesures grâce à des standards comme COUNTER, de mieux définir les rubriques du questionnaire pour aider les bibliothécaires à insérer leurs statistiques dans les bonnes cases, et de concevoir un guide des bonnes pratiques par type de bibliothèque.

# Table des matières

|   |             |
|---|-------------|
| <b>Déclaration .....</b>  | <b>i</b>    |
| <b>Remerciements .....</b>  | <b>ii</b>   |
| <b>Résumé.....</b>  | <b>iii</b>  |
| <b>Liste des tableaux.....</b>  | <b>vi</b>   |
| <b>Liste des figures .....</b>  | <b>vi</b>   |
| <b>Note.....</b>  | <b>vii</b>  |
| <b>Liste des abréviations .....</b>   | <b>viii</b> |
| <b>1. Introduction .....</b>  | <b>1</b>    |
| <b>2. Présentation du mandat de l'OFS .....</b>   | <b>2</b>    |
| 2.1 Cadre du mandat.....  | 2           |
| 2.2 Les objectifs et questions de recherche du mandat .....                                 | 3           |
| 2.3 Méthodologie .....  | 4           |
| <b>3. Les ressources électroniques et les statistiques .....</b>                            | <b>7</b>    |
| 3.1 Utilité et importance des statistiques.....   | 9           |
| 3.2 La mesure des ressources électroniques dans quelques pays.....                          | 10          |
| 3.2.1 Agence de récolte statistique en Europe .....   | 10          |
| 3.2.2 Agence de récolte statistique en Amérique du Nord .....                               | 11          |
| 3.3 Les problèmes rencontrés pour la mesure de l'utilisation des ressources numériques..... | 12          |
| 3.3.1 Définitions .....   | 12          |
| 3.3.2 Méthode de calcul.....  | 13          |
| 3.3.3 Structure.....  | 13          |
| 3.3.4 Accès .....   | 14          |
| 3.3.5 Usagers potentiels et leurs besoins .....   | 15          |
| 3.4 Les solutions apportées.....  | 15          |
| 3.4.1 Normalisation et standardisation des statistiques sur les ressources numériques.....  | 15          |
| 3.4.1.1 ISO 2789.....   | 16          |
| 3.4.1.2 ICOLC.....  | 16          |
| 3.4.1.3 COUNTER .....   | 17          |
| 3.4.2 Récolte des statistiques.....   | 27          |
| 3.4.2.1 SUSHI.....  | 27          |
| 3.4.3 Mutualisation de récolte statistique .....  | 28          |
| 3.4.3.1 JUSP.....   | 28          |
| 3.4.3.2 IRUS-UK .....   | 29          |
| 3.4.3.3 MESURE .....  | 29          |
| 3.4.3.4 EBSCONET .....  | 29          |
| 3.4.4 Les méthodes de livraison .....   | 30          |
| 3.4.5 Logiciels pour l'agrégation des récoltes statistiques.....                            | 30          |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.5 Synthèse .....   | 31        |
| <b>4. Les ressources électroniques dans les 3 bibliothèques analysées :<br/>cartographie et description.....</b> | <b>33</b> |
| 4.1 Bibliothèque municipale .....  | 33        |
| 4.1.1 Cartographie des ressources numériques .....   | 33        |
| 4.1.1.1 Offre des ressources numériques.....   | 34        |
| 4.1.1.2 Utilisation des ressources numériques .....  | 34        |
| 4.1.2 Remarques et commentaires .....  | 35        |
| 4.2 Bibliothèque HES .....   | 36        |
| 4.2.1 Cartographie des ressources numériques .....   | 37        |
| 4.2.1.1 Offre des ressources numériques.....   | 37        |
| 4.2.1.2 Utilisation des ressources numériques .....  | 38        |
| 4.2.2 Remarques et commentaires .....  | 41        |
| 4.3 Bibliothèque universitaire .....   | 42        |
| 4.3.1 Cartographie des ressources numériques .....   | 43        |
| 4.3.1.1 Offre des ressources numériques.....   | 44        |
| 4.3.1.2 Utilisation des ressources numériques .....  | 45        |
| 4.3.2 Remarques et commentaires .....  | 48        |
| 4.4 Analyse transversale .....   | 49        |
| <b>5. Recommandations .....</b>  | <b>56</b> |
| <b>6. Conclusion.....</b>  | <b>58</b> |
| <b>Bibliographie.....</b>  | <b>59</b> |
| <b>Annexe 1 : Glossaire .....</b>  | <b>66</b> |
| <b>Annexe 2 : Cartographie selon la norme ISO.....</b>   | <b>67</b> |
| <b>Annexe 3 : Cartographie selon COUNTER version 4 .....</b>   | <b>68</b> |
| <b>Annexe 4 : Guide d'entretien.....</b>   | <b>69</b> |

## Liste des tableaux

|   |    |
|---|----|
| Tableau 1 : Offre de ressources numériques pour les 3 bibliothèques interrogées, données 2016 ..... | 50 |
|---|----|

## Liste des figures

|  |    |
|--|----|
| Figure 1 : Evolution des frais d'acquisitions en bibliothèques universitaires..... | 1  |
| Figure 2 : Corrélations entre investigations et requêtes .....                     | 20 |
| Figure 3 : Exemple de configuration d'un Master Report pour les titres .....       | 20 |
| Figure 4 : Nouveaux éléments et attributs de la version 5.....                     | 21 |
| Figure 5 : Liste des rapports COUNTER version 5.....                               | 24 |
| Figure 6 : Exemple d'un rapport standard COUNTER version 5.....                    | 24 |
| Figure 7 : Cartographie des ressources numériques de la bibliothèque de Vevey..... | 34 |
| Figure 8 : Exemple de statistiques envoyées par e-bibliomedia .....                | 34 |
| Figure 9 : Hiérarchie des HES.....   | 37 |
| Figure 10 : Cartographie des ressources numériques de l'Infothèque.....            | 37 |
| Figure 11 : Tableau de statistiques du consortium suisse – Bases de données .....  | 39 |
| Figure 12 : Cartographie des ressources numériques de l'Université de Genève.....  | 43 |

## Note

Lors de la rédaction de ce travail, les termes « électronique » et « numérique » ont été utilisés indifféremment.



## Liste des abréviations

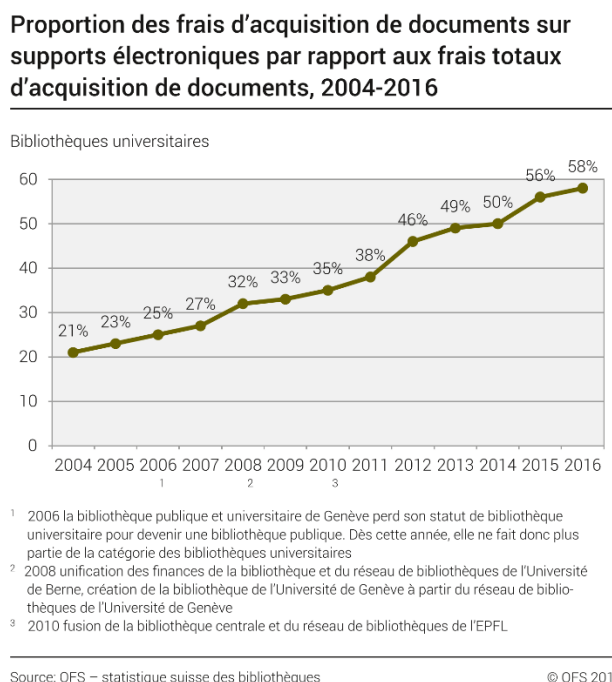
|                |   |
|----------------|---|
| <b>AAI</b>     | Authentication and Authorization Infrastructure   |
| <b>ARL</b>     | Association of Research Libraries   |
| <b>ArODES</b>  | Archive Ouverte des Domaines de la HES-SO   |
| <b>CNRS</b>    | Centre National de la Recherche Scientifique  |
| <b>COUNTER</b> | Counting Online Usage of NeTworked Electronic Resources                                 |
| <b>ERM(S)</b>  | Electronic Resource Management (System)   |
| <b>ESGBU</b>   | Enquête Statistique Générale auprès des Bibliothèques Universitaires                    |
| <b>HEG</b>     | Haute Ecole de Gestion  |
| <b>HES-SO</b>  | Haute Ecole Spécialisée de Suisse Occidentale   |
| <b>HTML</b>    | HyperText Markup Language   |
| <b>ICOLC</b>   | International Coalition of Library Consortia  |
| <b>ISO</b>     | International Standard Organisation   |
| <b>IST</b>     | Information Scientifique et Technique   |
| <b>JUSP</b>    | Journal Usage Statistics Portal   |
| <b>LSH</b>     | Lettres et Sciences Humaines  |
| <b>MESURE</b>  | Mutualisation et Evaluation des Statistiques d'Utilisation des Ressources Electroniques |
| <b>MINES</b>   | Measuring the Impact of Networked Electronic Services                                   |
| <b>NISO</b>    | National Information Standards Organization   |
| <b>OFS</b>     | Office Fédéral de la Statistique  |
| <b>PDF</b>     | Portable Document Format  |
| <b>PNB</b>     | Prêt Numérique en Bibliothèque  |
| <b>SCONUL</b>  | Society of College, National and University Libraries                                   |
| <b>SHS</b>     | Sciences Humaines et Sociales   |

|              |   |
|--------------|---|
| <b>SIGB</b>  | Système Intégré de Gestion de Bibliothèque          |
| <b>STM</b>   | Science, Technique et Médecine                      |
| <b>SUSHI</b> | Standardized Usage Statistics Harvesting Initiative |
| <b>UNIGE</b> | Université de Genève                                |
| <b>VPN</b>   | Virtual Private Network                             |
| <b>XML</b>   | Extensible Markup Language                          |

# 1. Introduction

L'évolution des pratiques numériques au sein de la population va de pair avec l'évolution des pratiques en bibliothèque. De plus en plus d'institutions proposent des ressources numériques à leurs usagers, la proportion des frais d'acquisitions de documents numériques ayant déjà dépassé les acquisitions de documents papier pour les bibliothèques universitaires.

Figure 1 : Evolution des frais d'acquisitions en bibliothèques universitaires



(Office fédéral de la statistique 2017d)

C'est pourquoi il est nécessaire, dans un monde en pleine évolution numérique, de connaître les pratiques des usagers en ce qui concerne l'offre et l'utilisation des ressources numériques en bibliothèque. Mesurer ces deux aspects des ressources numériques est un challenge pour les bibliothèques, mais aussi pour l'OFS, qui dépend des bibliothécaires pour leur fournir des données fiables et complètes.

Une étude quantitative des pratiques numériques en bibliothèque est menée par l'OFS, malheureusement, au vu des résultats obtenus, seule l'offre des ressources numériques est actuellement publiée sur le site de l'OFS. Afin d'évaluer les problèmes de mesure de l'utilisation, plusieurs bibliothèques ont été interrogées pour se rendre compte de la réalité du terrain, et d'essayer de remédier aux problèmes rencontrés par les bibliothécaires, ou tout du moins d'émettre des recommandations.

## 2. Présentation du mandat de l'OFS

### 2.1 Cadre du mandat

Ce mandat est réalisé en partenariat avec l'Office fédéral de la statistique dans le cadre de sa mission de produire et publier des informations statistiques fiables, comparables, solides et transparentes notamment dans le domaine des bibliothèques suisses.

Les ressources électroniques mises à disposition par les bibliothèques sont souvent accessibles depuis des serveurs externes contrôlés par des fournisseurs de contenu. Fréquemment, ces ressources n'appartiennent pas à la bibliothèque, qui en loue des droits d'accès.

Cette situation a des implications directes pour la statistique suisse des bibliothèques effectuée par l'Office fédéral de la statistique. En effet, en raison notamment de la multiplication des lieux d'hébergement des données et de définition des métriques utilisées, l'OFS rencontre des difficultés dans ses tentatives de cerner quantitativement l'utilisation des ressources électroniques dans les bibliothèques suisses. Ces difficultés ne sont pas propres à la Suisse.

Une partie des bibliothèques – les 150 plus grandes d'entre elles – ont fourni pour la première fois des données sur l'utilisation de leurs ressources électroniques lors d'une enquête pilote menée par l'OFS en 2014 (Office fédéral de la statistique 2014). Plutôt que d'être publiables telles quelles, ces données (et les commentaires qui les accompagnaient) ont cependant confirmé la difficulté de mesurer cet aspect, et la nécessité de mener une étude approfondie pour mieux comprendre comment la situation se présente concrètement sur le terrain et d'émettre des recommandations pour pallier les difficultés rencontrées.

Les données d'utilisation des ressources électroniques se trouvent au centre d'enjeux relatifs à la définition, à l'évaluation et au pilotage des politiques documentaires des bibliothèques. La mesure de l'utilisation des collections électroniques des bibliothèques permet également de cerner la place relative qu'elles occupent par rapport aux utilisations de médias physiques traditionnels. Plus largement, c'est aussi la mutation du fonctionnement et de la place des services d'information documentaire au sein d'une société de plus en plus digitalisée qui est éclairée, à partir d'un objet concret et bien circonscrit, par ce projet.

Le but de ce travail est de faire un état des lieux de ce qui se fait actuellement dans le comptage des ressources numériques, de comprendre comment les ressources numériques sont comptabilisées et de quelle façon.

Pour homogénéiser les méthodes de comptages, il faut comprendre comment les différentes bibliothèques établissent leurs chiffres en les déconstruisant. Ainsi nous pourrions établir un

protocole de comptage unique des ressources numériques, en assurant un équilibre entre les besoins d'information des utilisateurs de statistiques et la charge imposée aux bibliothèques.

Avec le tournant numérique entrepris par les bibliothèques, il est essentiel d'adapter les méthodes statistiques à l'évolution numérique.

Ce projet, bien que centré sur la Suisse Romande, est d'envergure nationale car la problématique se retrouve dans chaque bibliothèque suisse proposant des ressources numériques à ses usagers.

## **2.2 Les objectifs et questions de recherche du mandat**

L'objectif principal de ce mandat est de comprendre comment les ressources numériques sont mesurées en menant une enquête auprès des bibliothécaires responsables de ces mesures. La déconstruction de ces chiffres nous permettra de mieux cerner les problèmes de mesures afin d'y apporter quelques recommandations, le but de l'OFS étant d'homogénéiser les pratiques en donnant des directives claires sur la façon de mesurer l'offre et l'utilisation des ressources numériques, ceci afin de rendre les statistiques de ces ressources numériques comparables, solides, fiables et transparentes.

Ce mandat comporte deux axes de recherche complémentaires. Le premier axe traite de l'identification de l'offre des ressources électroniques et le second de la mesure de l'utilisation de ces ressources.

Le premier axe de recherche concerne la caractérisation et la quantification des ressources électroniques mise à disposition par les bibliothèques. Il s'agit d'effectuer une cartographie exhaustive et détaillée des ressources électroniques disponibles en ligne et mises à disposition par les bibliothèques à destination de leurs usagers. Il s'agira notamment de répondre aux questions suivantes :

**Quelles sont les différents types de ressources électroniques disponibles en ligne proposées par la bibliothèque ?** Il s'agira d'identifier et distinguer les différentes ressources documentaires électroniques disponibles en ligne selon leur typologie (ebooks, journaux, périodiques électroniques, bases de données...)

**Quelle est la provenance des ressources électroniques ?** Il s'agira de différencier les ressources en fonction de leur provenance et de leur mode d'acquisition. Elles peuvent provenir de la bibliothèque, qui les autoproduit (comme la digitalisation de documents papier), ou avoir été louées auprès d'un éditeur.

**Quelles sont les caractéristiques des données permettant de quantifier l'offre des ressources électroniques ?** Il s'agira de décrire les données permettant de quantifier l'offre

des ressources électroniques selon la provenance, la forme, les métriques utilisées et la complétude. Le but étant de comparer les manières de compter les ressources et d'identifier les différences de mesure.

Le deuxième axe de recherche concerne la mesure de l'usage des ressources numériques identifiées, en répondant aux questions suivantes :

**Quelles sont les caractéristiques des données permettant de quantifier l'usage des ressources électroniques ?** Il s'agira de décrire les données permettant de quantifier l'usage des ressources électroniques selon la provenance, la forme, les métriques utilisées et la complétude. Le but étant de comparer les manières de compter l'usage des ressources et d'identifier les différences de mesure.

## 2.3 Méthodologie

Afin d'avoir un panorama des ressources numériques, en termes d'offre et d'usage, un panel de bibliothèques de missions différentes a été retenu au départ pour une analyse détaillée. Ces bibliothèques devaient avoir une spécificité et un contexte différents pour représenter la diversité de l'offre en Romandie. J'ai choisi de ne traiter que les institutions romandes, ne parlant pas assez couramment l'allemand, ainsi que par souci de distance à parcourir pour effectuer les entretiens.

Les types de bibliothèques choisies sont les suivantes :

- Une bibliothèque municipale
- Une bibliothèque HES
- Une bibliothèque universitaire

Ainsi, une bibliothèque de chaque type a été interrogée pour évaluer leurs ressources numériques.

Pour la bibliothèque municipale, j'ai choisi d'interroger celle dont je suis membre, la bibliothèque médiathèque de Vevey, qui propose des ebooks au travers de la plateforme e-bibliomedia. Cela m'a permis de contacter également cette institution pour en apprendre davantage sur le Prêt Numérique en Bibliothèque (PNB) et les statistiques qui en découlent. La personne de référence pour la bibliothèque de Vevey est M. Yan Buchs, directeur de la bibliothèque, qui gère les statistiques des ressources numériques.

Pour les bibliothèques de type HES, j'ai choisi celle que je fréquente en tant qu'étudiante, c'est-à-dire la bibliothèque de la Haute école de gestion de Genève, que l'on appelle Infothèque. Connaissant le personnel depuis plusieurs années, il m'a été facile de demander un entretien auprès des bibliothécaires.

Pour les bibliothèques universitaires, mon choix s'est porté sur l'Université de Genève, ayant effectué un stage auprès de ces derniers à l'été 2017. Connaissant également le personnel, j'ai pu m'adresser à la personne de référence, M. Pedro Nari, coordinateur des ressources documentaires, qui gère les ressources numériques. Pour toutes les questions relevant de l'Archive ouverte UNIGE, j'ai contacté M. Jean-Blaise Claivaz, responsable de l'Open Access et des données de la recherche au sein de l'Université de Genève.

Un premier entretien a été planifié avec ces trois bibliothèques pour déterminer quelles ressources elles proposent, et comment elles mesurent leur utilisation, ainsi que les chiffres qu'elles soumettent à l'OFS lors du questionnaire annuel. Le but étant de comparer les métriques utilisées pour les différentes ressources numériques et de faire ressortir les principaux problèmes de quantification de l'usage.

Afin de préparer l'entrevue, un guide d'entretien (annexe 4) a été réalisé. Il se compose de deux parties, une pour l'axe de l'offre, la deuxième pour l'axe de l'usage. Pour déterminer les types de ressources électroniques disponibles, je me suis inspirée de la norme ISO 2789 (Organisation Internationale de Normalisation 2013) pour établir la liste (annexe 2). Pour les caractéristiques des ressources électroniques, mes lectures effectuées pour l'état de l'art m'ont été très utiles, surtout pour les métriques concernant l'usage des ressources électroniques. Un champ « Commentaires et remarques » a été ajouté pour que les personnes interrogées puissent me faire part de leurs problèmes ou de ce que je n'aurais pas pensé demander. Afin de faire une synthèse des informations, j'ai créé un tableau par axe regroupant les données essentielles à récolter lors des entretiens, que j'ai rempli après la première entrevue pour avoir une vue d'ensemble des statistiques de l'institution. Ces tableaux m'ont permis de repérer les lacunes dans les informations récupérées lors des entretiens. Pour les combler, j'ai repris contact par email avec les institutions en leur posant des questions ciblées sur les manques afin de compléter les tableaux, qui m'ont ensuite servi de base structurée pour établir une synthèse.

Quelques jours avant l'entretien, un mail de confirmation a été envoyé avec le guide d'entretien en fichier joint, pour que les personnes interrogées puissent avoir un aperçu des questions que je leur adresserais.

Une fois les informations recueillies, une synthèse a été faite par bibliothèque. Selon les ressources numériques offertes, une cartographie a été établie par institution avec l'application en ligne gratuite MindMup 2 (Sauf pompiers ltd 2018). Puis, un panorama de l'offre et de l'usage a été dressé, en finissant par les commentaires et remarques des personnes interrogées. Au vu de la complexité du sujet, un entretien d'une heure n'a pas été suffisant

pour pouvoir en faire le tour, c'est pourquoi de nombreux échanges de mails ont été nécessaires afin d'éclaircir les sujets abordés lors des entretiens.

À la suite de ces entretiens, une analyse transversale a été effectuée afin de répondre aux questions de recherche selon les 2 axes retenus, soit la mesure de l'offre et de l'utilisation. Finalement, des recommandations ont été émises d'après la littérature et la pratique observée.



### 3. Les ressources électroniques et les statistiques

Tout d'abord, pour délimiter le périmètre de l'étude, il faut définir ce qui constitue les ressources électroniques en bibliothèque. Comme pour les ouvrages papier on va parler de collection, mais cette fois de collection électronique.

*« Le terme de collection électronique est strictement limité aux ressources qui ont été délibérément acquises par la bibliothèque pour rencontrer les besoins de son public et pour lesquels les droits d'accès ont été négociés. » (Scalabre 2008, p. 26)*

Selon cette définition, les ressources d'une collection électronique sont des ressources payantes, dont l'acquisition se fait par un intermédiaire qui propose du contenu, ou diffuse du contenu dont les accès ont été préalablement négociés.

En plus des ressources numériques payantes, les archives ouvertes ont été incluses dans l'étude. Bien que ces ressources soient en libre accès, la rédaction des articles est effectuée par un chercheur, tandis que la mise à disposition de ces documents au travers d'une plateforme est faite par le bibliothécaire qui en assure la charge, les deux étant rémunérés par l'institution, la gratuité étant pour l'utilisateur final. Sont inclus dans cette étude, pour la même raison, les périodiques ou autres ressources électroniques en accès libre, en ligne mais hors dépôt institutionnel, référencés par la bibliothèque.

Les ressources numériques ont un mode de diffusion différent des ressources papier, on acquiert des droits d'accès, le plus souvent pour une période limitée dans le temps, selon une licence d'utilisation. Les bibliothèques n'acquièrent plus des documents physiques, mais un accès à distance (Boukacem-Zeghmouri, Schöpfel 2005). C'est un changement radical de paradigme, le document papier et la ressource électronique n'ayant que très peu de caractéristiques communes.

En version papier, l'utilisateur peut feuilleter le livre pour déterminer s'il est pertinent pour sa recherche d'informations. Si ce n'est pas le cas, il le repose, sans que cela soit compté comme un prêt. En version électronique, il est nécessaire d'accéder à l'intégralité de la ressource pour pouvoir la feuilleter, ou du moins faut-il accéder à l'abstract, qui peut paraître pertinent mais ne le sera peut-être pas. L'utilisateur ne s'en rend compte que lorsqu'il a parcouru l'intégralité de la ressource numérique, cet usage est alors mesuré comme un accès réussi. Ce qui m'est arrivé plusieurs fois pour réaliser ce travail.

Lorsque l'utilisateur entre dans la bibliothèque, cela peut correspondre à une connexion sur une base de données, un téléchargement correspond à un prêt effectué. Mais une des différences entre le papier et l'électronique est l'accès aux documents eux-mêmes, l'amplitude des horaires d'ouverture de la bibliothèque par rapport à l'accès permanent aux ressources

numériques disponibles sur internet (Carbone 2010). En plus de l'accès permanent, le confort de l'accès à distance et donc de ne pas avoir besoin de se déplacer à la bibliothèque, est un atout majeur en faveur de l'utilisation des ressources numériques.

Pour l'utilisateur, il est très facile de télécharger une ressource numérique, c'est rapide et gratuit. Le comportement de l'utilisateur est important pour la bibliothèque. Lors de sa recherche, il pourra revenir plusieurs fois sur le même article, alors qu'un seul accès est justifié. Afin de ne pas passer à côté d'une information importante, l'utilisateur va télécharger de multiples documents et faire le tri ensuite. L'utilisation n'est pas égale à l'utilité. Un article téléchargé car jugé pertinent d'après l'abstract peut s'avérer inutile après la lecture, mais justifiera néanmoins le prix de l'abonnement (Rouger 2010, p.121), car la non pertinence d'un article téléchargé fait partie de la recherche d'informations.

La mesure de l'utilisation des ressources numériques est difficile à établir pour les bibliothécaires car la masse de données à récolter est considérable. Les différences de formats proposés et la dissémination des points de récolte des données d'utilisation fait de la collecte des statistiques une tâche immense pour le personnel (Weintraub 2006).

Le bibliothécaire aimerait beaucoup avoir des statistiques fiables et faciles à collecter. Dans un monde idéal, un fichier en format libre s'alimenterait automatiquement avec les données utiles à l'institution. Malheureusement, dans le monde réel, les bibliothécaires ne peuvent collecter les données aussi fréquemment qu'ils le voudraient (Schufreider, Romaine 2008).

La récolte des données est néanmoins un impératif auquel les bibliothécaires sont confrontés. Chaque année, sur demande des agences externes comme l'OFS, les professionnels doivent se mettre à la chasse aux données. Mais également lorsque cela est nécessaire au sein de l'institution, pour évaluer une ressource avant de décider si elle sera au catalogue l'année suivante. (Grogg 2010).

Afin de trouver des statistiques fiables pour ces ressources numériques, il faut avoir du personnel. Ces ressources sont très nombreuses, les points de récolte, soit les lieux où l'on accède aux statistiques de l'éditeur ou du diffuseur, sont considérables, il faut du temps pour recueillir toutes les informations. Du temps que les bibliothécaires n'ont pas. Il est d'ailleurs rare que ceux-ci aillent au-delà des mesures générées automatiquement, ce qui est une source de frustration de ne pas en être capable, faute de temps (Grogg, Fleming-May 2010).

Une fois les données récoltées, les bibliothécaires peuvent constituer un tableau de bord contenant un ensemble d'indicateurs, de structure et de contenu stables. L'objectif étant d'avoir une représentation globale de l'activité de l'institution, pour pouvoir développer les ressources documentaires pertinentes d'après le public cible, mais aussi de surveiller les

activités de l'institution et les risques de dysfonctionnement. Le tableau de bord peut être diffusé à des fins de communication et d'échange, qui permettra de faire du benchmarking. En étudiant ce que font les autres bibliothèques, le bibliothécaire pourra améliorer la performance des services à disposition dans sa propre institution (Scalabre 2008, p. 73).

### **3.1 Utilité et importance des statistiques**

Les statistiques permettent de connaître la popularité d'une ressource, savoir si elle est utilisée, si elle l'est beaucoup ou que très peu. (Remy 2012). Pour la bibliothèque, il est très important d'évaluer la ressource, afin de déterminer si elle a encore sa place dans le catalogue.

La principale raison de collecter des statistiques, c'est l'évaluation qui en découle, qui permettra son analyse. Il s'agit d'une réflexion qui aidera pour le pilotage de l'institution, une démarche qui permet d'évaluer les performances au regard des objectifs et des moyens alloués. Ainsi, l'évaluation est une mesure effective de la réalité, qui permettra une aide à la décision en démontrant une meilleure connaissance des activités de l'institution, ce qui impactera sur l'évolution et le développement de celle-ci (Pettanati 2016).

Il est important de ne pas confondre les données d'usage, c'est-à-dire ce qu'on fait avant et après avoir accédé à la ressource, et comment on y accède, avec les statistiques d'usage, qui sont un indicateur chiffré permettant le pilotage de l'institution (Grogg, Fleming-May 2010, p. 25). C'est ce dernier qui est mis en avant dans ce travail.

L'évaluation va permettre de gérer les abonnements aux ressources numériques, ceux-ci étant toujours plus onéreux (Silbert 2018). La gestion des abonnements est tributaire du budget alloué à la bibliothèque, l'évaluation permettra alors de mieux argumenter la décision de maintenir, ou non, un abonnement. La justification de ces dépenses auprès de la tutelle ainsi que pour le rapport d'activité est facilitée par une évaluation quantitative de l'utilisation des ressources numériques (Logre 2013, p. 47), évaluation chiffrée qui est importante pour l'OFS.

Les statistiques vont donc servir à l'évaluation de la collection, et ainsi permettre son développement auprès de son public cible. La prolongation ou l'annulation de l'abonnement est déterminée sur la base de l'analyse de l'évaluation. Les statistiques vont permettre d'argumenter les décisions d'achats en évaluant les différents produits et services en ligne (Boukacem-Zeghmouri, Schöpfel 2005).

Au sein de la bibliothèque, elles servent également à surveiller la performance des ressources durant l'année, il s'agit d'une évaluation de son utilisation mais également de surveiller si l'accès à la ressource est stable. Il se peut que des accès soient défectueux, le comptage de la non utilisation étant un indicateur démontrant qu'il y a un problème d'accès à une base de données ou un portail d'éditeur par exemple.

Les statistiques d'utilisation doivent alors être accessibles immédiatement, être flexibles et organisées, leur traitement permettre une mise en graphique pour une meilleure visualisation (Weintraub 2006). Il est plus facile de se rendre compte de la progression de l'usage d'une ressource sur un graphique que sur un tableau de chiffres. L'interprétation est immédiate, la courbe monte ou descend, l'œil en prend conscience immédiatement, ce qui n'est pas le cas sur un tableau.

Les statistiques sont également nécessaires pour le bibliothécaire, afin de positionner l'institution auprès des autres établissements de mission similaire.

Pour cela, il faudra s'assurer que le système de calcul est le même, ce qui nous amène à la raison de mon travail, la récolte statistique pour les agences nationales. Afin d'avoir une vue d'ensemble des pratiques en bibliothèque, il est impératif d'avoir des données statistiques pertinentes et comparables pour garantir la qualité et la crédibilité de l'OFS (Office fédéral de la statistique 2006).

## **3.2 La mesure des ressources électroniques dans quelques pays**

La plupart des pays organise des récoltes statistiques pour une enquête nationale. Que cela se fasse au travers d'agences nationales ou d'entreprises privées, la responsabilité de fournir des statistiques revient aux bibliothécaires. Malheureusement, ce travail n'est pas jugé comme important et se retrouve très souvent relégué au bas de la liste des choses à faire, un travail plus urgent prenant précedence (Grogg 2010).

Voici quelques exemples de récolte statistiques organisées par pays.

### **3.2.1 Agence de récolte statistique en Europe**

En France, l'**ESGBU** (Enquête Statistique Générale auprès des Bibliothèques Universitaires) de l'enseignement supérieur est une enquête annuelle adressée aux services documentaires de l'enseignement supérieur.

Créée en 1976, elle permettait à l'administration de répartir les moyens de fonctionnement grâce aux statistiques récoltées (Deroche 2013).

En 2004, les statistiques sur les ressources électroniques ont été intégrées à l'enquête. Puis, en 2006, les indicateurs ont été révisés pour plus de clarté et de cohésion, ce qui a permis des taux de réponses à l'enquête plus élevés (Scalabre 2008, p. 75).

Depuis 2013, elle a été intégrée au portail d'aide au pilotage de l'enseignement supérieur et de la recherche, portail qui propose des indicateurs ainsi que des outils d'aide à la décision (Deroche 2013).

En Grande-Bretagne et en Irlande, la **SCONUL** (Society of College, National and University Libraries) collecte et publie les statistiques des bibliothèques universitaires, des grandes écoles ainsi que des bibliothèques nationales depuis plus de 30 ans. Elle permet à ses membres d'identifier des tendances et de faire du benchmarking.

Les résultats des enquêtes annuelles sont disponibles uniquement pour les membres, les non-membres pouvant les obtenir contre rémunération (Society of College, National and University Libraries 2018).

### **3.2.2 Agence de récolte statistique en Amérique du Nord**

Au vu de la grandeur du continent, beaucoup d'agences récoltent des statistiques sur les ressources électroniques. Mais de toutes celles que j'ai rencontrées, il y en a une qui est le plus souvent citée.

C'est l'**ARL** (Association of Research Libraries), une association des bibliothèques de recherche américaine, une organisation à but non lucratif de 125 bibliothèques aux USA et au Canada qui ont des missions similaires. Cette association fonctionne par principe d'adhésion, un montant est demandé pour chaque bibliothèque affiliée. Cet abonnement offre des privilèges à ses membres (Association of Research Libraries 2018a).

L'ARL est un partenaire actif dans la recherche de solutions concernant les statistiques. Elle a réalisé plusieurs enquêtes grâce à des outils qu'elle a développés, comme LibQUAL, qui permet de juger la qualité des services en bibliothèque et qui est maintenant internationalement reconnu. Il s'agit d'un questionnaire standardisé pour mesurer la satisfaction des usagers sur une échelle graduée (Association of Research Libraries 2018b).

L'ARL est aussi à la base d'initiatives comme MINES (Measuring the Impact of Networked Electronic Services), des programmes d'enquêtes sur le web qui analysent le comportement des usagers et leur besoin au niveau des articles (Grogg, Fleming-May 2010, p. 24). Un questionnaire est soumis à l'utilisateur toutes les 250 tentatives d'accès afin de permettre une vue précise de l'usage des ressources numériques. Cette enquête est localisée en Amérique du Nord, uniquement pour les membres de l'ARL, et pour un coût supplémentaire relativement élevé de 7 000 à 15 000 dollars (Logre 2013, p. 78).

En 2000, l'ARL a mis sur pied un projet nommé E-metrics, qui avait pour objectif de définir et de collecter des données statistiques. Planifié sur 18 mois, ce travail a permis la collaboration entre l'ARL et les fournisseurs afin d'harmoniser les points de vue pour la production de statistiques et indicateurs, qui sont divisées en 4 groupes :

- Les ressources électroniques disponibles

- L'usage des ressources et services électroniques
- Les dépenses
- Les activités de numérisation (Scalabre 2008, p. 22)

Ce projet a permis d'émettre un ensemble de recommandations ainsi qu'un processus de collecte de données, le tout publié dans un manuel en accès libre pour offrir un outil complet aux bibliothèques (Association of Research Libraries (éd.) 2002).

### **3.3 Les problèmes rencontrés pour la mesure de l'utilisation des ressources numériques**

Nombreux sont les problèmes rencontrés lors de la mesure de l'usage des ressources numériques. Afin d'avoir un panorama des difficultés, j'ai dressé une liste des principaux problèmes selon leur nature, les différents types de ressources partageant souvent les mêmes problèmes de mesures. Une synthèse des problèmes transversaux de tous les types de ressources finalise le chapitre.

#### **3.3.1 Définitions**

Un des principaux problèmes rencontrés lors de la mesure de l'utilisation des ressources numériques est la définition donnée aux mesures et métriques, pour savoir à quoi correspondent les chiffres statistiques produits, l'histoire qui se trouve derrière le chiffre pour connaître son contexte de création. Cette définition est à la base de statistiques comparables, pour évaluer des différences il faut être sûr de compter la même chose.

Par exemple, un article peut être « découpé » en texte et en image, on peut avoir accès aux images sans avoir le texte. En téléchargeant l'image uniquement, est-ce qu'on compte un accès réussi à l'article ? (Hults 2008, p.31).

Selon l'interface, l'article peut être affiché à l'écran, le texte étant directement visible sous l'abstract. Pour faciliter la consultation, une version PDF est proposée pour imprimer le document. Il s'agit de deux types de consultation différents, mais la ressource utilisée est toujours la même. Le comptage peut être multiplié par 2, un pour chaque accès, en HTML et en PDF. Ou alors le nombre de téléchargements se réfère uniquement au nombre d'accès réussis au document PDF (Hults 2008, p.31).

Lors d'une recherche sur une plateforme, selon la plateforme, la recherche peut être mesurée comme une recherche simple ou comme une recherche fédérée, c'est-à-dire une recherche qui permet une requête effectuée sur plusieurs outils en même temps, et affiche les résultats sur une seule page. Une recherche fédérée peut être comptée comme une nouvelle session sur chaque outil pris séparément, alors qu'une seule recherche aura été effectuée (Verminski,

Blanchat 2017). Dans ce cas, une recherche par session sera comptabilisée d'où une diminution du nombre de recherches par session (Timms 2012).

Il est parfois difficile de caractériser un document, un article peut également être un chapitre d'ebook, qui peut être comptabilisé comme un ebook à lui tout seul. Il y a un effacement de la notion de type de document au profit d'une plateforme hybride. Les éditeurs ont tendance à offrir des périodiques et des livres électroniques indifféremment, le tout étant perçu comme des ressources en ligne (Barthet, Bruley, Nguyen 2010, p. 239).

### **3.3.2 Méthode de calcul**

En plus de la difficulté de définition des ressources numériques, la méthode pour mesurer ces ressources n'est de loin pas homogène, et nécessite des métriques standardisées pour pouvoir être comparable. Après avoir décidé de ce que l'on compte, il faut se mettre d'accord sur comment le compter.

Ainsi, un utilisateur qui s'authentifie plusieurs fois en un temps restreint, car il a un problème de connexion internet ou tout simplement a oublié un mot clé dans sa recherche, doit-il être comptabilisé à chaque fois ou faut-il établir des règles pour standardiser ces mesures ?

Certains journaux proposent un éditorial ou encore des lettres de lecteurs, qui ne correspondent pas à des articles à proprement parlé. En téléchargeant la version PDF de ces sections de journaux, cela amène une différence de mesure avec d'autres journaux qui n'ont pas ce genre de documents à disposition de l'utilisateur. C'est un biais dans le comptage d'articles de journaux (Weintraub 2006).

Quant aux éditeurs, ils peuvent parfois avoir beaucoup de retard dans la livraison de statistiques, qui devrait être mensuelle. Ils peuvent même changer leur méthode de comptage ainsi que les chiffres de consultation d'une année à l'autre, ce qui rend les chiffres incomparables au sein de la même ressource, donc incomparables entre différentes ressources (Colin, Lechaudel 2010, p. 131).

### **3.3.3 Structure**

La structure qui permet l'accès à la ressource est également un problème dans la mesure des ressources numériques, car cette structure n'est pas homogène. L'architecture de la plateforme dépend de l'éditeur qui met à disposition les ressources numériques, celui-ci conçoit et organise l'accès aux ressources afin d'optimiser son utilisation (Davis, Price 2006).

L'interface de l'éditeur, qui permet d'accéder aux articles en texte intégral, influence beaucoup les statistiques d'usage. Comme le font remarquer Messieurs Davis et Price dans leur article, des différences significatives dans le nombre de téléchargements sont imputables à

l'architecture de la plateforme d'accès. Sur certaines plateformes, il est possible, voire obligé, de visionner l'intégralité du texte en version HTML avant de pouvoir le télécharger en format PDF. Le ratio de téléchargement entre PDF et HTML est alors fortement biaisé, la mesure de la version PDF étant automatiquement plus basse ou égale à la version HTML (Davis, Price 2006).

Sur d'autres plateformes, d'une recherche résulte un lien direct comme CrossRef, qui redirige l'utilisateur directement sur la version plein texte sans passer par la page de la notice de l'article. Selon la méthode de calcul, l'accès à la notice sur la plateforme ne sera pas comptabilisé comme un accès réussi et ne sera donc pas compté (Davis, Price 2006).

Une institution peut avoir ouvert plusieurs comptes auprès du même diffuseur, suite à un oubli ou si plusieurs personnes s'occupent de la gestion des ressources numériques au sein de la même institution par exemple. La collecte sera d'autant plus compliquée car il faudra moissonner deux fois les résultats pour ensuite les agréger dans le système de récolte statistique. Quand cela est possible, une fusion sous un même numéro de client est recommandé, ce qui fait gagner du temps aux bibliothécaires (Hambleton Twardowski 2017).

### **3.3.4 Accès**

Avant de pouvoir lire un document numérique, il faut y avoir accès. Et il y a de multiples façons de donner accès à du contenu, à travers un portail, une base de données ou encore en streaming. Les méthodes sont nombreuses et ont souvent des avantages comme des inconvénients quand il s'agit de quantifier leur utilisation.

L'accès aux ressources numériques peut se faire en majorité à distance, par VPN<sup>1</sup>. Mais pour quelques ressources l'accès ne pourra être possible qu'à l'intérieur du campus. Un utilisateur à distance n'y aura pas accès depuis chez lui, l'utilisation de cette ressource sera donc plus basse dans les statistiques. Ces ressources seront donc moins utilisées car moins accessibles. C'est un biais dans les statistiques d'utilisation (Timms 2012).

Les ressources numériques peuvent également être disséminées sur le site web de l'institution, ne favorisant pas leur consultation par des étudiants peu au fait de la structure du site et peu enclin à rechercher l'information autrement que par la page dédiée à son domaine d'étude. L'accès peut également ne pas être bien signalé, ni les ressources mises en avant à l'intérieur de la communauté académique (Timms 2012, p. 109).

En plus de l'accès physique aux documents, il y a le problème de l'accès aux statistiques d'utilisation. Ces statistiques sont disséminées sur les plateformes des diffuseurs et éditeurs,

---

<sup>1</sup> « Virtual Private Network » ou réseau privé virtuel



disponibles sous forme de rapport COUNTER pour les grands éditeurs. Pour les plus petites entreprises de diffusion d'informations, le coût de mise à disposition de statistiques d'utilisation est trop élevé (Verminski, Blanchat 2017), c'est pourquoi ils ne produisent que rarement des statistiques, et encore plus rarement des statistiques fiables, cohérentes et comparables.

### **3.3.5 Usagers potentiels et leurs besoins**

Un autre problème auquel il faut tenir compte lors de la comparaison dans la mesure de l'utilisation des ressources numériques concerne les usagers pris en compte lors de ces mesures. L'accès aux ressources peut être donné à des utilisateurs n'ayant aucun intérêt à y avoir accès, ou peut être octroyé uniquement aux utilisateurs qui en ont besoin.

Dans les institutions académiques, certaines ressources numériques peuvent être exclusivement réservées à une population de la communauté, comme les ressources médicales par exemple. Les usagers à l'intérieur de l'institution sont divisés par centre d'intérêt, les accès peuvent être également restreints par domaine. Un étudiant en architecture n'aura pas les mêmes accès qu'un étudiant en médecine, les ressources numériques de chaque domaine n'auront pas la même probabilité d'être lues. Les statistiques ne seront pas comparables (Timms 2012).

Quant aux archives ouvertes, les besoins en statistiques sont différents s'il s'agit d'un auteur, qui requière des statistiques au niveau de l'article, ou de l'institution responsable du site, qui nécessite le nombre total des articles téléchargés afin de démontrer l'accès et la visibilité de la plateforme d'archivage (Bruns Inefuku 2015).

## **3.4 Les solutions apportées**

Plusieurs projets de normalisation et de standardisation ont vu le jour, afin d'homogénéiser les statistiques d'utilisation, dont les 3 suivantes sont détaillées ci-dessous : la norme ISO 2789, l'ICOLC et le projet COUNTER. Le protocole SUSHI, quant à lui, permet de moissonner les rapports statistiques. Nous verrons ensuite quelques projets de mutualisation de récolte statistique, les méthodes de livraison ainsi que les solutions pour agréger les statistiques au sein d'une institution, puis une synthèse sera effectuée sur les différents projets en place.

### **3.4.1 Normalisation et standardisation des statistiques sur les ressources numériques**

Afin de rendre les statistiques d'utilisation plus fiables et comparables entre elles, il est nécessaire d'établir des règles pour garantir la reproductibilité des mesures au niveau international. Plusieurs normes et standards ont été élaborés pour rendre homogène la mesure des ressources numériques, avec plus ou moins de succès. Trois solutions sont particulièrement importantes au niveau international.

#### **3.4.1.1 ISO 2789**

La norme ISO 2789 est une norme internationale qui fournit des définitions ainsi que des règles pour la collecte des statistiques en bibliothèques. Elle décrit d'abord les termes et définitions utilisés dans la norme, puis détaille comment doivent être mesurées les données statistiques. L'édition de 2013, soit la 5<sup>ème</sup> édition, a intégré l'annexe A sur les statistiques d'usage des services électroniques de la précédente édition dans le corps de la norme, signe de l'importance toujours plus grande des ressources numériques en bibliothèques. Les métriques pour l'utilisation des ressources et services électroniques décrits sous le point 6.2.12 de la norme sont les suivantes :

- Nombre de recherches
- Nombre d'accès
  - Nombre d'accès rejetés
- Nombre de téléchargements
- Nombre d'accès à l'internet
- Usage de la collection numérisée

Suit plusieurs métriques comme le nombre de visites virtuelles ainsi que les services pour les appareils mobiles et une utilisation interactive des services de la bibliothèque. L'annexe A, point A.3.6 de la présente norme, détermine comment mesurer l'offre et l'usage des documents déposés dans les archives ouvertes institutionnelles (Organisation Internationale de Normalisation 2013). La typologie présentée par cette norme est illustrée dans l'annexe 2.

#### **3.4.1.2 ICOLC**

L'International Coalition of Library Consortia (ICOLC) est un groupe comprenant environ 200 consortia de bibliothèques du monde entier, qui constitue un organe informel de discussion et d'échanges entre les responsables et gestionnaires de consortia. Ce regroupement a été créé en 1996 (Scalabre 2008, p. 24).

Afin de mieux comprendre le marché des services proposés par les bibliothèques au travers des ressources numériques, l'ICOLC publie en 1998 un guide pour la mesure statistique de l'usage des ressources en ligne qui a été par la suite révisé en 2001 puis en 2006. Ce guide liste les exigences pour mesurer l'usage de ces ressources numériques onéreuses concrétisées en un set minimal de métriques qui sont les suivantes en 2006 :

- Nombre de sessions (logins)
- Nombre de recherches (searches)
- Nombre d'utilisations du menu (données obtenues par navigation)
- Nombre d'éléments complets vus ou téléchargés :
  - Articles de journaux

- Nombre d'ebooks
- Nombre de matériels de référence (définition de dictionnaire, article d'encyclopédie, biographie...)
- Nombre de ressources non textuelles (image, audio, video...)
- Nombre de refus d'accès

Depuis mars 2003, l'ICOLC soutient le projet COUNTER dans sa démarche de standardiser la mesure des statistiques d'utilisation. L'ICOLC encourage la livraison de statistiques en XML, préférablement via le protocole SUSHI, dans les 15 jours suivants la fin du mois, en maintenant un historique de 3 ans minimum. (International Coalition Of Library Consortia 2006)

Selon la liste des consortia participants, on trouve le Consortium des Bibliothèques Universitaires Suisses, ainsi que Couperin et le Centre National de la Recherche Scientifique (CNRS) pour la France (International Coalition Of Library Consortia [sans date]).

### **3.4.1.3 COUNTER**

Le projet COUNTER (Counting Online Usage of Networked Electronic Resources) a été mis sur pied afin de normaliser et homogénéiser les données d'usage des ressources numériques en établissant un code des bonnes pratiques. Organisation à but non lucratif dédiée à faciliter les données d'usage consistantes, crédibles et comparables (Grogg, Fleming-May 2010), elle est née en 2002 en Angleterre, fruit d'un groupe de travail entre éditeurs, consortia et bibliothécaires. En mobilisant l'intégralité de la chaîne de diffusion des ressources numériques, cette collaboration a grandement contribué à la réussite de ce projet. (Hults 2008).

Le code des bonnes pratiques publié qui en découle spécifie le contenu, le format, le mécanisme de livraison, les définitions et les règles à adopter pour établir un rapport homogène de données statistiques aux bibliothèques. Ce rapport permet d'établir des comparaisons fiables entre les éditeurs afin de piloter l'institution.

#### Historique

La première version de COUNTER a été officiellement lancée en janvier 2003. La première version (R1 pour Release 1) couvrait les ressources numériques des journaux et des bases de données, compilées en 7 rapports, dont 5 étaient obligatoires, détaillés ci-après :

- JR1<sup>2</sup> = nombre de requêtes réussies d'articles en texte intégral par mois et par revue.
- JR2 = nombre de refus de connexion par mois et par revue.
- DR1<sup>3</sup> = nombre total des interrogations et des sessions par mois et par base de données.

---

<sup>2</sup> Pour Journal Report 1, rapport de journaux 1 (voir annexe 3)

<sup>3</sup> Pour Database Report 1, rapport de base de données 1 (voir annexe 3)

- DR2 = nombre de refus de connexion par mois et par base de données.
- DR3 = nombre total des interrogations et des sessions par mois et par service.

Le succès est immédiat, de plus en plus d'éditeurs proposent des rapports compatibles avec COUNTER (Boukacem-Zeghmouri, Schöpfel 2005 ; Pradhan, Rai, Arora 2012 ; Pesch 2015a). Le travail des bibliothécaires reste long et difficile pour récupérer tous ces rapports, ceux-ci devant s'identifier sur chaque plateforme pour accéder aux statistiques et les agréger.

En 2005 sort la 2<sup>ème</sup> version de COUNTER, qui comporte deux améliorations principales : un en-tête homogène similaire dans tous les rapports ainsi qu'une séparation des formats HTML et PDF. Cette distinction entre les deux formats a été réalisée après avoir constaté des différences de mesures dues à l'influence de l'interface des plateformes offrant l'accès aux périodiques électroniques. Certains éditeurs contraignent les usagers à visualiser la version HTML avant de pouvoir télécharger la version PDF, faisant augmenter artificiellement le nombre de téléchargements, qui sont alors cumulés. Les différentes stratégies d'accès entraînent donc un biais dans les mesures d'utilisation, qui rendent l'évaluation entre éditeurs non comparable (Davis, Price 2006). La séparation des formats HTML et PDF a permis de pallier ce problème.

En janvier 2006, la première version du « Code des bonnes pratiques pour les livres et les ouvrages de références » entre en vigueur. Cette version présente plusieurs nouveaux rapports permettant la mesure de l'utilisation des livres électroniques, qui étaient absents jusque-là, ce qui démontre une prise de conscience dans l'évolution du marché des ressources électroniques (Pesch 2015a).

En 2007, le protocole SUSHI est lancé pour moissonner automatiquement les rapports chez les éditeurs, sans intervention humaine. Il s'agit d'un gain de temps énorme pour les bibliothécaires, qui reçoivent tous les rapports sur une seule interface, que ce soit un simple fichier Excel ou un ERM<sup>4</sup>. Dès lors, les vendeurs doivent se soumettre à un audit pour devenir COUNTER-compliant<sup>5</sup> (Grogg, Fleming-May 2010)

En 2008, la 3<sup>ème</sup> version de COUNTER oblige les diffuseurs d'information à utiliser le protocole SUSHI afin de rester COUNTER-compliant. Les recherches automatiques et fédérées sont alors comptées séparément dans les bases de données. De plus en plus de fournisseurs deviennent COUNTER-compliant.

En 2012, les deux codes de bonnes pratiques, pour périodiques et pour livres fusionnent en créant la 4<sup>ème</sup> version. Y est intégré l'Open Access en voie dorée, afin de séparer les

---

<sup>4</sup> Electronic Resource Management

<sup>5</sup> C'est-à-dire conforme aux règles édictées par COUNTER

ressources payantes des ressources gratuites. En effet, dans les institutions, l'indicateur le plus utilisé est le coût-par-utilisation des ressources numériques, ce qui nécessite de connaître le nombre d'articles payants, donc sans les articles en accès libre dans les revues hybrides.

Dès 2014, le protocole SUSHI permet la personnalisation des rapports COUNTER en appliquant des filtres et attributs au fichier XML. Il s'agit d'une amélioration, mais les éditeurs n'ont pas l'obligation de s'y soumettre. (Pesch 2015a)

#### Améliorations apportées à la version 5 de COUNTER

La version 5 sera disponible à partir de janvier 2019. Il s'agit d'un changement majeur dans la constitution des rapports. En effet, la 4ème version de COUNTER comporte actuellement 24 rapports différents, dont 13 sont obligatoires (annexe 3) (Leffler 2016). A chaque nouveau besoin un nouveau rapport était créé, avec souvent de nouvelles métriques. Le résultat étant un grand nombre de rapports à recueillir et traiter.

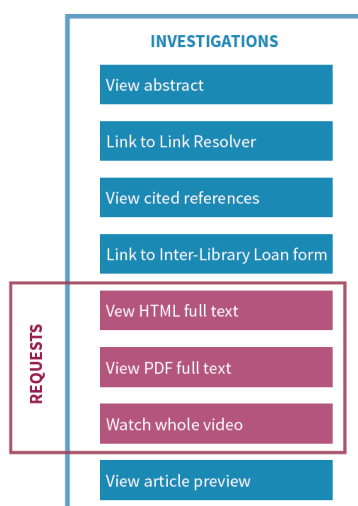
Cette dernière version en date a donc été simplifiée et les métriques ont été clarifiées (Verminski, Blanchat 2017), ce qui amène une flexibilité dans les données reçues. Il y a actuellement 4 rapports majeurs concernant :

- Les **plateformes**, qui démontrent l'activité sur l'intégralité de la plateforme de l'éditeur ou du fournisseur.
- Les **bases de données**, qui détaillent l'activité d'une base de données entière
- Les **titres**, qui détaillent l'activité au niveau du titre d'un journal ou d'un ebook
- Les **éléments**, qui détaillent l'activité pour un élément unique comme un article ou un élément multimédia. Ce rapport est également utilisé pour les archives ouvertes (Mellins-Cohen 2018).

Pour cette dernière version, les métriques pour les utilisations ont été séparées en deux pratiques différentes : les **investigations**, qui couvrent toutes les actions des utilisateurs, et les **requêtes**, qui couvrent tous les accès à une ressource réussie. Les investigations sont considérées comme des vues selon la version 4, tandis que les requêtes sont perçues comme des téléchargements réussis.

La corrélation entre les deux est démontrée sur la figure 2 ci-dessous.

Figure 2 : Corrélations entre investigations et requêtes



(Mellins-Cohen 2018, p. 5)

Lorsque les bibliothécaires ont besoin de statistiques COUNTER, ils peuvent configurer eux-mêmes ce qu'ils désirent comme information lorsqu'ils sollicitent un rapport de la part du fournisseur. Chacun des 4 rapports majeurs permet de composer un rapport personnalisable grâce à des filtres pour plus de granularité.

Figure 3 : Exemple de configuration d'un Master Report pour les titres

The screenshot shows the 'Title Master Report' configuration form. It includes the following fields and options:

- Usage Dates:** Two date pickers with a calendar icon and a '(include column)' label.
- Metric Type:** A dropdown menu with a checkmark icon.
- Data Type:** A dropdown menu with a checkmark icon.
- Access Type:** A dropdown menu with a checkmark icon.
- Access Method:** A dropdown menu with a checkmark icon.
- YOP:** A text input field with a checkmark icon.
- Exclude Monthly Details:** A checkbox.
- Submit** and **Cancel** buttons at the bottom.

(Pesch 2017a)

Pour chaque rapport, des éléments et des attributs sont appliqués au travers de filtres pour une personnalisation des données recueillies permettant plus de flexibilité, c'est ce qui fait la force de la nouvelle version. Ainsi, les nouveaux éléments et attributs de la version 5 permettent une meilleure granularité des rapports, et sont représentés par les attributs suivants, avec leur valeur :

Figure 4 : Nouveaux éléments et attributs de la version 5

| Attribute       | Description   | Values   |
|-----------------|---|--|
| "Access_Type"   | Used in conjunction with "Item_Requests", this attribute indicates if, at the time of the request, access to the item was controlled (e.g. subscription or payment required) or was available as open access or other free-to-read option.          | "Controlled"<br>"OA_Delayed" [reserved for future]<br>"OA_Gold"<br>"Other_Free_to_Read"  |
| "Access_Method" | This attribute is currently used to distinguish between regular usage (users accessing scholarly information for research purposes) and usage for the purpose of "Text and Data Mining" ("TDM").  | "Regular"<br>"TDM"   |
| "Data_Type"     | Used to generally classify the nature of item usage is being presented for.   | "Article"<br>"Book"<br>"Book Segment"<br>"Collection"<br>"Database"<br>"Dataset"<br>"Journal"<br>"Multimedia"<br>"Newspaper or Newsletter"<br>"Other"<br>"Platform"<br>"Report"<br>"Repository Item"<br>"Dissertation or Thesis" |
| "Publisher_ID"  | A unique identifier for the publishers, preferably to a standard identifier such as ISNI. For SUSHI version of the report, the type and value are separate. For tabular, the format is <i>type=format</i> .   | "isni=123334445"   |
| "Section_Type"  | Used in conjunction with "Data_Type", this attribute tracks requests to the level of the section requested. Used mostly with eBooks where content may be delivered by chapter or section, this element defines the nature of the section retrieved. | "Article"<br>"Book"<br>"Chapter"<br>"Other"<br>"Section"   |
| "YOP"           | Used in conjunction with "Item_Requests", this attribute records the year of publication of the item. The YOP attribute replaces the year-of-publication ranges in R4's JR5 report.   | A 4-digit year, e.g. "2012"<br>"0001" for Unknown<br>"9999" for Articles in Print  |

(COUNTER 2017, Appendix B section 1.4)

- **Access\_Type** : *selon l'accès, par licence ou libre*
  - Contrôlé
  - Open Access voie dorée
  - Autre (pour les archives institutionnelles)
- **Access\_Method** : *selon la méthode d'accès à la ressource*
  - Régulier
  - TDM (pour Text and Data Mining)
- **Data\_Type** : *définit la nature de la ressource*
  - Article
  - Livres électroniques
  - Section de livre
  - Collection
  - Base de données
  - Données de la recherche
  - Périodiques
  - Multimédia
  - Newsletter / Presse
  - Autres
  - Plateforme
  - Éléments de dépôt d'archive
  - Rapport
  - Thèses ou dissertations

- **Section\_Type** : *clarification de la nature de la ressource (surtout pour le rapport sur les ebooks, qui peuvent être délivrés en sections, donc pas dans la configuration du rapport sur les titres illustrés ci-dessus)*
  - Article
  - Livre
  - Chapitre
  - Autre
  - Section
- **YOP<sup>6</sup>** : *Année de publication*
- **Metric\_Type** : *définit les métriques utilisées pour les mesures*

Pour les investigations :

- **“Total\_Item\_Investigations”** Le nombre total d’accès à un élément ou aux informations relatives à ce contenu (comme un abstract ou les références citées dans le contenu)
- **“Unique\_Item\_Investigations”** Le nombre unique d’éléments investigués par un utilisateur durant une session (comme un article, un ebook, un chapitre ou un fichier multimedia)
- **“Unique\_Title\_Investigations”** Le nombre unique de titres investigués par un utilisateur (comme des journaux ou des ebooks)

Pour les requêtes :

- **“Total\_Item\_Requests”** Le nombre total de fois que le texte intégral d’un élément a été téléchargé ou vu
- **“Unique\_Item\_Requests”** Le nombre unique d’accès à un élément en texte intégral, les versions PDF et HTML comptées comme un seul élément
- **“Unique\_Title\_Requests”** Le nombre unique de requêtes à un journal ou un ebook, indépendamment du nombre de sections, le titre étant compté comme un élément unique (Mellins-Cohen 2018 ; Pesch 2017a ; COUNTER 2017)

Pour les recherches :

- **“Searches\_Federated”** Le nombre de recherches sur un moteur de recherche fédéré à distance
- **“Searches\_Automated”** Le nombre de recherches dans la base de données, lorsque toutes les bases de données sont interrogées par défaut, sans sélection par l’utilisateur
- **“Searches\_Regular”** Le nombre de recherches dans la base de données, pour autant qu’elle ait été consciemment sélectionnée, ou s’il y en a qu’une
- **“Searches\_Platform”** Le nombre total de recherches sur une plateforme, indépendamment du nombre de bases de données recherchées

Pour les accès :

---

<sup>6</sup> Year Of Publication



- **“Limit\_Exceeded”** Accès refusé car dépassement du nombre de connexions simultanées
- **“No\_License”** Accès refusé car pas de licence pour la ressource électronique désirée

Comme on peut le voir, l'attribut « **Access\_Type** » détermine si l'accès se fait au travers d'une licence ou est en accès libre, avec un attribut dédié aux publications en Open Access selon la voie dorée. L'attribut « **Data\_Type** » détermine la nature de la ressource, selon les types de ressources à disposition (ebooks, périodiques, bases de données...). L'attribut « **Section\_Type** » clarifie la partie de la ressource accédée, utile surtout pour les ebooks afin de séparer les sections ou chapitres de la publication entière.

Ces rapports sont flexibles, personnalisables grâce à des filtres à appliquer, mais peuvent également être standardisés avec des filtres pré-appliqués pour une comparaison aux rapports de la version 4. Ceci permet donc une analyse fiable et standardisée avec les différents fournisseurs (Pesch 2017a). Les rapports standards de la version 4 seront toujours accessibles avec la version 5, en appliquant les filtres prévus à cet effet.

La version 5 permettra une plus grande granularité dans la présentation de ces rapports statistiques, ce qui permettra au bibliothécaire d'extraire les données dont a besoin son institution, mais également de faire du benchmarking avec la version standard.

Dans les changements apportés par la dernière version, on peut également souligner la suppression des rapports d'accès sur mobile.

Une nouvelle approche du protocole SUSHI a également été mise en place afin de faciliter son implémentation, une aide en ligne est disponible.

La version 5 sera obligatoire dès le 1er janvier 2019, tandis que la version 4 sera encore disponible et obligatoire jusqu'en avril 2019. Cette dernière version est néanmoins condamnée à évoluer pour se calquer aux besoins du marché (Pesch 2017a).

Afin d'avoir une vue d'ensemble de la version 5 de COUNTER, un document Excel liste les 4 rapports majeurs (représentés avec chacun une couleur différente), ce qui permet un visuel du rendu de la future version. Le document est disponible en lecture seule sur Google Sheet, avec un rendu des 4 rapports majeurs avec plusieurs exemples de rapports standards comparables à la version 4.

Figure 5 : Liste des rapports COUNTER version 5

| COUNTER R5 Report Examples   |                       |   |                             |                         |              |                 |                   |       |                  |           |            |                       |            |                                 |  |
|--|-----------------------|---|-----------------------------|-------------------------|--------------|-----------------|-------------------|-------|------------------|-----------|------------|-----------------------|------------|---------------------------------|--|
| Fichier Édition Affichage Insertion Format Données Outils Modules complémentaires Aide |                       |   |                             |                         |              |                 |                   |       |                  |           |            |                       |            |                                 |  |
| 100% Lecture seule   |                       |   |                             |                         |              |                 |                   |       |                  |           |            |                       |            |                                 |  |
| A  | B                     | C   | D                           | E                       | F            | G               | H                 | I     | J                | K         | L          | M                     | N          | O                               |  |
| COUNTER Reports (R5)   |                       |   |                             |                         |              |                 |                   |       |                  |           |            |                       |            |                                 |  |
| Category   | Report ID (for SUSHI) | R5 Report Name                              | Master Report/Standard View | Aggregated Full Content | ABI Database | Data Repository | Discovery Service | eBook | eBook Collection | E-Journal | Multimedia | Multimedia Collection | Repository | Scholarly Collaboration Network |  |
| Platform   | pr                    | Platform Master Report                      | Master                      | Y                       | Y            | Y               | Y                 | Y     | Y                | Y         | Y          | Y                     | Y          | Y                               |  |
| Platform   | pr_p1                 | Platform Usage                              | Standard View               | Y                       | Y            | Y               | Y                 | Y     | Y                | Y         | Y          | Y                     | Y          | Y                               |  |
| Database   | dr                    | Database Master Report                      | Master                      | Y                       | Y            |                 | Y                 |       | Y                |           |            | Y                     |            |                                 |  |
| Database   | dr_d1                 | Database Search and Item Usage              | Standard View               | Y                       | Y            |                 | Y                 |       | Y                |           |            | Y                     |            |                                 |  |
| Database   | dr_d2                 | Database Access Denied                      | Standard View               | Y                       | Y            |                 | Y                 |       | Y                |           |            | Y                     |            |                                 |  |
| Title  | tr                    | Title Master Report                         | Master                      |                         |              |                 |                   | Y     | Y                | Y         |            |                       |            |                                 |  |
| Title  | tr_b1                 | Book Requests (Excluding OA_Gold)           | Standard View               | Y                       |              |                 |                   | Y     | Y                |           |            |                       |            |                                 |  |
| Title  | tr_b2                 | Book Access Denied                          | Standard View               |                         |              |                 |                   | Y     | Y                |           |            |                       |            |                                 |  |
| Title  | tr_b3                 | Book Usage by Access Type                   | Standard View               | Y                       |              |                 |                   | Y     | Y                |           |            |                       |            |                                 |  |
| Title  | tr_j1                 | Journal Requests (Excluding OA_Gold)        | Standard View               | Y                       |              |                 |                   |       |                  | Y         |            |                       |            |                                 |  |
| Title  | tr_j2                 | Journal Access Denied                       | Standard View               |                         |              |                 |                   |       |                  | Y         |            |                       |            |                                 |  |
| Title  | tr_j3                 | Journal Usage by Access Type                | Standard View               | Y                       |              |                 |                   |       |                  | Y         |            |                       |            |                                 |  |
| Title  | tr_j4                 | Journal Requests by YOP (Excluding OA_Gold) | Standard View               | Y                       |              |                 |                   |       |                  | Y         |            |                       |            |                                 |  |
| Item   | ir                    | Item Master Report                          | Master                      |                         |              | Y               |                   |       |                  |           |            | Y                     | Y          | Y                               |  |
| Item   | ir_a1                 | Journal Article Requests                    | Standard View               |                         |              |                 |                   |       |                  |           |            |                       | Y          |                                 |  |
| Item   | ir_m1                 | Multimedia Item Requests                    | Standard View               |                         |              |                 |                   |       |                  |           |            | Y                     |            |                                 |  |

(Pesch 2017b)

Un rapport de chaque type est donné à titre d'exemple, avec la sélection des attributs définis dans l'en-tête du rapport. Ci-dessous le rapport pour les bases de données DR\_D1 :

Figure 6 : Exemple d'un rapport standard COUNTER version 5

COUNTER R5 Report Examples

FichierÉditionAffichageInsertionFormatDonnéesOutilsModules complémentairesAide

100%Lecture seule

Report\_Name

|    | A                 | B  | C            | D         | E              | F                        | G                      | H        |
|----|-------------------|--|--------------|-----------|----------------|--------------------------|------------------------|----------|
| 1  | Report_Name       | Database Search and Item Usage   |              |           |                |                          |                        |          |
| 2  | Report_ID         | DR_D1  |              |           |                |                          |                        |          |
| 3  | Release           | 5  |              |           |                |                          |                        |          |
| 4  | Institution_Name  | Sample University  |              |           |                |                          |                        |          |
| 5  | Institution_ID    | isni=1234567890  |              |           |                |                          |                        |          |
| 6  | Metric_Types      | Searches_Automated;<br>Searches_Federated;<br>Searches_Regular;<br>Total_Item_Investigations;<br>Total_Item_Requests |              |           |                |                          |                        |          |
| 7  | Report_Filters    | Access_Type=Controlled;<br>Access_Method=Regular   |              |           |                |                          |                        |          |
| 8  | Report_Attributes |  |              |           |                |                          |                        |          |
| 9  | Exceptions        |  |              |           |                |                          |                        |          |
| 10 | Reporting_Period  | 2017-01-01 to 2017-06-30   |              |           |                |                          |                        |          |
| 11 | Created           | 2017-05-25   |              |           |                |                          |                        |          |
| 12 | Created_By        | Platform X   |              |           |                |                          |                        |          |
| 13 |                   |  |              |           |                |                          |                        |          |
| 14 | Database          | Publisher  | Publisher_ID | Platform  | Proprietary_ID | Metric_Type              | Reporting_Period_Total | Jan-2017 |
| 15 | Database A        | DB Publisher X   |              | PlatformX | pubx:dbA       | Searches_Automated       | 2822                   | 234      |
| 16 | Database A        | DB Publisher X   |              | PlatformX | pubx:dbA       | Searches_Federated       | 2372                   | 159      |
| 17 | Database A        | DB Publisher X   |              | PlatformX | pubx:dbA       | Searches_Regular         | 3410                   | 332      |
| 18 | Database A        | DB Publisher X   |              | PlatformX | pubx:dbA       | Total_Item_Investigation | 17208                  | 1450     |
| 19 | Database A        | DB Publisher X   |              | PlatformX | pubx:dbA       | Total_Item_Requests      | 8484                   | 705      |
| 20 | Database B        | DB Publisher X   |              | PlatformX | pubx:dbB       | Searches_Automated       | 3008                   | 229      |
| 21 | Database B        | DB Publisher X   |              | PlatformX | pubx:dbB       | Searches_Federated       | 2558                   | 154      |
| 22 | Database B        | DB Publisher X   |              | PlatformX | pubx:dbB       | Searches_Regular         | 3596                   | 327      |
| 23 | Database B        | DB Publisher X   |              | PlatformX | pubx:dbB       | Total_Item_Investigation | 17824                  | 1445     |
| 24 | Database B        | DB Publisher X   |              | PlatformX | pubx:dbB       | Total_Item_Requests      | 8842                   | 700      |

(Pesch 2017b)

## COUNTER-compliant

Afin d'être COUNTER-compliant, les éditeurs doivent se soumettre à un audit pour se prévaloir de ce label. Pour ce faire, ils doivent remplir les conditions suivantes :

- Les statistiques doivent être disponibles en format .csv (comma-separated value) ou .tsv (tab separated-value)
- Le téléchargement des rapports doit être disponible en self-service grâce à un nom d'utilisateur et un mot de passe
- Les rapports doivent être disponibles dans les 4 semaines après le dernier jour rapporté
- Le rapport est divisé au niveau du titre
- Le partage des données d'utilisateurs est formellement interdit (Verminski, Blanchat 2017)

L'éditeur doit alors effectuer trois étapes, les deux premières étant à effectuer une seule fois avant l'audit :

- Etablir un rapport test pour vérifier la compatibilité des rapports
- Effectuer un audit dans les 18 mois
- Contrôler le respect des conditions par un audit annuel (Hults 2008)

Une fois l'audit réussi, l'éditeur peut figurer dans la liste des éditeurs et vendeurs COUNTER-compliant sur le site de COUNTER (COUNTER 2018). Pour le bibliothécaire, il y a des avantages à avoir un éditeur COUNTER-compliant, comme recevoir un rapport normalisé et standardisé avec des définitions très précises des mesures statistiques, qui nécessite le moins d'interprétation possible. La simplicité du code des bonnes pratiques (Logre 2013, p. 23), qui comporte une vingtaine de pages pour la version 5 (Mellins-Cohen 2018) est un atout pour les professionnels toujours surchargés par le travail, qui n'ont pas forcément le temps de lire 100 pages pour comprendre comment gérer la récolte statistique.

## Limites de COUNTER

Néanmoins, COUNTER n'a pas que des qualités, et présente des limites quant à ce qu'on attend d'un projet comme celui-ci. Bien que soutenu par Couperin, on peut regretter son manque de présence chez les éditeurs français, ainsi que dans les domaines des lettres et sciences humaines (LSH) et dans les sciences humaines et sociales (SHS) en général (Logre 2013, p. 81). En effet, il y a une « prévalence des STM<sup>7</sup> et des ressources anglophones chez les fournisseurs agréés par COUNTER » (Logre 2013, p. 45). Afin de promouvoir les rapports COUNTER chez les professionnels français, « il sera nécessaire que la formation à ces outils et leur promotion soient pensées en France à une plus grande échelle » (Logre 2013, p. 59).

---

<sup>7</sup> Science Technique et Médicale

Le coût de production des statistiques COUNTER-compliant est relativement élevé car il faut du personnel pour traiter les données avant qu'elles finissent dans un rapport. Les petits vendeurs ne peuvent se permettre de mettre en place un tel système, faute de moyens à disposition (Verminski, Blanchat 2017), les petits fournisseurs ont donc du mal à rester au niveau des grands éditeurs.

Les rapports COUNTER mesurent les accès aux ressources numériques mais ne distinguent pas les utilisateurs qui y accèdent (Wang et al. 2017). Si un membre de la communauté est abonné à une ressource à laquelle la bibliothèque n'a pas souscrit, on ne peut faire la différence car l'IP est le même. Et si un abonnement est souscrit par la bibliothèque et par un membre de la communauté, les deux apparaîtront dans le même rapport. L'accès seul est compté, sans discernement de l'utilisateur, car la mesure est déterminée par l'adresse IP.

Ce que ne fait pas COUNTER, c'est mesurer le coût par utilisation des ressources numériques, il s'agit de mesures statistiques et non d'indicateurs. Il appartient aux institutions de se les approprier pour en faire des indicateurs selon leurs axes stratégiques, COUNTER offrant les chiffres bruts afin de servir aux calculs des indicateurs personnalisés par la bibliothèque. (Logre 2013). Il faut être conscient des biais de COUNTER pour en tirer profit.

### Usus

Afin de créer un lieu d'échange et de discussion, COUNTER a mis sur pied un site communautaire de discussion nommé Usus, mot latin qui signifie utilisation (Usus 2018). Lancé en 2014, administré par des bibliothécaires pour discuter de l'utilisation des statistiques d'usage et émettre des conseils sur COUNTER et SUSHI, Usus signale des données de fournisseurs comportant des erreurs ou des inexactitudes (Verminski, Blanchat 2017), car il est fréquent de recevoir des rapports non conformes, ou partiellement conforme aux normes de COUNTER. Si des rapports sont trouvés non compatibles par les bibliothécaires, le comité d'Usus contacte le fournisseur en question pour trouver une solution. Tout le monde en bénéficie, car les réponses sont publiées pour référence pour les autres usagers. Ce forum permet également de partager des idées et de proposer des améliorations. Des liens intéressants sont également mis à disposition, ainsi que des outils pratiques (Pesch 2015b).

### Best practice

Afin de profiter au mieux de ces rapports COUNTER, Jennifer J. Leffler propose quelques méthodes pour une meilleure pratique. Les rapports bruts peuvent être conservés sur un espace partagé au sein de l'institution avec une règle de nommage interne. Ceux-ci ne seront en aucun cas modifiés, mais cela permettra à chacun de télécharger le rapport sur la plateforme pour pouvoir travailler dessus tout en conservant la version originale. Chaque étape

entreprise sur le rapport devra être documentée pour pouvoir la refaire à l'identique et la partager avec les collègues. Il s'agira de travailler selon un planning déterminé à l'avance si possible, afin d'être efficace en un minimum de temps (Leffler 2016).

## Conclusion

COUNTER est en évolution permanente, comme l'atteste la 5ème version du Code des bonnes pratiques, mais aussi les nouveaux projets en développement, comme un groupe de discussion sur les systèmes de filtrage de l'usage anormal dû aux robots d'indexation, ou encore le développement d'un code des bonnes pratiques pour les données de la recherche. Actuellement, le code des bonnes pratiques est traduit en chinois (Carpenter 2017).

Bien qu'incitatif uniquement, les contrats de licence avec les fournisseurs peuvent inclure une clause de conformité COUNTER (Scalabre 2008, p. 34). Au vu du dynamisme de ce projet, de la constance dans sa mise à jour et des nombreux professionnels de différents métiers le soutenant, le code des bonnes pratiques a su se faire une place au niveau international (Logre 2013, p. 81).

### **3.4.2 Récolte des statistiques**

#### **3.4.2.1 SUSHI**

En 2005, un groupe de travail se réunit afin de discuter d'un moyen de moissonner automatiquement les rapports statistiques COUNTER. Sous l'égide de NISO (National Information Standards Organization), le travail sur le standard qui deviendra SUSHI (Standardized Usage Statistics Harvesting Initiative) commence dès 2006, il est approuvé fin 2007. Depuis, une maintenance continue assure une pérennité dans ce protocole (National Information Standards Organization 2018).

Le principe en est le suivant : le système ERM<sup>8</sup> de la bibliothèque fait une requête automatique à un vendeur au travers d'un service web, qui contient le nom de la bibliothèque, son numéro de client, son nom d'utilisateur et mot de passe ainsi que le nom et la période chronologique du rapport demandé. La réponse est renvoyée sous un format XML qui contient les statistiques d'usage demandées par le client, celles-ci étant intégrées au système sans intervention humaine. Le format XML a été choisi car son enveloppe est flexible, ce qui permet le transfert d'informations avec le protocole SUSHI (Hults 2008).

Un exemple de logiciel ERM en licence libre et open source est le **SUSHI Toolkit & Web Client** de l'Université de Pennsylvanie, avec une licence Apache 2 écrit en Java, un des

---

<sup>8</sup> Electronic Resources Management

premiers outils permettant de moissonner des rapports statistiques. Il permet également de convertir le fichier XML en fichier Excel (Pradhan, Rai, Arora 2012).

Le grand avantage de ce protocole est le gain de temps dû à l'automatisation du moissonnage, temps mis à profit pour analyser les statistiques d'utilisation pour un meilleur pilotage, considérant l'investissement toujours plus grand dans les abonnements aux ressources numériques (Pradhan, Rai, Arora 2012). Néanmoins, avant d'arriver à ce résultat, il faut implémenter SUSHI dans le système de gestion des ressources électroniques, ce qui n'est pas une mince affaire (Pesch 2013). L'implémentation du protocole SUSHI demande beaucoup de temps, afin de paramétrer correctement les caractéristiques des rapports statistiques COUNTER (Grogg 2010). Pour que le moissonnage puisse avoir lieu, le titre doit être présent dans l'ERM de la bibliothèque.

Le consortium français Couperin moissonne déjà une partie de ces rapports avec le protocole SUSHI (Chédot Leduc, Barron 2016, p.33), qui, depuis la version 3 de COUNTER, est devenu obligatoire pour être COUNTER-compliant (Grogg, Fleming-May 2010). Tout autant que COUNTER, SUSHI doit évoluer pour répondre aux besoins des usagers, dans un monde numérique en perpétuel mouvement.

### **3.4.3 Mutualisation de récolte statistique**

Pour diminuer le temps de collecte et d'analyse des statistiques d'utilisation, les bibliothécaires peuvent se reposer sur des services externes de mutualisation, permettant de regrouper le travail de récolte et de traitement. Ce service fourni permet d'homogénéiser les données statistiques pour toutes les bibliothèques affiliées, ces données étant moissonnées et traitées par les mêmes personnes pour l'ensemble des adhérents.

#### **3.4.3.1 JUSP**

Créé au Royaume-Uni afin de mutualiser la collecte et le dépouillement des rapports statistiques d'usage des périodiques, JUSP (Journal Usage Statistics Portal) est un portail qui permet d'accéder aux statistiques des périodiques, ebooks, bases de données et plateformes. JUSP fournit également une analyse des ressources numériques « pour le compte d'instituts de recherche et d'universités adhérents » (Chédot Leduc, Barron 2016, p. 6). En 2017, JUSP comptait plus de 200 bibliothèques adhérentes (Journal Usage Statistics Portal 2018).

*« En automatisant la collecte de ces rapports à l'aide du protocole SUSHI et en les stockant sous une forme structurée dans une base de données, le JUSP procure aux établissements une adresse unique où ils retrouveront les rapports statistiques des différents fournisseurs. » (Couperin 2012)*

### **3.4.3.2 IRUS-UK**

IRUS-UK (Institutional Repository Usage Statistics) est un service d'agrégation de données statistiques au niveau national, ceci pour tous les dépôts institutionnels du Royaume-Uni. Ils fournissent des statistiques standardisées au niveau de l'article déposé dans l'archive. Pour cela, IRUS-UK collecte les données brutes des différentes archives partenaires et les traitent afin d'obtenir des statistiques COUNTER-compliant (Needham, Stone 2012). Basé sur un rapport d'usage en XML et un moissonnage automatique avec le protocole SUSHI, les rapports sont ensuite renvoyés aux dépôts institutionnels (Grogg, Fleming-May 2010).

Les différents rapports incluent notamment l'item report 1 (IR1), le nombre de téléchargements réussis par mois, ainsi que l'item report 2 (IR2), le nombre de téléchargements réussis par mois et par type de ressource. (IRUS-UK 2018)

Les statistiques sont également utilisées pour faire du benchmarking (Bruns Inefuku 2015), IRUS-UK fédérant plus de 82 % des dépôts institutionnels du Royaume-Uni (Dalton et al. 2017).

### **3.4.3.3 MESURE**

Le consortium français Couperin a mis sur pied un projet du nom de MESURE (Mutualisation et Evaluation des Statistiques d'Utilisation des Ressources Electroniques). Mis en ligne en 2012, il permet de mutualiser et d'automatiser la collecte et l'analyse des données statistiques, en se basant sur l'architecture du projet JUSP anglais (Couperin 2017).

MESURE moissonne les rapports JR1 de COUNTER via le protocole SUSHI et les met à disposition de ses membres au travers d'un portail. Couperin voulait diffuser librement les statistiques découlant de ce projet, mais les données acquises auprès des éditeurs sont-elles vraiment publiques ? Elsevier a participé à la phase test, pour autant que les données ne soient accessibles que par les membres de MESURE (Logre 2013, p. 64). Actuellement, les données statistiques sont accessibles à tous les membres Couperin grâce à leur identifiant et mot de passe du consortium (Couperin 2017).

### **3.4.3.4 EBSCONET**

EBSCO propose des services à ses abonnés, notamment un outil de gestion des abonnements du nom d'Ebsconet. Cet outil permet de gérer les abonnements et les ressources numériques d'EBSCO grâce à un module en ligne (EBSCO Industries 2018). La récolte statistique se fait grâce au moissonnage avec le protocole SUSHI des rapports COUNTER-compliant dans divers formats.

Cette solution présente plusieurs avantages. Les rapports d'usage pour les bases de données ainsi que pour les journaux électroniques sont supportés, de plus les rapports incomplets sont

estimés d'après la moyenne des mois précédents. En revanche, les rapports d'usage pour les ebooks ne sont pas supportés. Bien que produit d'EBSCO, la plateforme supporte tous les rapports COUNTER-compliant, indifféremment de l'éditeur ou du diffuseur. Seul le coût par utilisation ne peut être calculé automatiquement pour les autres vendeurs, les coûts d'abonnements pour les produits d'EBSCO étant déjà intégrés dans le système (Remy 2012).

Contre rémunération, EBSCO peut configurer, moissonner et télécharger les données d'utilisation pour une bibliothèque. Peu d'articles parlent ou étudient ce genre d'outils, c'est pourquoi il est difficile d'établir une comparaison (Remy 2012).

#### **3.4.4 Les méthodes de livraison**

C'est un challenge pour le bibliothécaire de récupérer les statistiques des différents sites de diffuseurs de contenu. Les données sont transmises de plusieurs façons aux institutions, cela dépend du fournisseur. Les données peuvent être disponibles sur un intranet ou une page web protégée, il faudra alors un mot de passe pour y accéder. Les statistiques peuvent également se trouver sur un fichier drive partagé, ou encore être envoyé par mail, automatiquement ou après une demande du bibliothécaire (Grogg, Flemng-May 2010).

Ensuite, il faudra extraire les bons chiffres de chaque rapport, qui ne sont pas forcément transmis au même format ou avec les mêmes métriques. Il faudra alors les accommoder pour qu'ils soient comparables. L'utilisation de standard est nécessaire afin d'homogénéiser les mesures de l'offre et de l'utilisation des ressources numériques dans l'institution (Pesch 2004, pp.144-147).

#### **3.4.5 Logiciels pour l'agrégation des récoltes statistiques**

Les logiciels pour l'agrégation des récoltes statistiques sont indispensables pour l'intégration et la consolidation des statistiques d'usage. En effet, les statistiques doivent être compilées au même endroit pour un accès et une comparaison claire et pratique. Les logiciels peuvent être gratuits ou payants, être un service autonome interopérable avec un système ERM (Electronic Resource Management), ou un SIGB (Système Intégré de Gestion de Bibliothèque), ou encore être intégrés directement au système ERM ou SIGB (Grogg, Fleming-May 2010).

Un logiciel payant et autonome très connu est Excel, qui offre un puissant tableur pour l'analyse de données. Il est flexible et fonctionnel (Timms 2012, p.101). Une version gratuite est disponible sur Google Docs, du nom de Google Sheets, qui permet en plus de partager des feuilles de calculs avec les collègues par exemple.



### 3.5 Synthèse

L'accès aux ressources numériques est des plus variés. Que ce soit des périodiques électroniques, des bases de données ou encore des ebooks, il y a de multiples façons de diffuser l'information, et leurs voies d'accès sont nombreuses et complexes. De la base de données bibliographique qui n'offre qu'une route pour accéder à la ressource tant désirée à l'archive ouverte qui offre, avec un peu de chance, le téléchargement du texte intégral gratuitement, démêler les méthodes d'accès tient du parcours du combattant. Cet état de fait est reflété dans la collecte des statistiques d'utilisation de ces ressources numériques. Autant il est difficile de compiler les méthodes d'accès, autant il est difficile d'obtenir des statistiques fiables, compréhensibles et comparables. La collecte demande énormément d'énergie aux bibliothécaires responsables de l'évaluation des ressources numériques, pour, finalement, peu de valeur ajoutée si elles ne sont pas comparables entre elles.

Le premier problème est la difficulté d'obtenir des statistiques fiables de la part des diffuseurs et éditeurs. Si l'obtention de ces statistiques était facilitée, certainement que les institutions seraient plus motivées à les collecter, et auraient plus de temps pour en faire leur analyse. Ce qui permettrait une évaluation avec plus de poids, des mesures détaillées et fiables serviraient à un pilotage plus fin des ressources électroniques de l'institution.

Le deuxième problème est la standardisation de la mesure des ressources numériques afin qu'elles soient comparables. Pour faire du benchmarking, mais également pour l'évaluation, notamment pour l'indicateur coût par utilisation. Pour prendre la décision de continuer l'abonnement ou de le résilier, il faut connaître le prix d'une consultation, afin d'évaluer son utilisation et donc son intérêt pour les usagers. COUNTER se profile comme la solution envisagée par de nombreux acteurs mesurant l'utilisation des ressources numériques.

Le standard COUNTER, accompagné du protocole de moissonnage SUSHI, est donc plébiscité par les grandes bibliothèques pour obtenir des statistiques exploitables, mais COUNTER est également soutenu par les consortia, qui communiquent les statistiques ainsi obtenues à leurs membres. Les différents projets de mutualisation mis en place utilisent également COUNTER, qui permet un gain de temps significatif lorsqu'il s'agit de moissonner des données statistiques pour un ensemble d'institutions. COUNTER est ainsi devenu incontournable pour tous les bibliothécaires en quête de mesures statistiques cohérentes, fiables et standardisées.

La version 5 amène une redéfinition complète de la vision des ressources électroniques en se basant principalement sur les pratiques des usagers, grâce aux requêtes et aux investigations, et moins selon les types de ressources. Ainsi, les types de documents sont maintenant passés

en attribut, alors que les métriques sont regroupées en 4 types distincts, selon les investigations, les requêtes, les recherches et l'accès.

Si COUNTER fonctionne aussi bien pour standardiser les statistiques des ressources numériques, c'est grâce à la collaboration mise en place dès ses débuts entre éditeurs, diffuseurs, consortia et bibliothécaires. Cette consultation pluridisciplinaire a permis de prendre en compte les possibilités et les besoins de chaque métier, ainsi que leurs limites. COUNTER est devenu incontournable pour tous les bibliothécaires en quête de mesures statistiques cohérentes, fiables et standardisées. Être labellisé COUNTER-compliant est maintenant devenu un argument commercial de poids, soutenu par des audits obligatoires et fréquents, ainsi qu'une évolution des pratiques toujours remise à jour. Néanmoins, COUNTER est plus adapté aux grandes structures étant donné le travail demandé aux diffuseurs d'informations pour produire les statistiques fournies par les rapports. Ce travail a un coût, qui ne peut être supporté par les petites structures avec peu de personnel. Mais COUNTER et SUSHI aident à assurer la qualité des statistiques et amènent une amélioration dans la mesure des ressources numériques et leur méthode de collecte. Les standards sont la clé du succès de la crédibilité des statistiques, les bibliothécaires pouvant (et devant) jouer un rôle dans la promotion de COUNTER auprès des fournisseurs d'information.

La norme ISO, bien que donnant des définitions claires, a été supplanté par COUNTER pour la mesure des ressources numériques. Malgré le fait que COUNTER ne soit qu'incitatif, il a su se faire connaître et avoir une place très importante au niveau international, en offrant des solutions à la majorité des problèmes de mesure de l'utilisation des ressources numériques.

## 4. Les ressources électroniques dans les 3 bibliothèques analysées : cartographie et description

Afin de déterminer les façons de mesurer les ressources numériques en Suisse romande, il est important d'interroger le monde professionnel pour un panorama des pratiques et problèmes de récoltes statistiques au sein des institutions qui répondent au questionnaire de l'OFS. Les bibliothèques à interroger ont été sélectionnées, un rendez-vous a été pris. Ci-dessous, chaque entretien a été restructuré pour une homogénéité de format et mise en page, les **types de ressources sont en gras** tandis que les métriques sont soulignées. Sous le chapitre « remarques et commentaires », j'ai retranscrit les ressentis des personnes interrogées sur les ressources numériques en général. En fin de chapitre, une synthèse présente les problèmes rencontrés dans les bibliothèques interrogées, structurés par type de problème.

### 4.1 Bibliothèque municipale

En premier lieu, j'ai interrogé une bibliothèque municipale, celle de Vevey, car j'en suis une usagère depuis de nombreuses années. J'y ai également fait un stage avant de commencer l'école en Information Documentaire.

La ville de Vevey compte une population d'environ 20 000 habitants, la bibliothèque recense 4347 utilisateurs actifs pour une offre totale de 54 171 documents et 167 770 prêts pour l'année 2016 (Office fédéral de la statistique 2017a).

La Bibliothèque Médiathèque municipale de Vevey est gérée par M. Yan Buchs, que j'ai rencontré afin de recenser les ressources numériques qu'il met à disposition des usagers. Nous avons convenu d'un rendez-vous : un entretien de 20 minutes le mercredi 18 avril 2018 a été conduit pour répondre aux questions de l'offre et de l'utilisation des ressources numériques de la bibliothèque.

#### 4.1.1 Cartographie des ressources numériques

La bibliothèque fournit un accès à la plateforme e-Bibliomedia pour le Prêt Numérique en Bibliothèque (PNB). C'est la seule ressource numérique à disposition, les abonnements numériques à la presse étant trop onéreux pour une petite bibliothèque comme celle de Vevey.

La figure ci-dessous représente les ressources numériques offertes par la bibliothèque de Vevey. Etant donné qu'il n'y en a qu'une, j'ai ajouté au graphique la provenance des ressources numériques, ainsi que les métriques fournies par le diffuseur d'ebooks, qui apparaissent sous fond violet dans la figure suivante.

Figure 7 : Cartographie des ressources numériques de la bibliothèque de Vevey



#### 4.1.1.1 Offre des ressources numériques

La bibliothèque loue le droit d'accès à des **ebooks** à travers la plateforme e-bibliomedia. Elle n'a aucun contrôle sur le nombre d'ouvrages disponibles, mais peut faire des propositions d'achats au travers de la plateforme Feedbooks, qui fournit e-bibliomedia. L'abonnement à la plateforme est calculé selon le budget d'acquisition des livres papiers par année de la bibliothèque, l'adhésion s'élève à 2% de ce budget (Bibliomedia Suisse [2017]). Ce système permet aux petites bibliothèques d'avoir une offre numérique peu onéreuse et proportionnelle à leurs moyens financiers.

Le nombre de titres au catalogue de e-bibliomedia s'élève à 5880 titres le 19 avril 2018 (Bibliomedia 2018). Le nombre de titres disponibles est visible à tout moment en visualisant le catalogue sur le site de e-bibliomedia, l'offre électronique n'étant pas intégrée au catalogue de la bibliothèque de Vevey.

#### 4.1.1.2 Utilisation des ressources numériques

Les statistiques d'emprunts sont fournies par Feedbooks, ces statistiques couvrent uniquement les livres payants. Ne sont pas comptés les livres libres de droit directement téléchargeables sur la plateforme e-bibliomedia.

Les statistiques sont ensuite filtrées par la responsable de e-bibliomedia par bibliothèque affiliée. Elle envoie à la fin de chaque trimestre un résumé sous forme de tableau Excel, avec un résumé global annuel en janvier pour l'année écoulée. Les statistiques sont envoyées aux bibliothèques sous format Excel, soit un tableau qui contient le nom et prénom de l'emprunteur avec l'ouvrage emprunté, et la date d'emprunt. Chaque ligne correspond à un prêt, comme illustré ci-dessous.

Figure 8 : Exemple de statistiques envoyées par e-bibliomedia

|   | A      | B               | C           | D          | E               | F            | G      | H    | I    | J    | K     |
|---|--------|-----------------|-------------|------------|-----------------|--------------|--------|------|------|------|-------|
| 1 | Titre  | Auteur          | EAN         | Editeur    | nom utilisateur | Bibliothèque | Canton | An   | Mois | Jour | Heure |
| 2 | Cygnis | Vincent Gessler | 9.78237E+12 | L'Atalante | Delarze,Sophie  | BIBLIOMEDIA  | VD     | 2017 | 5    | 23   | 8:51  |
| 3 |        |                 |             |            |                 |              |        |      |      |      |       |

(e-bibliomedia 2018)

Au niveau de la bibliothèque, et afin de connaître le nombre d'utilisateurs actifs, il faut utiliser un filtre pour ne retenir que les usagers, indépendamment des prêts effectués. On entend par utilisateur actif une personne inscrite qui a emprunté un livre électronique au cours de l'année. Le nombre de prêts est calculé en additionnant chaque prêt effectué par les utilisateurs actifs.

Il existe plusieurs systèmes de licences pour les PNB (Prêts Numériques en Bibliothèque). Une licence peut être acquise sur un ebook pour un certain nombre de prêts (entre 30 ou 40 prêts), qui peuvent être effectués simultanément. Une fois que l'ouvrage a « épuisé » son quota de prêts, il disparaît du catalogue. Une licence peut être acquise pour un certain temps (entre 3 ou 6 ans), souvent avec un nombre d'exemplaires en prêt simultané restreint. Après le temps écoulé, l'ouvrage disparaît du catalogue. Une licence illimitée peut également être acquise, mais n'offre souvent qu'un seul accès simultané à l'ouvrage. Les éditeurs décident si oui ou non ils permettent le PNB, et si oui, déterminent la licence à appliquer ainsi que le prix de la licence. Celle-ci peut varier du simple au double selon le type de prêt (Bibliomedia Suisse [2017]).

Ces deux statistiques sont reportées sur le questionnaire de l'OFS chaque année. M. Buchs utilise ces statistiques en les agrégeant sur un fichier Word pour les inclure au rapport annuel. Ces statistiques sont néanmoins diffusées séparément des statistiques des ressources physiques, vu la relative nouveauté de l'abonnement. En effet, cela ne fait que 2 ans que la bibliothèque a adhéré à la plateforme.

A noter que e-bibliomedia est en restructuration, ce système devrait donc évoluer pour permettre à chaque bibliothèque d'avoir accès à ses statistiques d'emprunts en tout temps depuis la plateforme grâce à un accès sécurisé.

#### **4.1.2 Remarques et commentaires**

Lors du remplissage annuel du tableau de l'OFS, un message d'alerte apparaît lors d'un écart important avec les données fournies l'année précédente. Ceci pour attirer l'attention sur une éventuelle erreur. Mais si ce n'en est pas une, un champ « commentaire » pourrait aider les bibliothécaires à expliquer la différence, mais également renseigner le personnel de l'OFS sur les raisons de l'écart important décelé.

Dans le cas de la bibliothèque de Vevey, un écart de + 300 % dans les statistiques relatives aux inscrits ainsi qu'au nombre de prêts s'explique par le changement dans la méthode d'inscription des nouveaux usagers de la bibliothèque. Depuis l'année dernière, le formulaire d'inscription contient une case à cocher pour l'inscription automatique à la plateforme e-bibliomedia. Les usagers étant souvent friands de nouvelles technologies, qui plus est

gratuites, ils n'hésitent pas à cocher cette rubrique, ainsi qu'à la tester. Cette pratique reste néanmoins un effet de nouveauté, et devrait se stabiliser dans les années à venir.

## **4.2 Bibliothèque HES**

Pour représenter les bibliothèques de la HES, j'ai interrogé la bibliothèque dont je dépends pour mon cursus en Information Documentaire.

L'Infothèque est le nom donné à la bibliothèque des 4 filières de la Haute Ecole de Genève, soit Economie d'entreprise, Informatique de gestion, Information documentaire et International Business Management. La bibliothèque a effectué 13 346 prêts sur l'année 2016 (Office fédéral de la statistique 2017b).

La bibliothécaire m'a reçue le 21 avril pour une entrevue d'un peu plus d'une heure, qui a été suivie de plusieurs échanges de mails afin de compléter les informations récoltées lors de notre entretien.

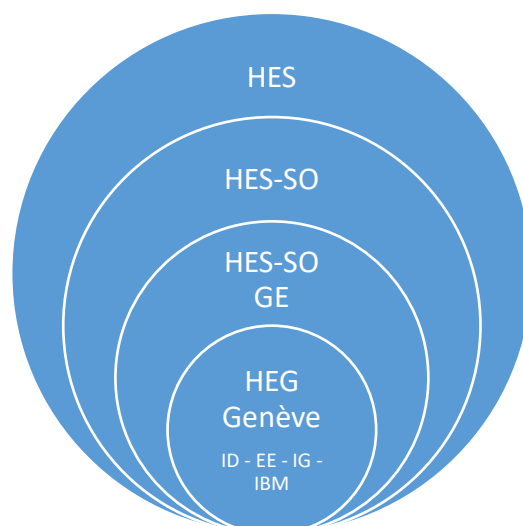
La bibliothèque de la Haute Ecole de Genève est rattachée aux bibliothèques de la HES-SO Genève. Au niveau hiérarchique, elle dépend de la directrice adjointe de la Haute Ecole de Gestion de Genève, Madame Ghislaine Jacquemin. Une commission de l'Infothèque a été mise sur pied afin de prendre des décisions stratégiques avec l'aval du Conseil de direction de l'école.

Les bibliothécaires responsables des 6 écoles HES-SO Genève ont mis sur pied un groupe de travail afin de parler des problématiques communes ainsi que des bonnes pratiques. Ce groupe de travail rencontre une fois par an la direction générale afin de faire un état des lieux.

Un autre groupe de travail, appelé « Groupe des répondants des bibliothèques de la HES-SO », est composé de 6 personnes, chacune responsable d'un domaine d'enseignement. La bibliothécaire responsable de l'Infothèque HEG est répondante pour le Domaine économie et services. Un expert-métier, M. Michel Gorin, gère ce groupe et rend des comptes au rectorat de la HES-SO.

Le système complexe d'imbrication des Hautes Ecoles est un grand facteur de problèmes lorsqu'il s'agit de dénombrer l'utilisation des ressources numériques d'une entité unique dans cette organisation. En effet, l'agencement de ces diverses structures est élaboré à la manière des poupées russes, comme le montre la figure 9. La Haute Ecole de Gestion de Genève (HEG) fait partie de la Haute Ecole Spécialisée de Suisse Occidentale de Genève (HES-SO GE), qui fait partie de la Haute Ecole Spécialisée de Suisse Occidentale (HES-SO), qui fait elle-même partie de la Haute Ecole Spécialisée (HES) de la Suisse entière.

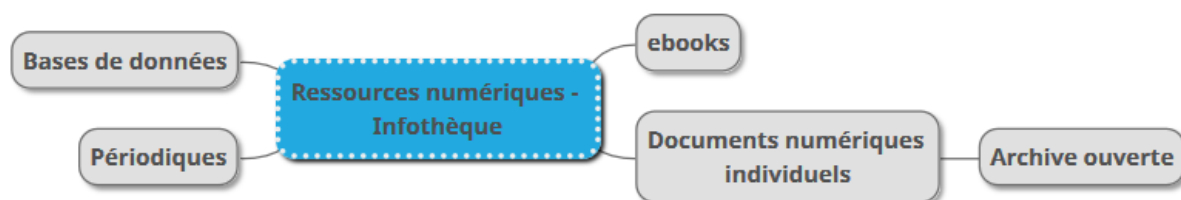
Figure 9 : Hiérarchie des HES



#### 4.2.1 Cartographie des ressources numériques

L'Infothèque donne accès à plusieurs types de ressources numériques, de provenances diverses, selon la figure ci-dessous.

Figure 10 : Cartographie des ressources numériques de l'Infothèque



##### 4.2.1.1 Offre des ressources numériques

L'offre de l'Infothèque comprend des bases de données, l'accès à des périodiques, des ebooks ainsi qu'une archive ouverte.

Pour l'offre de ces ressources électroniques, l'Infothèque bénéficie des acquisitions du consortium des bibliothèques universitaires suisses pour une grande partie de ses **bases de données** ainsi que des **périodiques électroniques**, mis à disposition au travers de portails d'éditeurs. Néanmoins, le consortium ne pouvant supporter le coût de nouvelles licences, plusieurs écoles se sont regroupées afin de négocier l'accès à des bases de données comme Normes ISO ou Business Source Premier, ce qui permet de partager les frais d'acquisitions. Qui plus est, l'Infothèque achète, et supporte seule, des licences à des bases de données comme LISTA pour compléter son offre.

Le consortium recense toutes les offres communes pour les HES, indépendamment du domaine d'activité (Swissuniversities 2016). L'accès est partagé par toutes les HES, il est difficile de faire un décompte exact. Faut-il compter toutes les ressources disponibles ou uniquement celles dédiées aux 4 filières de la Haute Ecole de Gestion ?

Pour les **bases de données**, l'Infothèque compte le nombre de bases de données qu'elle met à disposition de ses usagers, elle recense uniquement celles dont elle a acquis la licence hors consortium, que ce soit des licences qu'elle supporte seule ou dont les coûts sont partagés avec d'autres institutions dont les besoins sont identiques.

Pour répondre au questionnaire de l'OFS, seul le nombre de titres des **périodiques** pour lesquels l'Infothèque a une licence en direct, soit hors consortium, sont dénombrés, comme c'est le cas pour les bases de données. Ce sont donc les bases de données et les périodiques proposés à leurs propres usagers, avec leur propre budget qui sont pris en compte pour le recueil statistique annuel de l'Office fédéral de la statistique.

Les principaux **ebooks** proviennent de la plateforme Scholar Vox, une bibliothèque numérique communautaire. Le nombre d'ouvrages disponibles est inscrit lorsqu'on accède au catalogue (Cyberlibris 2018). Un autre fournisseur de livres électroniques est l'éditeur ENI, spécialisé dans les livres d'informatique (Editions ENI 2018). Il n'y a pas d'indication claire quant aux nombres d'ouvrages à disposition sur la plateforme, ils annoncent plus de 600 ebooks en 2018 mais leur offre augmente chaque mois.

Depuis 2015, l'Infothèque propose également une **archive ouverte** du nom de ArODES, pour Archive Ouverte des Domaines de la HES-SO, dédiée aux publications des chercheuses et chercheurs de la HES-SO (Haute École Spécialisée de Suisse occidentale 2018). D'abord centrée sur le Domaine économie et service, elle s'étend peu à peu sur l'ensemble des domaines de la HES-SO depuis 2017. Le nombre de notices apparaît dans la barre de recherche de l'archive. Le nombre de notices concernant uniquement la HEG-GE est comptabilisé sous les documents numériques individuels F47d du questionnaire de l'OFS (Office fédéral de la statistique 2017e). Il s'agit du nombre de notices, qu'elles comportent ou non le texte intégral.

#### **4.2.1.2 Utilisation des ressources numériques**

La mesure de l'utilisation des ressources numériques n'est pas évidente car elle est du ressort de plusieurs acteurs, et est souvent indépendante du bibliothécaire en charge.

Au niveau des ressources numériques négociées par le consortium, celui-ci fournit un fichier Excel partagé entre toutes les HES sur Switch drive, sur lequel on peut appliquer des filtres,



dépendants des types de ressources. Les statistiques sont donc scindées en plusieurs onglets :

- Overview Databases,
- Overview Journals, Press DB,
- Overview Books, Reference Works,
- AV-Materials.

Chaque onglet contient un tableau avec plusieurs possibilités de filtrer les résultats, selon l'institution, le fournisseur de contenu, le type de données, le sujet, la compatibilité avec COUNTER ainsi que le statut de l'abonnement. Ci-dessous un exemple d'un fichier Excel pour les **bases de données** de la HES-SO de Genève COUNTER-compliant sans les statistiques pour question de confidentialité.

Figure 11 : Tableau de statistiques du consortium suisse – Bases de données

| A  | B            | C    | D    | E    |
|--|--------------|------|------|------|
| Institution  | HES-SO HESGE |      |      |      |
| Provider   | (Tous)       |      |      |      |
| Data Type  | (Tous)       |      |      |      |
| Subject  | (Tous)       |      |      |      |
| COUNTER compliant?   | compliant    |      |      |      |
| Status   | (Tous)       |      |      |      |
| Sum of Requests  | Year         |      |      |      |
| Product Name   |              | 2014 | 2015 | 2016 |
|  |              | 2017 |      |      |
| <div> Overview Databases Overview Journals, Press DB Overview Books, Reference Works AV-Materials </div> |              |      |      |      |

(Consortium suisse des bibliothèques 2018)

En choisissant les données statistiques pour la HEG, on constate qu'il n'y a que peu de ressources numériques listées. En effet, pour trouver les chiffres de certaines bases de données, il faut remonter au minimum d'un niveau, c'est-à-dire sélectionner la HES-SO de Genève ou la HES-SO. Mais alors, les bases de données d'autres domaines apparaîtront, et les données de la HEG de Genève seront noyées dans la multitude de ressources numériques des HES-SO. Afin d'avoir des statistiques pour toutes les bases de données, il faudrait les prendre les unes après les autres, filtre après filtre, en notant pour chaque ressource tous les critères définissant les statistiques récupérées. Ce qui, en plus de prendre énormément de temps, ne sert pas à grand-chose étant donné que ces statistiques ne sont pas comparables entre elles.

Parfois, certaines ressources subissent un changement de comptage entre deux années. Il faut être attentif envers les non-réponses, elles peuvent apparaître à un autre niveau.

Par exemple, les statistiques de Business Source Premier étaient, jusqu'en 2014, appliquées à la HES-SO de Genève. Puis, dès 2015, les statistiques sont rapportées à l'ensemble de la HES-SO. Bien que COUNTER-compliant à chaque fois, l'univers statistique n'est plus le même, rendant la comparaison annuelle impossible avec d'autres bases de données. Pour ce dernier cas, l'Infothèque a un compte direct chez EBSCO, qui fournit cette base de données. Les bibliothécaires peuvent aller chercher les statistiques pour la HEG eux-mêmes sur la plateforme, mais cela nécessite du travail supplémentaire pour une seule statistique d'utilisation.

Quant à la base de données ABI/Inform de Proquest, les statistiques obtenues du consortium concernent l'entier des HES de Suisse. Il n'y a pas de granularité assez fine pour avoir une quelconque vue d'ensemble de l'utilisation des ressources numériques au niveau de l'Infothèque.

En plus de la problématique de la granularité, se pose la problématique des métriques utilisées. En 2016, l'Infothèque a souscrit un abonnement hors consortium chez EBSCO de deux bases de données, Business Source Premier et LISTA. Les statistiques proposées sont COUNTER-compliant, les métriques utilisées sont le nombre de recherches et le nombre de full-text téléchargés. Tandis que pour Kompass, une base de données concernant les entreprises, les métriques utilisées sont le nombre de connexions et le nombre de fiches entreprises consultées. Si ce dernier peut être assimilé à un nombre de full-text téléchargés, le nombre de connexions ne correspond pas aux nombres de recherches, ils ne peuvent donc être additionnés. La base de données e-NORM (répertoriant les normes ISO), quant à elle, n'offre aucune statistique.

La plupart des portails d'éditeurs offrant des **périodiques électroniques** fournissent des statistiques pour l'ensemble des HES-SO de Genève, qui partagent la même adresse IP, la connexion n'est donc pas différenciée selon l'école de l'utilisateur, mais seulement de l'adresse lors de la connexion aux comptes des éditeurs. Ce qui implique que toutes les HES-SO genevoises partagent les mêmes accès aux ressources, indépendamment de leur domaine de formation. Ainsi les statistiques d'utilisation de ces ressources numériques ne peuvent être détaillées par école au sein de la communauté genevoise des HES.

Pour les **ebooks**, les statistiques détaillées pour la HEG de Scholar Vox sont disponibles sur l'intranet de la plateforme tous les mois, dans les 30 jours suivant la fin du mois, avec un effet rétroactif pour les 24 derniers mois. L'accès est géré par la plateforme Scholar Vox, qui a mis en place un accès par utilisateur et mot de passe pour authentifier les membres de la

communauté universitaire suisse (Switch AAI<sup>9</sup>), afin de fournir des statistiques par école. Cela permet aux bibliothèques de constater l'activité de leurs propres usagers sur Scholar Vox.

Pour cette plateforme, les métriques proposées sont le nombre de livres consultés, le nombre de pages vues, le nombre de pages imprimées, le nombre de livres présents dans les étagères, le nombre d'utilisateurs ayant une ou des étagères, car l'interface permet à l'utilisateur de gérer sa propre bibliothèque virtuelle en organisant les ebooks en étagères thématiques. La consultation des ouvrages est effectuée sous forme de streaming.

Pour la bibliothèque numérique ENI, les métriques utilisées sont le nombre de connexions aux comptes, indépendamment du nombre de livres vus et lus, donc de l'activité effectuée par l'usager sur la plateforme.

Ces résultats sont alors agrégés sur un fichier Excel interne à l'Infothèque.

On voit déjà que les métriques utilisées ne sont pas les mêmes. Le nombre de livres consultés ou de pages vues et le nombre de connexions ne sont pas comparables, et ne servent donc qu'à voir l'évolution de ces ressources numériques au fil des années, ou du moins tant que les fournisseurs ne changent pas de système de mesure entre deux récoltes statistiques. Les statistiques ne peuvent pas être transmises à l'OFS, à la question du nombre de téléchargements d'ebooks, aucune réponse n'est donnée plutôt que d'indiquer des données complètement faussées.

Pour l'**archive ouverte** ArODES, les statistiques d'utilisation sont disponibles par notices sur une page séparée, représentées sous forme de graphique. Le module de statistiques intégré à l'archive ouverte permet de sélectionner les dates de début et fin de récolte statistiques ainsi que l'intervalle d'écart, soit par jour, par mois ou par an, pour établir le graphique. Les statistiques de ArODES ne sont pas transmises à L'OFS.

La récolte des statistiques pour toutes les ressources numériques se fait lorsque la bibliothécaire en a le temps, si possible tous les mois mais plus souvent une fois par an, pour fournir les statistiques à l'OFS ainsi que pour le rapport d'activité présenté à la tutelle chaque année.

#### **4.2.2 Remarques et commentaires**

Le temps passé à la collecte des statistiques et l'effort fourni pour comprendre à quoi correspondent ces statistiques n'est pas proportionnel à la plus-value que ces statistiques apportent à l'institution. Elles sont certainement importantes pour le consortium afin de mesurer l'usage global des ressources numériques au sein de l'organisation, pour décider des

---

<sup>9</sup> Authentication and Authorization Infrastructure

abonnements à reconduire ou pas d'année en année. Mais pour les institutions participantes, qui ne peuvent pas connaître le comportement de leurs usagers au travers de ces statistiques ni l'utilisation réelle des ressources numériques de leur propre bibliothèque, ces données ne présentent que peu d'intérêt.

La bibliothécaire est intéressée par les statistiques, trouve important de les acquérir pour le pilotage de l'institution, mais déplore l'effort à fournir pour un résultat somme toute très mitigé. En effet, les métriques étant différentes d'une ressource à l'autre, une fois les chiffres acquis ils ne peuvent pas être utilisés pour le pilotage de l'institution, ni être utilisés pour le rapport annuel, la comparaison entre ressources électroniques étant impossible à réaliser.

Quant à la collecte annuelle pour l'OFS il est très difficile de répondre, soit les définitions sont peu claires, soit les chiffres ne sont pas disponibles pour l'institution. Par exemple, le nombre de fichiers de données consultés sous G71a (Office fédéral de la statistique 2017e) est impossible à renseigner. La plupart des chiffres disponibles concernent l'entier de la HES, sans décompte par bibliothèque à l'intérieur de l'entité HES.

Au vu de tous les acteurs engagés, il est très difficile d'avoir une homogénéisation des pratiques.

### **4.3 Bibliothèque universitaire**

Afin de représenter les bibliothèques universitaires, j'ai interrogé M. Pedro Nari de l'Université de Genève, que je connais grâce à mon stage au sein de l'établissement en 2017. Il m'a reçu le 24 avril 2018 pour un entretien d'une heure trente, durant lequel il m'a expliqué comment il gère les statistiques de l'offre et de l'utilisation des ressources numériques de l'Université de Genève.

En 2017, l'Université comptait dans ses rangs 16 935 étudiants, dont 4436 ont décroché un diplôme. Elle employait 4494 personnes en équivalent plein temps (Université de Genève 2018b).

Depuis 2014, la direction demande que les statistiques de consultation des ressources électroniques soient le plus exhaustives possible, donc reprises et analysées régulièrement. Ce qui a mené à établir une politique documentaire, qui a été validée par le rectorat de l'Université le 12 janvier 2015.

Selon cette politique documentaire :

« La Bibliothèque de l'Université de Genève n'ayant pas une mission de conservation patrimoniale, les collections sont réévaluées et actualisées régulièrement selon les besoins [...] et les ressources acquises par abonnement [...] font l'objet d'analyses et de suivis spécifiques. » (Bibliothèque de l'Université de Genève 2015, pp. 3-4).

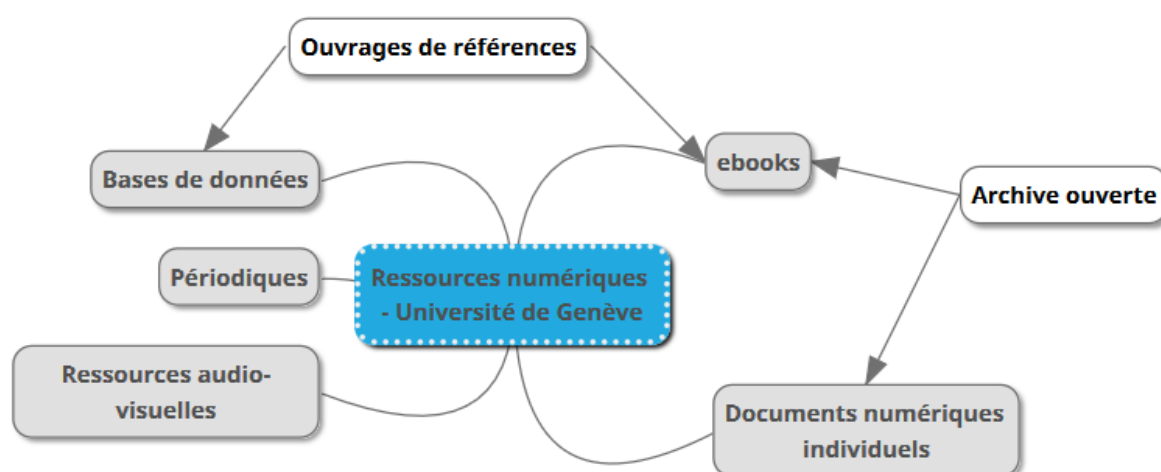
Sachant que 75-80 % des dépenses en documents scientifiques sont pour des abonnements (papier et électronique) et que 75-80 % des dépenses sont dédiées aux ressources électroniques, on voit aisément la place importante des statistiques des ressources numériques<sup>10</sup>. Qui plus est, avec le renchérissement constant des abonnements électroniques, l'Université dépense de moins en moins dans les abonnements papier.

L'évaluation de l'usage des ressources électroniques est primordiale car le budget de l'Université est stationnaire, contrairement aux coûts des abonnements. Il est nécessaire de faire des économies sur les abonnements aux ressources numériques peu utilisées, avec un coût-par-utilisation élevé ou en hausse depuis ces dernières années, afin d'éponger la hausse du prix des abonnements aux ressources numériques indispensables à l'Université. Il faut donc évaluer prioritairement les abonnements aux ressources électroniques à gros montants. C'est un travail de longue haleine, il faut par année une période de 2 mois et demi à deux personnes pour recueillir et compiler les statistiques de consultation nécessaire à l'évaluation de ces ressources. Un rapport est établi puis transmis au comité de direction ainsi qu'aux bibliothécaires spécialistes de discipline, afin de déterminer la pertinence de conserver les abonnements avec un haut coût par consultation.

#### 4.3.1 Cartographie des ressources numériques

L'Université offre une large gamme de ressources numériques dans tous les domaines enseignés au sein de l'institution. Le graphique ci-dessous liste les types de ressources numériques disponibles.

Figure 12 : Cartographie des ressources numériques de l'Université de Genève



<sup>10</sup> Entretien avec M. Peto Nari, coordinateur ressources documentaires, Genève, le 24 avril 2018.

#### 4.3.1.1 Offre des ressources numériques

L'Université de Genève offre un vaste panel de ressources électroniques à ses usagers, que ce soit des étudiants ou des professeurs, ainsi qu'à tout le personnel universitaire.

Des **bases de données** sont proposées, la plupart contenant des notices bibliographiques permettant le regroupement des références de tous les articles disponibles. Ceci facilite la recherche en agrégeant l'offre au travers de bases de données. Très peu de ces bases de données sont en texte intégral, ce dernier étant souvent disponible auprès des portails d'éditeurs auxquels l'Université a souscrit. La métrique utilisée pour l'offre de bases de données est le nombre de ressources actives. L'ensemble de l'offre (gratuite et payante) est disponible dans le « répertoire des bases de données et ouvrages de références », une plateforme qui recense les bases de données mises à disposition par l'Université (Bibliothèque de l'Université de Genève 2018c).

Des **périodiques** sont achetés soit par package auprès des éditeurs, soit par titre auprès des éditeurs et des sociétés savantes, en plus de l'offre du consortium. La liste des titres disponibles se trouve en ligne, la recherche se fait grâce à une liste A-Z des revues électroniques (Bibliothèque de l'Université de Genève 2018a). L'offre complète est recensée le dernier jour ouvrable de l'année. Fin 2017, plus de 90 000 titres étaient disponibles<sup>11</sup>. Ce chiffre correspond aux nombres de titres, payants et gratuits. Il est ensuite nécessaire d'identifier les périodiques gratuits dans la liste A-Z, ceux-ci étant déduits de l'offre complète pour pouvoir identifier le volume de la partie payante. Les revues hybrides, qui comportent des articles gratuits en Open Access ainsi que des articles payants, sont comptabilisées comme périodiques payants, la revue elle-même n'étant pas gratuite malgré quelques articles en libre accès. Le nombre de titres de revues mesuré est indicatif, la distinction entre payants et gratuits n'étant pas si aisée à déterminer au vu du nombre conséquent de revues disponibles.

Des **ebooks** sont achetés par l'Université, ce qui permet de les conserver pour une durée illimitée, ou alors un accès est négocié par l'Université ou le consortium, ce qui permet un accès uniquement pour une période donnée. Une fois celle-ci échue, l'accès est résilié et donc les ressources numériques ne sont plus disponibles pour l'Université.

L'offre disponible est recensée dans un catalogue d'ebooks (Bibliothèque de l'Université de Genève 2018b), le nombre total des ebooks à disposition fluctue selon les accès négociés au long de l'année. Le nombre de titres est indicatif, mesuré à un temps T, et comprend l'offre payante et gratuite. Fin 2017, le nombre de titres s'élevait à 511 822 titres<sup>12</sup> tout compris.

---

<sup>11</sup> Ibid.

<sup>12</sup> Ibid.

Des **documents audio-visuels** sont mis à disposition au travers de 4 bases de données, soit Naxos, MetOpera, l'Harmathèque et Kanopy. Pour l'offre, l'Université compte le nombre d'items disponibles, un item étant représenté par une œuvre disponible en streaming. En additionnant le nombre de documents audio-visuels, ou items, disponibles sur ces 4 plateformes on obtient le nombre d'œuvres disponibles.

Une **archive ouverte**, ou **répertoire institutionnel**, est également disponible, elle met en avant les publications de ses enseignants et chercheurs au travers de l'Archive ouverte UNIGE. Le nombre total de notices est visible sur la page d'accueil (Université de Genève 2018a). Le nombre de notices ne correspond pas aux nombres de documents accessibles car certains travaux ne sont pas déposés en texte intégral ou alors sont encore sous embargo. Pour le questionnaire de l'OFS, les notices avec le texte intégral (en accès libre ou restreint) sont prises en compte et ventilées sous deux rubriques au 31 décembre. Sous le nombre d'ebooks F47b (Office fédéral de la statistique 2017e) sont comptabilisés le nombre de livres, rapports ou diplômes, tandis que sous le nombre de documents numériques individuels F47d (Office fédéral de la statistique 2017e) sont comptabilisés les chapitres, rapports, articles et conférences contenus dans l'archive ouverte.

Les **ouvrages de références** sont comptabilisés selon la nature et la forme de ceux-ci. Si le fichier électronique est téléchargeable, offre la même pagination que la version papier, une table des matières et un index, alors ces ouvrages de références seront comptés comme des ebooks. En revanche, si le contenu n'est accessible qu'après avoir fait une recherche, qu'il n'y a pas de table des matières et qu'il n'est pas téléchargeable, alors ces ouvrages seront assimilés aux bases de données.

Toutes ces ressources numériques proviennent d'accès négociés soit par le consortium suisse des bibliothèques, soit auprès d'un éditeur qui produit du contenu, soit auprès d'un diffuseur du type d'EBSCO. Des archives ou backfiles, c'est-à-dire des ressources électroniques dont le contenu est accessible de façon permanente, sont achetées de façon ponctuelle, mais assez rarement.

#### **4.3.1.2 Utilisation des ressources numériques**

L'Université a besoin de données brutes afin de mesurer l'évolution de l'utilisation de ses ressources. Pour développer sa collection auprès de son public cible, il est nécessaire de connaître le nombre de consultations par an des ressources numériques en complément à d'autres éléments d'ordre plus qualitatif en lien avec l'évolution des disciplines, des enseignements et de la recherche, selon ce qui peut être communiqué par le corps académique. Ce chiffre est alors utilisé de concert avec le coût de la ressource par an, afin de mesurer un indicateur fondamental pour la bibliothèque, le coût-par-utilisation. L'objectif de la

gestion des abonnements est en effet au mieux de garder des dépenses fixes pour des abonnements dont les prix sont en constantes augmentations.

Pour l'utilisation des **bases de données**, les données récoltées auprès des diffuseurs le sont quasi toutes dans un format conforme au code des bonnes pratiques COUNTER, qui fournit des statistiques normalisées et comprennent le nombre de requêtes, soit le nombre de recherches ("searches") (DR1 de COUNTER, annexe 3), qui est le plus utilisé, ainsi que le nombre de sessions. L'utilisation est difficile à mesurer à l'identique sur toutes les bases de données, selon ce qu'elles proposent comme types de ressources et le système de mise à disposition.

La redirection de la référence bibliographique trouvée dans la base de données au texte intégral de la ressource en ligne se fait grâce à un résolveur de liens, la ressource peut alors être téléchargée directement sur le portail de l'éditeur. Sur une base de données bibliographiques ne proposant pas de texte intégral, le nombre de téléchargements ne peut être déterminé car ils ne peuvent être effectués.

Ainsi, pour 2017, sur l'offre de 782 bases de données, les statistiques de 151 d'entre elles ont été récoltées, principalement avec des rapports COUNTER. Les bases de données dont la licence n'a pas de limite dans le temps, et ont donc été payées une seule fois, ne fournissent généralement pas de statistique d'utilisation, ainsi que les bases de données gratuites.

Concernant les **périodiques électroniques**, l'offre complète était de plus de 90 000 titres. Environ 57 000 d'entre eux sont payants, et parmi ceux-ci, pour seulement 18 000 titres des statistiques ont pu être recueillies<sup>13</sup>, souvent les plus chers à l'achat comme les packages de revues, des abonnements de titres prédéfinis souscrits auprès des grands éditeurs.

Les statistiques proposées par les grands éditeurs sont pour la majorité COUNTER-compliant, donc fiables, comparables et normées. La récolte des rapports COUNTER se fait désormais en majorité grâce au protocole SUSHI mis en place à l'été 2017, soit il y a un an.

Pour le bibliothécaire, c'est un gain de temps, bien que la mise en place du protocole SUSHI ait été longue. Il a été nécessaire de se connecter avec les interfaces administrateurs de chaque éditeur grâce à un login et un mot de passe, pour tester la connexion entre l'Université et l'éditeur. La connexion ne fonctionnant pas toujours à la première tentative, voire même pas du tout, il a fallu parfois plusieurs essais pour arriver à lier les deux entités. Une fois celle-ci établie et testée, la récolte automatique peut se faire en envoyant un numéro d'identification de requête, un numéro de client et un URL. La réponse est reçue sous la forme d'un fichier

---

<sup>13</sup> Entretien avec M. Pado Nari, coordinateur ressources documentaires, Genève, le 24 avril 2018.



Excel. Celui-ci est agrégé avec les statistiques des autres éditeurs, étant donné que la structure du fichier est identique pour tous les fournisseurs utilisant COUNTER ainsi que le protocole SUSHI.

Ce protocole ne fonctionne que pour les périodiques électroniques proposant un moissonnage automatique des statistiques avec le protocole SUSHI.

Les rapports COUNTER-compliant, bien que fiables et transparents, peuvent parfois être incomplets. Il se peut que certains mois soient absents du rapport, ou certains titres fassent défaut à la liste du rapport. Dans ce cas, le bibliothécaire rédige une note qui indique que le rapport est lacunaire, ou que les données ne sont pas disponibles pour l'année considérée si les données sont inexploitable. Pour la transmission à l'OFS, c'est la somme des données disponibles qui est indiquée, des données fiables, normées mais incomplètes.

L'université utilise un outil pour l'analyse de l'utilisation, nommé Ustat, mis à disposition par le réseau RERO dans le même cadre que la mise à disposition de l'outil SFX. Ces outils ont été élaborés par l'entreprise Ex Libris, qui met également à disposition le système intégré de gestion de bibliothèque Alma choisi par le canton de Vaud pour son catalogue Renouvaud. Ex Libris a été racheté par ProQuest. (Ex Libris Ltd. 2018)

SFX permet de générer la liste A-Z pour les différentes ressources numériques mises à disposition par l'Université ainsi que l'élaboration du résolveur de lien. Le module statistique Ustat permet le moissonnage des statistiques COUNTER auprès des éditeurs affiliés avec le protocole SUSHI.

Les statistiques compilées pour les périodiques électroniques sont dès lors COUNTER-compliant, les mesures de l'utilisation sont établies par le nombre de requêtes réussies d'articles en texte intégral par mois et par revue (JR1 de COUNTER, annexe 3). Les métriques normées en font des statistiques fiables, consistantes, crédibles et comparables.

Les journaux ne proposant pas de statistiques d'usages ou proposant des statistiques avec des métriques non comparables aux rapports COUNTER ne sont pas mesurés par l'Université. Généralement, pour les périodiques, les éditeurs qui ne sont pas COUNTER-compliant ne fournissent pas de données.

Pour l'utilisation des **ebooks**, un rapport COUNTER liste le nombre de requêtes réussies de section de livres par mois et par titre (BR2 de COUNTER, annexe 3), le principal problème étant de déterminer à quoi correspond le terme de section. Ici, il s'agit du nombre de téléchargements réussis, que ce soit l'intégralité du livre ou seulement un chapitre. De la mise à disposition de l'éditeur dépendra la méthode de calcul, certains ebooks étant disponibles

uniquement dans leur intégralité, tandis que d'autres sont fragmentés en sections. Le terme de section peut être interprété différemment, ce qui en fait un biais à prendre en compte dans la mesure de l'utilisation des ebooks. Les éditeurs ne fournissant pas de statistiques COUNTER-compliant ne sont pas pris en compte. Pour l'année 2017, 18 399 titres d'ebooks acquis à la pièce ou par collections ont pu être récoltés grâce à COUNTER, à cela s'ajoute un peu plus de 280 000 titres proposés par seulement deux bases de données, Eighteenth Century Collection Online (ECCO) et Early English Books Online (EEBO). Sur 511 000 ebooks disponibles, environ 300 000 ebooks sont mesurés et ce sont uniquement des statistiques COUNTER-compliant. Si un ebook n'a pas été consulté dans l'année, il ne figurera pas dans les statistiques d'utilisation.

Pour les **documents audio-visuels**, la consultation est effectuée en streaming. Les métriques utilisées sont assimilées aux bases de données, car COUNTER ne propose aucune métrique spécifique pour ces ressources. Les statistiques disponibles dépendent des diffuseurs, ainsi, pour Naxos et MetOpéra, la métrique utilisée est le « Number of tracks played », qui correspond au nombre de morceaux de musiques écoutés, qui peut être apparenté au nombre de documents consultés. Pour L'Harmathèque, la métrique est le « Nombre de jetons utilisés », qui correspond au nombre de livres audio et vidéos consultés. Ces différentes métriques, bien que non COUNTER, peuvent être considérées comme un nombre de documents consultés et sont donc considérées comme suivant les règles de COUNTER pour l'évaluation.

Au niveau de l'utilisation de l'**Archive ouverte** UNIGE, pour chaque notice deux compteurs sont fournis. Le premier mesure le nombre de hits, soit le nombre de vues de la notice, tandis que le second mesure le nombre de téléchargements (Université de Genève 2018a). Ces statistiques d'utilisation ne sont pas transmises à l'OFS.

#### 4.3.2 Remarques et commentaires

Afin de dénombrer les consultations des bases de données, l'OFS demande, en G71a, de renseigner le nombre de fichiers de données consultés (Office fédéral de la statistique 2017e). Cette définition n'est pas claire, ni d'actualité. S'il s'agit d'une base de données bibliographiques, la consultation se fait sur un site externe d'éditeur grâce à un résolveur de lien. Il n'y a donc pas de consultation sur la base de données elle-même, mais des recherches et des sessions.

C'est pourquoi l'Université de Genève fournit pour les bases de données des chiffres correspondant au nombre de recherches des rapports COUNTER (et non un nombre de fichiers de données consultées).

COUNTER permet de récolter des données fiables qui peuvent être comparées entre elles, ce qui est d'un grand bénéfice pour l'Université de Genève, qui utilise ces données pour le pilotage de la gestion des collections électroniques. Néanmoins, les ressources non COUNTER-compliant ne sont pas mesurées, faute de temps pour recueillir des indications d'usage supplémentaires et complémentaires et de données fiables, ce qui peut entraîner des lacunes importantes lors du remplissage du questionnaire de l'OFS.

Depuis la mise en place du protocole SUSHI pour moissonner directement et sans intervention humaine les rapports COUNTER, le travail du bibliothécaire est soulagé d'une partie de la récolte, et il peut se concentrer sur d'autres aspects de son travail.

Le bibliothécaire est donc plutôt satisfait de l'utilisation de COUNTER associé au protocole SUSHI pour la récolte automatique de statistiques fiables, claires et normalisées, bien qu'il espère que davantage de statistiques d'usage (pour les bases de données et les ebooks) puissent être récoltées de manière automatique.

#### **4.4 Analyse transversale**

Après avoir pu dresser un état des lieux de la mesure de l'offre et de l'utilisation des ressources numériques dans différentes bibliothèques romandes, je vais pouvoir répondre aux questions de recherches présentées au début de ce travail.

Le premier axe concerne l'offre des ressources numériques, dont une cartographie typologique a été dressée pour chacune des bibliothèques interrogées. Les ressources des bibliothèques proviennent soit du consortium, lequel a négocié les droits d'accès pour ses membres, soit d'un regroupement d'institutions, qui partagent les mêmes besoins et s'associent pour diminuer les coûts (comme c'est le cas pour l'Infothèque), soit par achat direct chez un diffuseur d'information. Aucune des bibliothèques ne propose des documents propres numérisés par leurs soins. L'Université de Genève scanne des articles de revues papier pour les envoyer à leurs usagers, mais ne les conservent pas par souci de droit d'auteur sur ces documents.

L'OFS publie à ce jour uniquement les statistiques concernant l'offre disponible dans les bibliothèques. Les données concernant l'utilisation ne sont pas publiables telles quelles au vu des nombreuses différences et incohérences des statistiques récoltées, c'est pourquoi l'OFS ne peut communiquer ces statistiques, qui ne correspondent pas aux principes de l'institution de soumettre des statistiques fiables, cohérentes, transparentes et comparables selon leurs principes directeurs.

Afin d'avoir une vue d'ensemble des données fournies par les 3 bibliothèques interrogées, j'ai compilé les tableaux publiés sur le site de l'OFS avec les statistiques intéressantes pour ce

travail, concernant les données disponibles sur l'offre de périodiques (dont ceux disponibles sous licence), des bases de données, des ebooks, des documents audio-visuels ainsi que des documents numériques individuels.

Tableau 1 : Offre de ressources numériques pour les 3 bibliothèques interrogées, données 2016

| Données 2016                                 | Journaux et périodiques électroniques disponibles en ligne | dont journaux et périodiques électroniques disponibles en ligne sous licence | Bases de données disponibles en ligne | Ebooks disponibles en ligne | Documents audiovisuels digitaux disponibles en ligne | Documents numériques individuels disponibles en ligne |
|--|--|--|---------------------------------------|-----------------------------|--|---|
|  | F45  | F45a   | F47a                                  | F47b                        | F47c   | F47d  |
| Bibliothèque médiathèque municipale de Vevey | 0  | 0  | 0                                     | 4 500                       | 0  |   |
| Haute école de gestion de Genève (HEG ge)    | 28 670   | 28 502   | 75                                    | 42 321                      | 911 808  | 662   |
| Bibliothèque de l'Université de Genève       | 95 125   | 57 407   | 805                                   | 536 537                     | 130 872  | 75 072  |

(Compilation de 3 sources : Office fédéral de la statistique 2017a ; 2017b ; 2017c)

Selon les données concernant l'offre transmises à l'OFS, on remarque que l'Infothèque ne compte, proportionnellement, que peu de **périodiques** en accès libre, contrairement à l'Université de Genève. Ce qui peut s'expliquer du fait des différents domaines enseignés à l'Université nécessitant un plus grand nombre de ressources différentes, ce qui touche forcément un plus grand nombre de périodiques en accès libre. L'Infothèque ne comptabilise que les titres relevant des 4 domaines enseignés à la HEG, ce qui limite le nombre de périodiques disponibles en accès libre concernant ces domaines précis. Les périodiques obtenus par le consortium ne sont pas comptabilisés. Les chiffres ne sont pas exhaustifs, mais les métriques sont identiques car comptées selon le nombre de titres disponibles.

Concernant les **bases de données**, l'Infothèque ne comptabilise que celles qui présentent un intérêt pour les utilisateurs de la bibliothèque, sans l'offre du consortium, ce qui est forcément moindre que ceux de l'Université de Genève. Les métriques sont comparables, en comptabilisant le nombre de ressources actives disponibles, distinguées par centre d'intérêt pour l'Infothèque au sein de la HES, mais les statistiques ne sont pas exhaustives, ne comprenant pas l'offre du consortium pour la HEG.

Pour les **ebooks**, les métriques pour la bibliothèque de Vevey ainsi que pour l'Infothèque sont le nombre de livres disponibles, l'Université de Genève compte le nombre de titres, ce qui est comparable pour les 3 bibliothèques. Au niveau du contenu inventorié, l'Université de Genève compte les livres et rapports disponibles sur l'Archive ouverte de l'UNIGE, ce qui n'est pas le

cas de l'Infothèque, tandis que la plateforme e-bibliomedia ne comptabilise pas les livres en accès gratuits disponibles. Les chiffres fournis ne sont donc ni exhaustifs, ni comparables.

Pour les **documents audio-visuels**, l'Infothèque n'en propose aucun, néanmoins l'offre publiée est énorme, car elle correspond à l'intégralité des HES sans différenciation par école. Il n'y a donc pas de comparaison possible, quasi toutes les HES de Suisse présentant le même nombre de documents disponibles (Office fédéral de la statistique 2017b).

Pour les **documents numériques individuels**, l'Infothèque y intègre les notices (avec ou sans texte intégral) de l'archive ouverte ArODES concernant uniquement la HEG, alors que l'Université de Genève compte les chapitres, rapports et articles de l'Archive ouverte de l'UNIGE disponible en texte intégral uniquement, en plus de documents physiques comme des CD et DVD. Les chiffres ne sont donc pas comparables.

Les statistiques fournies par l'OFS concernant l'offre des ressources numériques ne sont donc pas toujours comparables, dus pour une grande partie aux problèmes de définition des types de documents. Certaines ressources ne « rentrent » pas dans des cases, ou correspondent à plusieurs définitions, ce qui est un problème pour le bibliothécaire qui doit « faire rentrer » des données dans un système non flexible.

Le deuxième axe, qui concerne l'utilisation des ressources numériques, est le plus intéressant mais le plus complexe. Les statistiques d'utilisation transmises à l'OFS sont très lacunaires, voire inexistantes et ne peuvent donc être publiées telles quelles.

Les données proviennent soit du consortium pour les ressources qu'il met à disposition, soit des diffuseurs d'information. Ces statistiques peuvent être livrées sous forme de rapport COUNTER, moissonnés par le protocole SUSHI automatiquement ou disponible en format Excel à aller chercher manuellement sur la plateforme de l'éditeur, ou encore disponible sur Google Drive pour un téléchargement dans divers formats propriétaires et open source. Les statistiques peuvent également être délivrées par mail, comme c'est le cas pour la bibliothèque de Vevey qui reçoit les données tous les 3 mois par mail. Le niveau de détail n'est toutefois pas comparable au niveau des HES, du fait de sa hiérarchie en poupées russes.

Les métriques pour l'utilisation dépendent de la nature des ressources numériques. Ainsi, pour les **bases de données**, le nombre de recherches (DR1 de COUNTER, annexe 3) est plébiscité, ainsi que le nombre de connexions ou de sessions. Ces métriques sont partagées par l'Infothèque et l'Université de Genève pour les statistiques disponibles, et sont dans une très grande majorité des statistiques COUNTER-compliant. Au vu du très grand nombre de ressources numériques disponibles, il est impossible d'être exhaustif dans leur mesure. Un compromis est donc effectué pour ne comptabiliser que les statistiques COUNTER-compliant

pour s'assurer de leur fiabilité, reproductibilité et comparabilité. Il en va de même pour les **périodiques**, qui sont comptabilisés selon le nombre de requêtes réussies d'articles en texte intégral (JR1 de COUNTER, annexe 3). Ces statistiques, bien que fiables car répondant aux standards COUNTER, ne sont de loin pas exhaustives.

Pour les **ebooks**, les métriques sont déterminées selon le mode d'accès à la ressource et la plateforme qui les met à disposition. Si la consultation est effectuée en streaming, on peut trouver un nombre de livres consultés, un nombre de pages vues, de pages imprimées ou encore de connexions, métrique partagée par plusieurs plateformes. Le nombre de livres consultés peut être assimilé au nombre de requêtes réussies de section de livre (BR2 de COUNTER, annexe 3), si on considère que la section est l'intégralité du livre. Là encore, il faut être très prudent dans les données récoltées et s'assurer de ce qu'elles recensent véritablement avant de les additionner. Les métriques étant différentes, les statistiques ne sont pas comparables.

Les **documents audio-visuels** ne sont disponibles qu'à l'Université de Genève, les métriques sont assimilées au nombre de documents consultés. Il n'y a pas de rapport COUNTER disponible pour les bases de données des documents audio-visuels auxquelles l'Université a souscrit.

Et enfin pour les **archives ouvertes**, le nombre de notices vues ou le nombre de documents téléchargés de l'Archive ouverte de l'UNIGE ne sont pas comptabilisés dans le questionnaire de l'OFS, la rubrique correspondante n'étant pas explicitement indiquée dans le guide fourni aux bibliothèques (Office fédéral de la statistique 2017e). Les statistiques n'ont donc jamais été transmises, l'Université de Genève préférant reporter chaque année la même chose. Il en va de même pour ArODES, l'Archive ouverte de l'Infothèque, dont les chiffres d'utilisation ne sont pas recensés.

Les chiffres transmis à l'OFS concernant les statistiques d'utilisation des ressources numériques correspondent aux besoins des bibliothécaires afin d'évaluer les abonnements les plus coûteux de l'institution. La récolte statistique est un travail de longue haleine pour un résultat mitigé, la priorité des bibliothécaires est de s'assurer que l'argent dépensé par l'institution pour des abonnements numériques très coûteux est bénéfique pour leurs usagers. Le questionnaire de l'OFS n'est que secondaire. Ces statistiques ne sont donc pas exhaustives, ne partagent pas les mêmes métriques, elles sont donc non fiables, non comparables et c'est pourquoi elles ne sont pas diffusables.

Suite aux entretiens effectués auprès de plusieurs bibliothèques afin de mieux comprendre leurs difficultés pour obtenir des statistiques fiables, plusieurs problèmes partagés entre les

institutions se sont profilés, qui concernent majoritairement les statistiques d'utilisation des ressources numériques. Les problèmes ont été triés selon leurs caractéristiques et explicités ci-dessous.

## **Définitions**

Il est difficile de définir une ressource numérique pour l'intégrer à un type précis, par exemple un article disponible dans une base de données bibliographiques peut provenir d'un périodique et être accessible sur un portail d'éditeur. Tout est enchevêtré, et il est parfois difficile de défaire les nœuds. Pour l'Université de Genève, un ouvrage de référence peut être comptabilisé comme un ebook ou une base de données, cela dépend de son mode de consultation. Un portail d'éditeur peut être considéré comme une base de données, car on peut effectuer une recherche, néanmoins les résultats obtenus ne correspondent qu'aux contenus de l'éditeur ; celui-ci ne présente donc pas de diversité dans les sources d'informations et n'est pas exhaustif dans un domaine particulier. Les documents au sein d'une archive ouverte sont de natures différentes, ils peuvent être comptabilisés sous différentes rubriques, ce qui ne facilite pas le travail du bibliothécaire.

Afin d'avoir des statistiques fiables, comparables et reproductibles, il est impératif de bien définir ce que les données englobent, afin que tous les répondants remplissent le questionnaire de l'OFS de la même façon. Ce qui n'est actuellement pas le cas. Notamment pour la question G71a sur les bases de données (Office fédéral de la statistique 2017e), le nombre de fichiers de données consultées, la définition de « fichiers de données » est floue, les bases de données ne contenant pas toutes des fichiers téléchargeables mais souvent des notices bibliographiques permettant l'accès à la ressource. Ainsi, le nombre de recherches effectuées ou de connexions à la base de données serait plus judicieux et correspondrait aux rapports COUNTER.

## **Problèmes liés à COUNTER**

COUNTER est une solution plébiscitée par de nombreux grands diffuseurs de contenu, qui permet des statistiques fiables et comparables. Malheureusement, certains rapports fournis par les fournisseurs d'informations sont lacunaires, il manque parfois des statistiques mensuelles. Ces lacunes ne permettent pas de présenter des statistiques annuelles complètes et comparables, malgré le fait qu'elles soient COUNTER-compliant. Les statistiques sont alors non exploitables, comme c'est parfois le cas à l'Université de Genève.

Les petits éditeurs, qui ne peuvent se prévaloir d'être COUNTER-compliant faute de moyens, ne sont pas comptabilisés dans les statistiques d'utilisation. Cela entraîne une lacune dans les données récoltées, et ne permet pas l'exhaustivité demandé par l'OFS.

## **Le mode d'accès aux ressources électroniques**

Pour les ebooks, plusieurs modes d'accès peuvent se présenter selon la plateforme, la visualisation de la ressource peut s'effectuer en streaming ou en téléchargement sur le disque local. La mesure en streaming comporte plusieurs métriques qui s'apparentent aux bases de données, comme le nombre de connexions ou le nombre de requêtes réussies. Ce dernier est découpé en sections selon le rapport COUNTER BR2 (annexe 3), il faut alors définir ce qu'est une section pour homogénéiser les mesures. Les sections peuvent être définies en tant que chapitre, article, ou encore un livre complet. La méthode d'accès aux ressources numériques influence la méthode de comptage de l'utilisation, les métriques seront alors différentes et les statistiques non comparables.

## **Temps**

Le problème du temps se situe à deux niveaux. Pour le premier, il s'agit de définir à quel moment les statistiques doivent être récoltées, les données variant tout le long de l'année suivant les contrats négociés, les réabonnements à des ressources électroniques ainsi qu'à leurs renoncements. A ce temps T, il faut recueillir toutes les statistiques, quel que soit le type de ressources. Il faudra donc à ce moment-là plus de ressources humaines, la collecte étant une tâche longue et donc coûteuse en personnel.

Ce qui m'amène au deuxième problème de temps, celui de la récolte statistique. Le temps nécessaire à cette collecte est énorme, demandant beaucoup d'effort de la part du personnel pour un résultat parfois mitigé, si les statistiques ne présentent pas assez de granularité ou si elles ne sont pas comparables. Il y a parfois peu de plus-value, et un sentiment de travail inutile ressenti par le bibliothécaire en charge, comme c'est le cas à l'Infothèque.

## **Usagers potentiels et leurs besoins**

Dans les bibliothèques en réseau, le problème se situe au niveau des usagers d'une seule bibliothèque à l'intérieur de ce réseau. Les statistiques, qui peuvent être COUNTER-compliant, ne couvrent pas toujours les mêmes utilisateurs, selon le niveau de hiérarchie de la récolte statistique. Le système des poupées russes biaise la comparaison statistique entre écoles, les données ne concernant pas le même niveau de granularité pour toutes les ressources numériques. Ces ressources partagées entre des institutions en réseau, ne sont pas utilisées identiquement, elles dépendent du domaine d'enseignement de l'institution au sein du réseau. Le besoin des usagers dépend de la filière pour les HES, mais les bases de données accessibles par les usagers d'un domaine ne correspondent pas à leurs besoins propres mais aux besoins de l'intégralité des usagers des HES.



## Récolte pour l'OFS

L'OFS nécessite des statistiques fiables, comparables et de qualité pour assurer leur crédibilité. Appliquées aux ressources numériques, on peut raisonnablement dire que ce n'est pas le cas. Les statistiques ne sont de loin pas exhaustives, et ceci dans les 3 bibliothèques interrogées. Pour les ebooks fournis par e-bibliomedia à la bibliothèque de Vevey, les ebooks libres et gratuits proposés sur la plateforme ne sont pas comptabilisés, et dans les 2 autres bibliothèques, la majorité des statistiques non COUNTER-compliant ne sont pas recueillies, ce qui fait une grande majorité des statistiques d'utilisation des ressources numériques.

Néanmoins, même si les ressources numériques non mesurées présentent une grande proportion de titres, ce ne sont pas les plus coûteux. Il s'agit ici du principe de Pareto, ou la loi du 80/20. (Principe de Pareto) On admet que 80 % des dépenses en abonnements chez les grands éditeurs, qui sont COUNTER-compliant, ne font partie que de 20 % de l'offre totale des ressources numériques acquises par la bibliothèque. Le poids de ces grands éditeurs est tel que la masse totale des dépenses chez les petits éditeurs est infime, et peut de ce fait être considéré comme négligeable lorsqu'on parle de mesure de coût-par-utilisation au sein de l'institution. Mais ce n'est pas le cas pour les mesures d'accès totaux à fournir à l'OFS, qui s'intéresse à toutes les ressources électroniques à disposition, car les statistiques d'usage concernent l'entier de la collection disponible, indépendamment des coûts des ressources numériques pour la bibliothèque. Le besoin de la bibliothèque n'est pas le même que le besoin de l'OFS, le premier primant sur le second au sein de l'institution. En utilisant les besoins de la bibliothèque, on ne répond que partiellement aux besoins de l'OFS.

La charge de travail imposée aux bibliothécaires pour la récolte statistique est énorme, il faut donc faire un compromis entre ce qui est possible, ce qui est souhaitable et ce qui est trop coûteux en temps de travail.

On peut conclure que les problèmes rencontrés dans les bibliothèques romandes sont à l'image des problèmes rencontrés dans la littérature.

## 5. Recommandations

Les problèmes rencontrés sont nombreux et parfois insolubles. La multiplication des acteurs à prendre en compte pour disposer de statistiques fiables et comparables est telle qu'une harmonisation est pour le moment impossible à obtenir, l'exhaustivité est donc illusoire. L'harmonisation des statistiques des ressources numériques doit passer par une normalisation et standardisation des mesures, qui pour le moment est illustrée par COUNTER.

Une première recommandation est de suivre les principes de COUNTER, qui a fait un travail considérable afin d'harmoniser les statistiques d'utilisation des ressources numériques en 15 ans d'existence. La version 5 de COUNTER amène des améliorations qui peuvent être bénéfiques à l'OFS, en définissant clairement les types de filtres à appliquer pour chaque rubrique du questionnaire à remplir par les institutions. Les rapports de la 5<sup>ème</sup> version de COUNTER permettent une plus grande flexibilité que la version 4, ce qui est bénéfique pour les bibliothécaires, qui peuvent personnaliser les rapports selon leur besoin. Il faut donc profiter de cette opportunité pour édicter des règles quant à la forme des rapports à moissonner, étant donné que la majorité des statistiques d'utilisation transmises à l'OFS provient des rapports COUNTER.

Les bibliothécaires devraient plébisciter les fournisseurs d'informations COUNTER, dans la limite de leurs possibilités. Plus les éditeurs et autres diffuseurs adopteront ce standard, plus les statistiques récoltées seront complètes. Le protocole SUSHI permettra en outre de faire gagner du temps aux bibliothécaires lors de la récolte des données statistiques. L'évaluation au sein de l'institution ainsi que le remplissage du questionnaire de l'OFS en seront facilitées.

Une deuxième recommandation serait de définir avec plus de précision ce qui est inclus dans chaque rubrique du questionnaire de l'OFS. En effet, les bibliothécaires interprètent différemment l'énoncé actuel, ce qui amène des problèmes de comparabilité, les ressources n'étant pas comptabilisées uniformément dans les mêmes rubriques. En plus du document définissant les variables des rubriques (Office fédéral de la statistique 2017e), il serait nécessaire de produire un guide des bonnes pratiques plus fourni, qui définirait précisément les caractéristiques des données demandées par l'OFS avec une correspondance pour les rapports COUNTER version 5. Celle-ci sera disponible dès le 1<sup>er</sup> janvier 2019, il faudrait se calquer sur les 4 rapports majeurs et définir les filtres et attributs à appliquer pour chaque rubrique. Ainsi, les statistiques COUNTER-compliant seront vraiment identiques entre les institutions interrogées. En allant un peu plus loin, on pourrait imaginer un guide par type d'institution, selon les différents fichiers Excel disponibles sur le site de l'OFS, comme les bibliothèques des hautes écoles pédagogiques, les bibliothèques universitaires, les bibliothèques à vocation nationale ou encore les bibliothèques publiques de plus ou moins

10 000 habitants. Les problèmes rencontrés étant parfois limités à un type d'institution, il serait avantageux de répondre aux problèmes spécifiques à travers un guide individuel.

Une autre recommandation serait de prévoir un champ « commentaires » lors du remplissage du questionnaire de l'OFS, afin que les bibliothécaires puissent argumenter le choix fait dans les données transmises, ainsi que les éventuelles explications lors d'écart dans les données statistiques entre plusieurs années. Cela pourrait aider également l'OFS qui pourrait s'assurer de la fiabilité et de la légitimité des écarts annuels perçus. Tel un tableau de bord au sein de l'institution, qui nécessite impérativement des commentaires pour mettre en contexte les chiffres obtenus selon les indicateurs recensés.

Les différents acteurs nécessitant des statistiques ont différents besoins, ainsi l'OFS n'a pas les mêmes besoins que les bibliothécaires lorsqu'il s'agit de statistiques en ressources numériques. Afin de maximiser le nombre de réponses aux différentes rubriques, il sera nécessaire de suivre les besoins des bibliothécaires en statistiques pour le pilotage de l'institution. Si les rubriques de l'OFS correspondent aux besoins des bibliothécaires, la récolte statistique pourra être facilitée en ne devant s'effectuer qu'une seule fois, les données nécessaires étant identiques. Ceci permettra un gain de temps pour les bibliothécaires ainsi que plus d'exhaustivité dans les réponses pour le questionnaire de l'OFS.

Avec la place de plus en plus grande accordée aux ressources numériques en bibliothèque, il est nécessaire de se départir des automatismes du papier, en créant un nouveau référentiel dédié au numérique qui correspondrait mieux au système des ressources numériques.

## 6. Conclusion

Ce travail m'a permis de me rendre compte de la réalité du terrain en ce qui concerne les mesures des ressources numériques, et surtout de sa complexité. En effet, la théorie est plus simple. Les différents systèmes de mise à disposition de ressources numériques ne permettent pas, pour l'instant, d'homogénéiser les statistiques pour répondre au questionnaire de l'OFS.

En interrogeant quelques bibliothèques romandes, on se rend très vite compte que les statistiques transmises actuellement à l'OFS sont largement sous-évaluées. Bien que ce soit un résultat auquel je m'attendais, j'ai néanmoins été surprise par l'ampleur de cette sous-évaluation. L'absence d'exhaustivité dans les mesures, surtout au niveau de l'utilisation des ressources numériques, engendre des statistiques lacunaires qui ne reflètent pas la réalité des bibliothèques.

Il est actuellement impossible de tout compter, la multiplication des ressources, et surtout de leur provenance, ne permet pas aux bibliothécaires d'évaluer l'intégralité de la collection de l'institution. Les statistiques font parfois défaut, ou sont non comparables car elles ne sont pas mesurées à l'identique. C'est pourquoi une normalisation de celles-ci est impérative pour assurer une conformité et une comparabilité fiable. COUNTER, bien que n'étant qu'un standard, donc incitatif uniquement, est une réponse à des statistiques fiables, cohérentes et comparables.

Encore faut-il que les diffuseurs d'informations respectent les règles émises par COUNTER afin de délivrer des rapports complets et fiables, dans l'intérêt des bibliothécaires. C'est la tendance actuelle selon les bibliothèques interrogées lors de ce travail. La plupart des statistiques fournies à l'OFS le sont grâce à COUNTER, qui facilite le travail de récolte statistiques des grandes institutions de Suisse romande, notamment en mettant à disposition un protocole de moissonnage automatique des rapports COUNTER-compliant grâce au protocole SUSHI.

Les statistiques ne répondant pas à ce standard sont peu récoltées car elles nécessitent un travail plus grand pour une plus-value mitigée, l'effort fourni est alors trop grand pour le résultat obtenu. Un compromis est effectué pour permettre l'évaluation des ressources numériques au sein de l'institution, compromis qui ne permet pas une mesure exhaustive, fiable et comparable pour l'OFS.

Quoi qu'il en soit, en effectuant ce travail j'ai contribué à augmenter les statistiques d'utilisation de quelques ressources numériques.

## Bibliographie

ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES (éd.), 2002. *Measures for electronic resources (E-Metrics) : complete set* [en ligne]. Washington, D.C : Association of Research Libraries. ISBN 978-0-918006-94-3. Disponible à l'adresse : <http://old.arl.org/stats/initiatives/emetrics/index.shtml>

ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES, 2018a. About. *Association of Research Libraries (ARL)* [en ligne]. [Consulté le 6 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.arl.org/about#.Wu7-K5c6-71>

ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES, 2018b. Statistics & Assessment. *Association of Research Libraries (ARL)* [en ligne]. [Consulté le 6 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.arl.org/focus-areas/statistics-assessment#.Wu8EJZc6-70>

BARTHET, Emilie, BRULEY, Caroline et NGUYEN, Claire, 2010. Pratiques et usages des e-books : état des lieux au sein des universités françaises à la lumière de quelques expériences étrangères. In : BOUKACEM-ZEGHMOURI, Chérifa (éd.), 2010. *L'information scientifique et technique dans l'univers numérique : mesures et usages =: Academic online resources: usage and assessment: actes du colloque « Ressources électroniques académiques: mesures & usages », Lille, 26-27 novembre 2009*. Association des professionnels de l'information et de la documentation. Paris : ADBS, pp. 231-248. Sciences et techniques de l'information. ISBN 978-2-84365-123-6.

BIBLIOMEDIA SUISSE, [2017]. E-bibliomedia : Information aux bibliothèques. *Bibliomedia* [en ligne]. [Consulté le 15 juin 2018]. Disponible à l'adresse : [http://www.bibliomedia.ch/fr/offres/offres\\_bibliotheques/e-bibliomedia/e-bibliomedia.asp?navid=3](http://www.bibliomedia.ch/fr/offres/offres_bibliotheques/e-bibliomedia/e-bibliomedia.asp?navid=3)

BIBLIOMEDIA, 2018. Catalogue. *E-bibliomedia* [en ligne]. 14 avril 2018. [Consulté le 19 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://bibliomedia.cantookstation.eu/resources>

BIBLIOTHÈQUE DE L'UNIVERSITÉ DE GENÈVE, 2015. Division de l'Information Scientifique : Politique documentaire de la Bibliothèque de l'Université de Genève. *Université de Genève* [en ligne]. 12 janvier 2015. Mis à jour en juillet 2016. [Consulté le 27 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.unige.ch/dis/politique-documentaire/>

BIBLIOTHÈQUE DE L'UNIVERSITÉ DE GENÈVE, 2018a. Liste A-Z des revues électroniques. *Université de Genève : Bibliothèque* [en ligne]. [Consulté le 29 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://resolver.rero.ch/unige/az>

BIBLIOTHÈQUE DE L'UNIVERSITÉ DE GENÈVE, 2018b. Catalogue des ebooks. *Université de Genève : Bibliothèque* [en ligne]. [Consulté le 29 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://resolver.rero.ch/unige/azbook>

BIBLIOTHÈQUE DE L'UNIVERSITÉ DE GENÈVE., 2018c. Répertoire des bases de données et des ouvrages de référence. *Université de Genève : Bibliothèque* [en ligne]. [Consulté le 29 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.unige.ch/biblio/plus/ressources/rep2.php>

BOUKACEM-ZEGHMOURI, Chérifa et SCHÖPFEL, Joachim, 2005. Statistiques d'utilisation des ressources électroniques : Le projet Counter. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne]. Juillet 2005. No 4, p. 62-66. [Consulté le 4 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-04-0062-001>

BRUNS, Todd et INEFUKU, Harrison, 2015. Purposeful Metrics : Matching Institutional Repository Metrics to Purpose and Audience. *Making Institutional Repositories Work* [en ligne]. p. 213-234. Disponible à l'adresse : [https://lib.dr.iastate.edu/digirep\\_pubs/4/](https://lib.dr.iastate.edu/digirep_pubs/4/)

CARBONE, Pierre, 2010. Indicateurs et bibliothèques : du papier au numérique. In : BOUKACEM-ZEGHMOURI, Chérifa (éd.), 2010. *L'information scientifique et technique dans*

*l'univers numérique : mesures et usages* =: *Academic online resources: usage and assessment: actes du colloque « Ressources électroniques académiques: mesures & usages »*, Lille, 26-27 novembre 2009. Association des professionnels de l'information et de la documentation. Paris : ADBS, pp. 89-96. Sciences et techniques de l'information. ISBN 978-2-84365-123-6.

CARPENTER, Todd A., 2017. COUNTER Prepares Release 5 of Code of Practice. *The Scholarly Kitchen* [en ligne]. 30 janvier 2017. [Consulté le 21 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://scholarlykitchen.sspnet.org/2017/01/30/counter-prepares-release-5-code-practice/>

CHEDOT LEDUC, Claire et BARRON, Géraldine, 2016. *Usage des Ressources Electroniques de la Bibliothèque Universitaire du Littoral Côte d'Opale (URElecBULCO) : Rapport d'étude* [en ligne]. Université du Littoral – Côte d'Opale. [Consulté le 7 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01367939>

COLIN, Magali et LECHAUDÉL, Dominique, 2010. Mesure des consultations des ressources électroniques des portails du CNRS lien avec les utilisateurs. In : BOUKACEM-ZEGHMOURI, Chérifa (éd.), 2010. *L'information scientifique et technique dans l'univers numérique : mesures et usages* =: *Academic online resources: usage and assessment: actes du colloque « Ressources électroniques académiques: mesures & usages »*, Lille, 26-27 novembre 2009. Association des professionnels de l'information et de la documentation. Paris : ADBS, pp. 129-144. Sciences et techniques de l'information. ISBN 978-2-84365-123-6.

CONSORTIUM SUISSE DES BIBLIOTHÈQUES, 2018. *Statistiques du consortium*. [fichier Excel]. Document interne à l'Infothèque.

CONYERS, Angela et DALTON, Peter, 2007. Electronic resource measurement : linking research to practice. *Library Quarterly* [en ligne]. Octobre 2007. Vol. 77, No 4, pp. 463-470. [Consulté le 27 février 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.journals.uchicago.edu/doi/pdfplus/10.1086/521087> [accès par abonnement]

COOPER, Mindy M., 2013. Librarians as Hunter-Gatherers : Lessons Learned from an Excursion. *Journal of Electronic Resources Librarianship* [en ligne]. Vol. 25, No 4, pp. 283-293. [Consulté le 9 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1941126X.2013.847679> [accès par abonnement]

COUNTER, 2017. Counter Code Of Practice : Release 5. *Project COUNTER - Consistent, Credible, Comparable* [en ligne]. Juillet 2017. [Consulté le 21 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.projectcounter.org/code-of-practice-five-sections/abstract/>

COUNTER, 2018. *Project COUNTER - Consistent, Credible, Comparable* [en ligne]. [Consulté le 21 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.projectcounter.org/>

COUPERIN, 2012. Statistiques d'utilisation - JUSP. *Couperin.org* [en ligne]. 27 septembre 2012. [Consulté le 24 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.couperin.org/services-et-prospective/statistiques-dusage/jusp>

COUPERIN, 2017. Statistiques d'utilisation - MESURE. *Couperin.org* [en ligne]. 10 mars 2017. [Consulté le 25 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.couperin.org/services-et-prospective/statistiques-dusage/mesure>

CYBERLIBRIS, 2018. *ScholarVox* [en ligne]. [Consulté le 25 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.scholarvox.com/>

DALTON et al., 2017. IRUS-UK: on the road to Open Metrics. International Open Science Conference [en ligne]. Janvier 2017. [Consulté le 25 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.open-science-conference.eu/archive/open-science-conference-2017/programme/>

DAVIS, Philip M. et PRICE, Jason S., 2006. eJournal interface can influence usage statistics: Implications for libraries, publishers, and Project COUNTER. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* [en ligne]. No 57, pp. 1243-1248. [Consulté le 7 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/asi.20405> [accès par abonnement]

DEROCHE, Frédéric, 2013. Enquête Statistique Générale auprès des Bibliothèques Universitaires (ESGBU). *École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (ENSSIB)* [en ligne]. 12 septembre 2013. [Consulté le 6 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/esgbu>

E-BIBLIOMEDIA, 2018. *Stats emprunts* [fichier Excel]. 20 avril 2018. Document interne à e-bibliomedia.

EBSCO INDUSTRIES, 2018. Abonnement aux revues et aux bouquets de revues électroniques. *EBSCO : Information services* [en ligne]. [Consulté le 26 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.ebsco.com/e/fr-fr/products-and-services/bouquets-de-revues-electroniques>

EDITIONS ENI, 2018. *Editions ENI* [en ligne]. [Consulté le 25 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.editions-eni.fr/>

EX LIBRIS LTD., 2018. SFX Link Resolver. *Ex Libris : A Proquest Company* [en ligne]. [Consulté le 29 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.exlibrisgroup.com/products/primo-library-discovery/sfx-link-resolver/>

GROGG, Jill E., 2010. Users, Use, and Usage Statistics. *Journal of Electronic Resources Librarianship* [en ligne]. 28 décembre 2010. Vol 22, issue 3-4, pp. 93-95. [Consulté le 19 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1941126X.2010.535729> [accès pas abonnement]

GROGG, Jill et FLEMING-MAY Rachel, 2010. The concept of electronic resource usage and libraries. *Library Technology Reports*. August/September 2010. Vol. 46, no 6.

HAMBLETON, Rebecca et TWARDOWSKI, Kristen, 2017. Streamlining Access, Usage, and Data for Libraries : Perspectives from Publishers and Libraries. *Serials Review* [en ligne]. Vol. 43, No 3-4, pp. 216-220. [Consulté le 7 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00987913.2017.1350817?journalCode=usrv20>

HAUTE ÉCOLE SPÉCIALISÉE DE SUISSE OCCIDENTALE, 2018. *ArODES : open archive* [en ligne]. [Consulté le 25 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://arodes.hes-so.ch/>

HULTS, Patricia, 2008. Electronic usage statistics. In : Yu, Holly et BREIVOLD, Scott. *Electronic resource management in libraries : research and practice*. Hershey, PA : Information Science Reference, pp. 29-46. ISBN : 978-1-59904-891-8.

INTERNATIONAL COALITION OF LIBRARY CONSORTIA, [sans date]. Participating Consortia. *ICOLC Website* [en ligne]. [Consulté le 7 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <http://icolc.net/consortia>.

INTERNATIONAL COALITION OF LIBRARY CONSORTIA, 2006. Guidelines for Statistical Measures of Usage of Web-Based Information Resources (1998, revised 2001, 2006). *ICOLC Website* [en ligne]. 4 octobre 2006. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://icolc.net/statement/guidelines-statistical-measures-usage-web-based-information-resources-1998-revised-2001-0>

IRUS-UK, 2018. Statistics and Reports available in the IRUS-UK Portal. IRUS-UK [en ligne]. [Consulté le 25 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://irus.mimas.ac.uk/support/statsreports/>



JOURNAL USAGE STATISTICS PORTAL, 2018. About Journal Usage Statistics Portal. *JUSP* [en ligne]. [Consulté le 24 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://jusp.jisc.ac.uk/about/>

LEFFLER, Jennifer J., 2016. Getting Started with COUNTER Statistics. *The Serials Librarian* [en ligne]. Vol. 70, No 1-4, pp. 356-360. [Consulté le 7 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/0361526X.2016.1157740?src=recsys>

LOGRE, Julien, 2013. *AUTOUR DE COUNTER L'utilisation des ressources électroniques onéreuses spécialisées dans l'enseignement supérieur et la recherche en France : mesures, indicateurs, pilotage*. [en ligne]. Villeurbanne : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (ENSSIB). Mémoire d'étude. [Consulté le 7 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/60371-autour-de-counter-l-utilisation-des-ressources-electroniques-onereuses-specialisees-dans-l-enseignement-superieur-et-la-recherche-en-france-mesures-indicateurs-pilotage>

MELLINS-COHEN, Tasha, 2017. The Friendly Guide to Release 5 : Technical Notes for Providers. *Project Counter* [en ligne]. 13 juillet 2017. [Consulté le 26 février 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.projectcounter.org/the-friendly-guide-to-release-5-technical-notes-for-providers/>

MELLINS-COHEN, Tasha, 2018. The Friendly Guide to Release 5 for Librarians. *Project Counter* [en ligne]. 14 mars 2018. [Consulté le 15 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.projectcounter.org/friendly-guide-release-5-librarians/>

MOLYNEUX, Robert, 2006. Making sense of user statistics. IN : BLUH, Pamela et HEPFER, Cindy [éditeurs]. *Managing electronic resources : contemporary problems and emerging issues*. Association for Library Collections and Technical Services (ALCTS). Chicago : American Library Association, pp. 91-99. ALCTS Papers on library technical services & collections, no 13. ISBN : 0-8389-8366-9.

NATIONAL INFORMATION STANDARDS ORGANIZATION, 2018. SUSHI : History/Origins. *NISO : How the information world connects* [en ligne]. [Consulté le 24 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.niso.org/standards-committees/sushi/historyorigins>

NEEDHAM, Paul et STONE, Graham, 2012. IRUS-UK : making scholarly statistics count in UK repositories. *Insights* [en ligne]. 5 novembre 2012. Vol. 25, n° 3, pp. 262-266. [Consulté le 25 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://insights.uksg.org/articles/10.1629/2048-7754.25.3.262/>

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2006. Principes directeurs de l'office fédéral de la statistique. *Bfs.admin.ch* [en ligne]. [Consulté le 26 février 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/ofs/office-federal-statistique/principes-directeurs.assetdetail.350566.html>

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2014. *Révision partielle questionnaire eBiblio – résultats enquête pilote*. 18 septembre 2014. Document interne à l'OFS. Confidentiel.

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2017a. Bibliothèques publiques des villes (communes dès 10'000 habitants). *Office fédéral de la statistique* [en ligne]. 25 juillet 2017. Version corrigée le 25 janvier 2018. [Consulté le 19 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/catalogues-banques-donnees/tableaux.assetdetail.3104682.html>

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2017b. Réseaux de bibliothèques des hautes écoles spécialisées. *Office fédéral de la statistique* [en ligne]. 25 juillet 2017. [Consulté le 8 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/catalogues-banques-donnees/tableaux.assetdetail.3104681.html>

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2017c. Bibliothèques universitaires. *Office fédéral de la statistique* [en ligne]. 25 juillet 2017. [Consulté le 21 juin 2018]. Disponible à l'adresse :



<https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/catalogues-banques-donnees/tableaux.assetdetail.3104685.html>

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2017d. E-ressources des bibliothèques. *Office fédéral de la statistique* [en ligne]. 25 juillet 2017. [Consulté le 1<sup>er</sup> mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport/societe-information/indicateurs-generaux/formation-bibliotheques/eressources-bibliotheques%20.assetdetail.3104351.html>

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2017e. Définitions des variables : questionnaire long, questions complémentaires et benchmarking. *Office fédéral de la statistique* [en ligne]. 3 mars 2017. [Consulté le 3 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport/culture/bibliotheques.assetdetail.2121225.html>.

ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION, 2013. *Information et documentation – Statistiques internationales de bibliothèques*. 5<sup>e</sup> éd. Genève: ISO, 1<sup>er</sup> septembre 2013. ISO 2789 :2013(F).

PESCH, Oliver, 2004. Usage statistics : Taking E-Metrics to the Next Level. *The Serials Librarian*. [en ligne]. Vol. 46, No 1-2, pp. 143-154. [Consulté le 6 avril 2018] Disponible à l'adresse : [https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J123v46n01\\_15](https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J123v46n01_15)

PESCH, Oliver, 2013. Simplifying Usage Statistics: What's Next for SUSHI. *The Serials Librarian* [en ligne]. Vol 65, No 1, pp. 25-31. [Consulté le 7 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0361526X.2013.790872> [accès par abonnement]

PESCH, Oliver, 2015a. A Brief History of COUNTER and SUSHI: The Evolution of Interdependent Standards. *Information Standards Quarterly* [en ligne]. Summer & Fall 2015. Vol. 27, No 2-3, pp. 5-11. [Consulté le 7 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://groups.niso.org/publications/isq/v27no2-3/Pesch/>

PESCH, Oliver, 2015b. Usus : A Community Website for those Interested in the Usage of Online Content. *The Serials Librarian* [en ligne]. Vol. 69, No 3-4, pp. 223-232. [Consulté le 7 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/0361526X.2015.1116334> [accès par abonnement]

PESCH, Oliver, 2017a. COUNTER Release 5: What's New and What It Means to Libraries. *The Serials Librarian* [en ligne]. Vol. 73, No 3-4, pp. 195-207. [Consulté le 8 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/0361526X.2017.1391153> [accès par abonnement]

PESCH, Oliver, 2017b. COUNTER R5 Report Examples. *Google Docs* [en ligne]. 26 mai 2017. Mis à jour le 26 avril 2018. [Consulté le 21 mai 2018]. Disponible à l'adresse : [https://docs.google.com/spreadsheets/d/1fsF\\_JCuOelUs9s\\_cvu7x\\_Yn8FNSi5xK0CR3bu2X\\_dVI/edit?usp=drive\\_web&ouid=103904337864835933998&usp=embed\\_facebook](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1fsF_JCuOelUs9s_cvu7x_Yn8FNSi5xK0CR3bu2X_dVI/edit?usp=drive_web&ouid=103904337864835933998&usp=embed_facebook)

PETTENATI, Corrado, 2016. *La démarche d'évaluation* [document PDF]. Support de cours : Cours « Evaluation de la performance d'un SID », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2016-2017.

PRADHAN, Dinesh R., RAI, Ashok Kumar et ARORA, Jagdish, 2012. Implications of SUSHI for analysis of usage statistics of e-resources: A case study of UGC-INFONET Digital Library Consortium. *Annals of Library and Information Studies (ALIS)* [en ligne]. Vol. 59, n° 3, p. 187-193. [Consulté le 15 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://op.niscair.res.in/index.php/ALIS/article/view/309>

PRINCIPE DE PARETO. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 19 octobre 2017 à 15 :29. [Consulté le 29 avril 2018]. Disponible à l'adresse : [http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Principe\\_de\\_Pareto&oldid=141666365](http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Principe_de_Pareto&oldid=141666365)

REMY, Charlie, 2012. Ebsco's Usage Consolidation Attempts to Streamline Gathering, Storage, and Reporting of Usage Statistics. *Journal of Electronic Resources Librarianship* [en ligne]. Vol 24, no 3, pp. 238-240. [Consulté le 4 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1941126X.2012.706145?journalCode=wacq20> [accès pas abonnement]

ROUGER, Dominique, 2010. « Don't let me be Miss Understood » ou les bibliothécaires lisent-ils le COUNTER dans le chiffre ? In : BOUKACEM-ZEGHMOURI, Chérifa (éd.), 2010. *L'information scientifique et technique dans l'univers numérique : mesures et usages = Academic online resources: usage and assessment: actes du colloque « Ressources électroniques académiques: mesures & usages »*, Lille, 26-27 novembre 2009. Association des professionnels de l'information et de la documentation. Paris : ADBS, pp. 113-128. Sciences et techniques de l'information. ISBN 978-2-84365-123-6.

SAUF POMPIERS LTD, 2018. *MindMup* [en ligne]. [Consulté le 7 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.mindmup.com/>

SCALABRE, Grégory, 2008. *Mesurer l'usage des ressources électroniques en bibliothèque universitaire* [en ligne]. Villeurbanne : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques. Mémoire d'études. [Consulté le 26 février 2018]. Disponible à l'adresse : [http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/recherche?mots\\_cles=Mesurer+l%E2%80%99usage+des+ressources+%C3%A9lectroniques+en+biblioth%C3%A8que+universitaire+&lancer+la+recherche=oui](http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/recherche?mots_cles=Mesurer+l%E2%80%99usage+des+ressources+%C3%A9lectroniques+en+biblioth%C3%A8que+universitaire+&lancer+la+recherche=oui)

SCHÖPFEL, Joachim et PROST, Hélène, 2010. Les statistiques d'utilisation d'archives ouvertes état de l'art. In : BOUKACEM-ZEGHMOURI, Chérifa (éd.), 2010. *L'information scientifique et technique dans l'univers numérique : mesures et usages = Academic online resources: usage and assessment: actes du colloque « Ressources électroniques académiques: mesures & usages »*, Lille, 26-27 novembre 2009. Association des professionnels de l'information et de la documentation. Paris : ADBS, pp. 147-164. Sciences et techniques de l'information. ISBN 978-2-84365-123-6.

SCHUFREIDER, Bob et ROMAINE, Siôn, 2008. Making Sense of your Usage Statistics. *The Serials Librarian* [en ligne]. 11 octobre 2008. Vol 54, No 3-4, pp. 223-227. [Consulté le 6 avril 2018] Disponible à l'adresse : <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/03615260801974164>

SILBERT, Nathalie, 2018. Revues scientifiques : quand les chercheurs se rebiffent. *lesechos.fr* [en ligne]. 19 juin 2018. [Consulté le 20 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.lesechos.fr/idees-debats/editos-analyses/0301809690612-revues-scientifiques-quand-les-chercheurs-se-rebiffent-2185288.php#Xtor=AD-6000>

SOCIETY OF COLLEGE, NATIONAL AND UNIVERSITY LIBRARIES, 2018. SCONUL statistics reports. *SCONUL* [en ligne]. [Consulté le 6 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.sconul.ac.uk/page/sconul-statistics-reports>

SWISSUNIVERSITIES, 2016. Ressources électroniques HES. *Swissuniversities* [en ligne]. [Consulté le 27 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.swissuniversities.ch/fr/services/ressources-electroniques-hes/>

TIMMS, Geoffrey, 2012. Gathering, evaluating, and communicating statistical usage information for electronic resources. IN : WEIR, Ryan O. Managing electronic resources : A LITA Guide. American Library Association. Chicago : American Library Association Techsource, 2012, pp. 87-119. A Library and Information Technology Association Guide, 20. ISBN 978-1-55570-767-5.

UNIVERSITÉ DE GENÈVE, 2018a. *Archive ouverte UNIGE* [en ligne]. [Consulté le 29 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://archive-ouverte.unige.ch/>

UNIVERSITÉ DE GENÈVE, 2018b. Bureau de l'information statistique. *Université de Genève* [en ligne]. [Consulté le 3 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.unige.ch/stat/fr/>

USUS, 2018. *Usus : A community website on usage* [en ligne]. [Consulté le 23 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.usus.org.uk/>

VERMINSKI, Alana et BLANCHAT, Kelly Marie, 2017. Making sense of electronic resources usage statistics : COUNTER and beyond. In : *Fundamentals of electronic resources management*. UK edition. London : Facet Publishing, pp. 131-150. ISBN : 978-1-78330-230-7

WANG, Jenq-Haur [et al.], 2017. *Heterogeneous Resources Aggregation for Literature Usage Analysis in Academic Libraries, Toronto, 19-23 juin 2017* [en ligne]. 2017 ACM/IEEE Joint Conference on Digital Libraries (JCDL), Toronto : Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE), 27 juillet 2017. [Consulté le 14 mars 2018]. ISBN : 978-1-5386-3861-3. Disponible à l'adresse : <http://ieeexplore.ieee.org/document/7991600/?anchor=relatedarticles> [accès par abonnement]

WEINTRAUB, Jennifer, 2006. Usage statistics at Yale University Library. IN : BLUH, Pamela et HEPFER, Cindy (éd.). *Managing electronic resources : contemporary problems and emerging issues*. Association for Library Collections and Technical Services (ALCTS). Chicago : American Library Association, pp. 91-99. ALCTS Papers on library technical services & collections, no 13. ISBN : 0-8389-8366-9.

YANG, Le et PERRIN, Joy M., 2014. Tutorials on Google Analytics : How to Craft a Web Analytics Report for a Library Web Site, *Journal of Web Librarianship* [en ligne]. Vol 8, No 4, pp. 404-417. [Consulté le 7 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/19322909.2014.944296> [accès par abonnement]

## Annexe 1 : Glossaire

### **Benchmarking**<sup>\*14</sup>

Evaluation compétitive grâce à l'analyse d'autres institutions pour une comparaison et une amélioration des performances futures.

### **Big Deal**

Bouquet de titres comprenant une large collection du catalogue de l'éditeur.

### **Couperin**

Consortium unifié des établissements universitaires et de recherche pour l'accès aux publications numériques.

### **CrossRef**

Attribution d'un DOI (numéro unique correspondant à un article, où qu'il soit et indépendamment de son adresse URL) permettant de créer un lien pérenne vers la ressource.

### **Evaluation**\*

Mesure d'une activité permettant la synthèse de l'activité ainsi que le pilotage de l'institution.

### **Indicateur**\*

Instrument d'aide à la décision, c'est un outil qui permet l'évaluation de la performance d'une institution.

### **LibQUAL**\*

Enquête en ligne pour évaluer la qualité des services offerts par les bibliothèques.

### **Open Access**\*

Accès libre et gratuit à l'information scientifique.

### **Package**

Bouquet de titres comprenant une sélection opérée par l'éditeur.

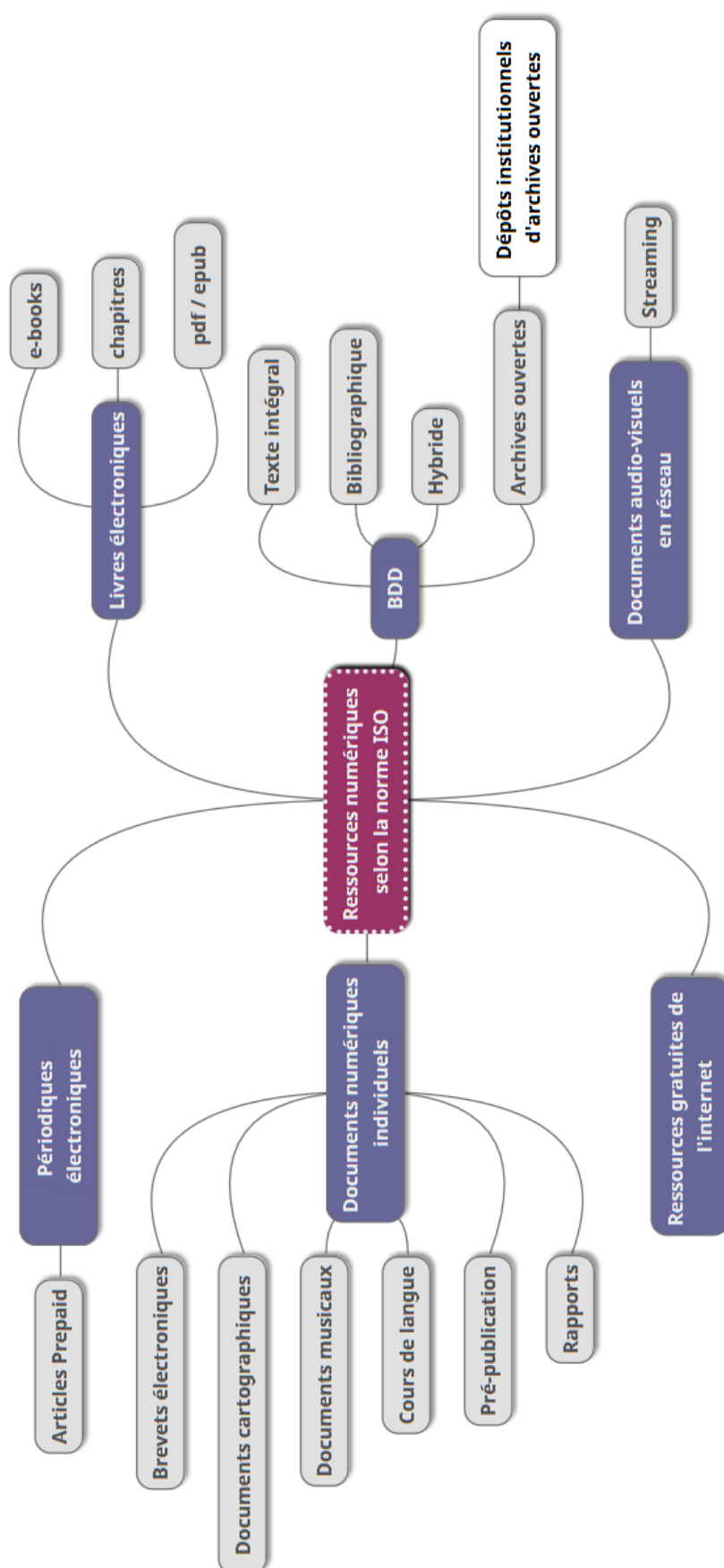
### **Voie dorée**

Publication dans des revues en accès libre, avec comité de lecture.

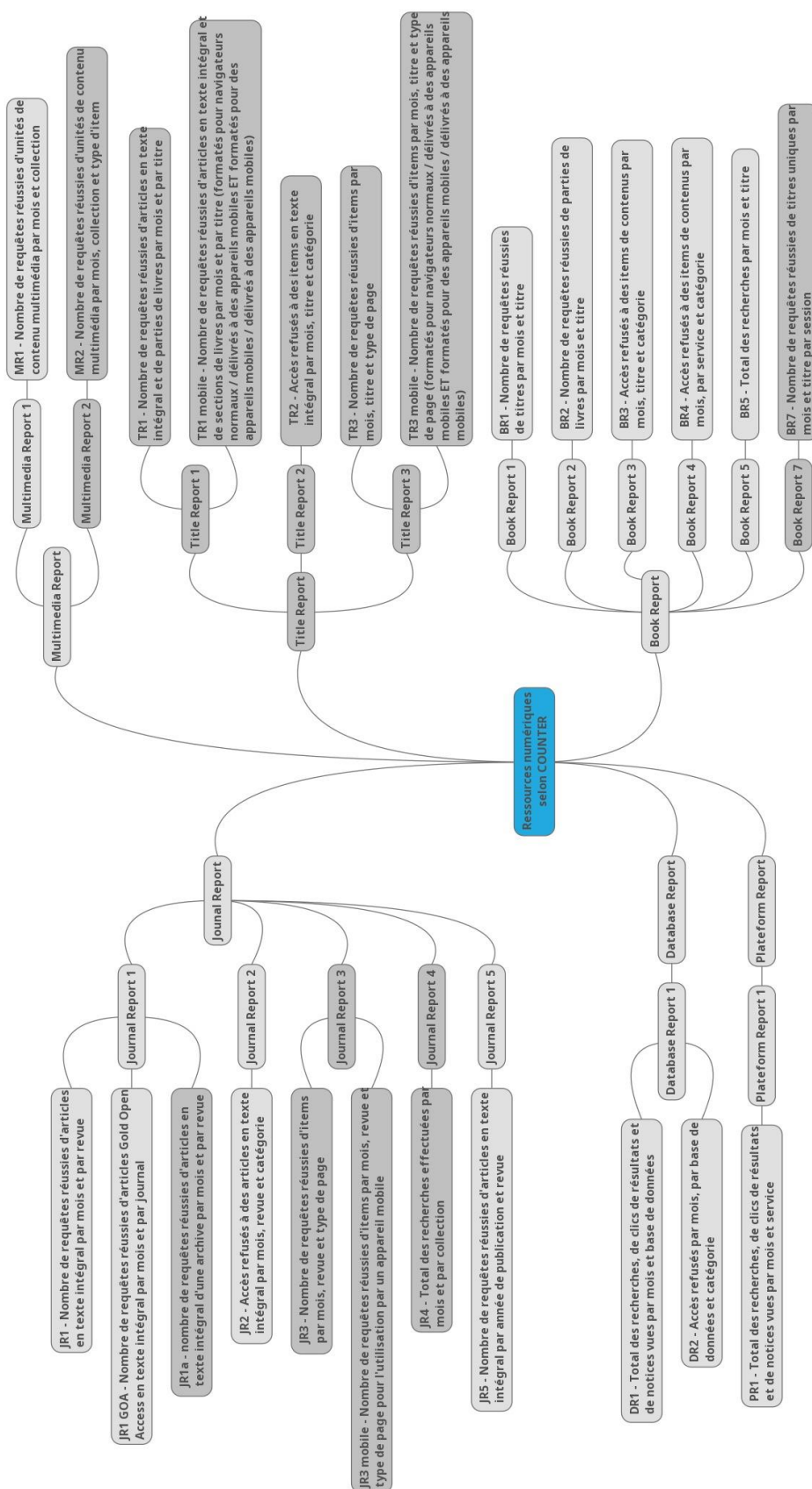
---

<sup>14</sup> Définitions tirées du dictionnaire de l'ENSSIB <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire> (Consulté le 6 juillet 2018)

## Annexe 2 : Cartographie selon la norme ISO



## Annexe 3 : Cartographie selon COUNTER version 4



Les cellules grisées correspondent aux rapports COUNTER facultatifs.



## Annexe 4 : Guide d'entretien

Nom de la personne interrogée :

Date et lieu de l'entretien :

Actuellement en dernière année de formation à la HEG de Genève en filière Information Documentaire, j'effectue un travail de bachelor en partenariat avec l'Office fédéral de la statistique (OFS) sur la mesure de l'offre et de l'usage des ressources numériques en bibliothèque.

Dans le cadre de ce travail, je réalise une enquête sur la mesure des ressources électroniques dans plusieurs institutions de Suisse Romande pour avoir un panorama de ces différentes ressources, et de comprendre comment les chiffres annuels recueillis pour l'enquête e-biblio ont été construits.

Le but de cette enquête est de comprendre comment font les bibliothèques pour fournir ces chiffres, en les « déconstruisant » afin de connaître leur provenance, la méthode de récolte, les métriques utilisés et leur complétude, et ceci tant pour l'offre numérique que pour l'usage de ces ressources. Une meilleure compréhension de ces données devrait permettre d'émettre des recommandations et des ébauches de solutions rendant à terme possible la production de statistiques d'utilisation des ressources électroniques qui soient comparables, solides, fiables et transparentes.

Le guide d'entretien en bref :

- Questions générales sur les statistiques des ressources électroniques dans votre établissement
- Questions sur **l'offre** des ressources numériques dans votre institution
- Questions sur **l'usage** des ressources numériques qui est faite dans votre institution
- Commentaires et remarques

### ➤ Déroulement de l'entretien :

Afin de bien comprendre la gestion des ressources numériques dans votre institution, nous discuterons des différentes ressources que vous mettez à disposition de vos usagers, de leur mesure en termes d'offre et d'utilisation.

Une liste des ressources sera établie avec pour chacune la provenance, la forme de collecte pour l'utilisation, les métriques ainsi que les problèmes rencontrés. Cette liste sera par la suite retranscrite sous forme de tableau selon les deux dernières pages de ce document.

A la fin de l'entretien, je recueillerai vos remarques et commentaires sur la collecte des statistiques en général et les problèmes rencontrés, ainsi que toutes remarques que vous pourriez avoir concernant ce travail.

Par la suite, je me permettrais de vous recontacter si je devais apporter des précisions sur des questions non évoquées à l'entretien.

Une cartographie de vos ressources numériques sera établie pour ce travail, que je vous transmettrai par courrier électronique pour vérifier l'exactitude du panorama dressé.

Le guide qui suit a été créé comme « pense-bête » lors de l'entretien, afin de cartographier au mieux les ressources numériques. Les questions ne seront pas forcément toutes posées et approfondies.

- Concernant l'offre :

**Quels sont les types de ressources électroniques proposés par la bibliothèque ?**

- Livres électroniques
- Périodiques électroniques
- Bases de données
- Archives institutionnelles
- Documents audio-visuels
- Cours de langue
- Brevets électroniques
- Documents cartographiques
- Documents musicaux
- Rapports
- Documents numériques individuels
- Autres :

**Quelle est la provenance de ces ressources électroniques ?**

- Droits d'accès achetés auprès de tiers
- Archives achetées
- Archives ouvertes
- Vos propres numérisations

**Quels sont les caractéristiques de la quantification de l'offre ?**

- D'où proviennent les statistiques déclarées à l'OFS ?
  - Editeur
  - Consortium
  - Manuel
- Sous quelle forme vous sont-elles transmises ?
  - Par mail
  - D'après le contrat de l'éditeur négocié
  - Autres
- Comment comptez-vous les ressources électroniques ?
  - Articles / Journaux
    - En texte intégral
    - En texte intégral et résolveurs de liens
  - Bases de données
    - En accès gratuit
    - En accès payant
    - Les deux
  - Ebooks
    - Nbre de titres
    - Nbre de chapitres individuels



- Archives institutionnelles
    - Nbre de notices
    - Nbre d'articles en texte intégral
  - Documents audio-visuels
    - Nbre de notices
  - Cours de langue
    - Nbre de notices
  - Brevets électroniques
    - Nbre de brevets
  - Documents cartographiques
    - Nbre de cartes
  - Documents musicaux
    - Nbre de morceaux
    - Nbre d'albums
  - Rapports
    - Nbre de documents
  - Documents numériques individuels
    - Nbre de documents
  - Autres :
- Est-ce que vous avez des ressources électroniques qui ne peuvent être comptées ?
    - Si oui, lesquelles et pourquoi ?

- Concernant l'usage :

**A quelle fréquence collectez-vous les statistiques des ressources numériques ?**

- Par mois
- Par année académique
- Par année civile
- Quand j'en ai besoin
- Quand j'ai le temps

**Quelles sont les caractéristiques de quantification de l'usage ?**

- D'où proviennent les statistiques déclarées à l'OFS ?
  - Editeur
  - Consortium
  - Manuel
- Sous quelle forme vous sont-elles transmises ?
  - Rapport fourni selon COUNTER (JR1, DB1...)
    - Collecte manuelle
    - Protocole SUSHI
    - Autre
  - Rapport de l'éditeur selon ces propres méthodes
  - Par e-mail
    - A fréquence régulière
    - Quand j'en fait la demande
  - Autres
- Comment comptez-vous les ressources électroniques ?
  - Articles / Journaux
    - Nbre de successful item request
  - Bases de données
    - Nbre de téléchargements réussis
  - Ebooks
    - Nbre de successful item request
  - Archives institutionnelles
    - Nbre de vues (hits)
    - Nbre de successful item request
  - Documents audio-visuels
    - Nbre de successful item request
  - Cours de langue
    - Nbre de successful item request
  - Brevets électroniques
    - Nbre de successful item request
  - Documents cartographiques
    - Nbre de successful item request
  - Documents musicaux
    - Nbre d'écoute de morceaux
    - Nbre d'écoute d'albums
  - Rapports
    - Nbre de vues
  - Documents numériques individuels

- Nbre de vues
- Autres :
- Est-ce que vous avez des ressources électroniques qui ne peuvent être comptées ?
  - Si oui, lesquels et pourquoi ?

Commentaires et remarques :

| OFFRE                  |            |                     |                      |
|------------------------|------------|---------------------|----------------------|
| Ressource électronique | Provenance | Métriques utilisées | Problèmes rencontrés |
|                        |            |                     |                      |
|                        |            |                     |                      |
|                        |            |                     |                      |
|                        |            |                     |                      |

| USAGE                  |            |                   |                     |                      |
|------------------------|------------|-------------------|---------------------|----------------------|
| Ressource électronique | Provenance | Forme de collecte | Métriques utilisées | Problèmes rencontrés |
|                        |            |                   |                     |                      |
|                        |            |                   |                     |                      |
|                        |            |                   |                     |                      |
|                        |            |                   |                     |                      |