

## L'Offre en Ligne de la Bibliothèque Nationale de France: Quelle Évaluation? Quelle Évolution?

par SUZANNE JOUGUELET

La Bibliothèque nationale de France a ouvert son site Web dès 1996. Entre 1997 et 1999 il a essentiellement offert l'accès aux catalogues en ligne, aux expositions virtuelles puis à la bibliothèque numérique (Gallica), à partir d'octobre 1997, avec l'accès à distance gratuit aux collections numérisées libres de droits, et aux „signets” de la BnF à l'automne 1998. Le site s'est progressivement développé, augmentant l'offre de notices et de documents numérisés et introduisant des services nouveaux. Le volume du site – hors information dynamique – a été multiplié par six depuis 1999: il est actuellement de 25 000 pages. Une version anglaise – test, beaucoup moins complète que la version française et réclamant de nombreuses améliorations, a été créée à l'automne 2000.

Le site a connu en mars 2001 une refonte importante: contenu des informations, graphisme, page d'accueil, modes de navigation ont été revus, avec l'aide d'un prestataire. La mise à jour des contenus se poursuit.

### STATISTIQUES ET ENQUETES

La bibliothèque a souhaité mieux connaître les utilisateurs de son site. Cette évaluation des services en ligne s'exerce par deux moyens: les statistiques et les enquêtes.

#### *Statistiques*

Après une collecte de statistiques assez artisanale, la bibliothèque a amélioré le suivi de fréquentation fin 2000, grâce à la technique du marquage de page avec l'aide d'une société de service extérieure. Les principales pages du site sont marquées, ce qui permet d'obtenir, sur la période qu'on souhaite (jour,

mois, année) un nombre important de données, dont certaines vont être détaillées ci-dessous.

On obtient bien entendu le nombre de visiteurs et de visites sur le site. Les visiteurs varient entre 6 500 et 7 500 par jour en 2001, avec des pics (par exemple 10 000 en janvier 2001). Le nombre moyen de pages consultées par visite est de 6,4 et la durée moyenne de séjour de 10 minutes.

On peut donner à titre d'exemple les statistiques d'avril et mai 2001.

	MAI 2001	AVRIL 2001
Pages Vues	1 295 960	1 172 903
Visites	211 926	195 110
Visiteurs	173 308	160 752

Les divers moyens d'accès au site sont également évalués.

	MAI 2001
Accès direct (URL – Favoris)	189 924
Liens sur sites	11 234
Outils de recherche	7 826
Accès par mail	2 951

Les statistiques de provenance géographique des consultations donnent bien sûr en tête la France (45%), puis les Etats-Unis (11%), le Canada (5%), l'Italie (3,6%), la Belgique (3%) avec ensuite des pourcentages plus réduits pour les autres pays.

Mais au-delà des chiffres et des pourcentages, les statistiques collectent des données permettant une analyse plus „qualitative”:

- Les mots-clés: listes très riches, traduisant des approches et des centres d'intérêt des internautes; à titre d'exemple: „Gallica, bibliothèque numérique, issn, histoire des sciences, monnaies, costumes France, cartes topographiques...”
- La liste des sites Web qui ont orienté vers le site de la BnF: „culture.fr, Karlsruhe.de, bib.umontreal...”

- La liste des pages par lesquelles les utilisateurs distants ont pénétré sur le site et par lesquelles ils en sont sortis
- Évidemment les sections les plus visitées: expositions virtuelles, Gallica, catalogues en ligne etc...

Les statistiques donnent également des informations sur le type d'équipement des internautes (matériel, logiciels...).

### Enquêtes

L'expression directe des utilisateurs par le biais d'enquêtes constitue un autre mode d'évaluation riche d'enseignements.

C'est pourquoi la bibliothèque a procédé en mars 2001 à une enquête en ligne, préparée et analysée par la société Médiamétrie<sup>1</sup>. Un questionnaire en français et en anglais, comportant une trentaine de questions, a été proposé sur le site aux internautes. En moins de 15 mn, chaque internaute sélectionné aléatoirement a pu répondre, par le biais d'une fenêtre s'ouvrant sur la page d'accueil; la fenêtre se refermait si l'utilisateur ne voulait pas répondre. 2 528 questionnaires ont été analysés. Voici quelques-uns des résultats:

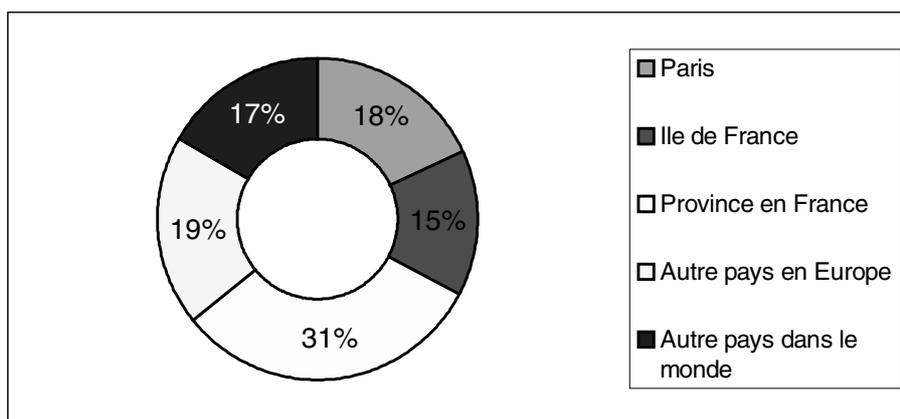
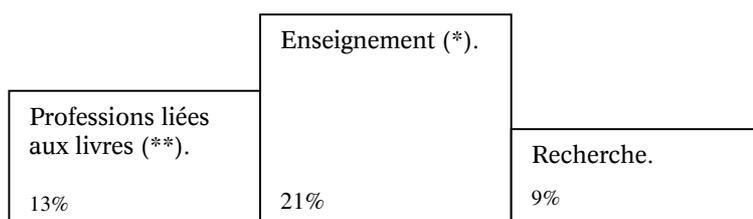


Figure 1: Provenance géographique  
Question: „Quel est votre lieu de résidence?“



Base des répondants: 2 528 questionnaires.

(\*) Le vocable „Enseignement” regroupe les catégories suivantes: enseignement du primaire, enseignement du secondaire, enseignement du supérieur.

(\*\*) Le vocable „Professions liées aux livres” regroupe les catégories suivantes: professions de l’information, professions des bibliothèques – musées – et archives, écrivains, métiers du livre.

Figure 2: Composition sociologique

Le public est composé essentiellement d’universitaires, d’enseignants, de chercheurs et de cadres.

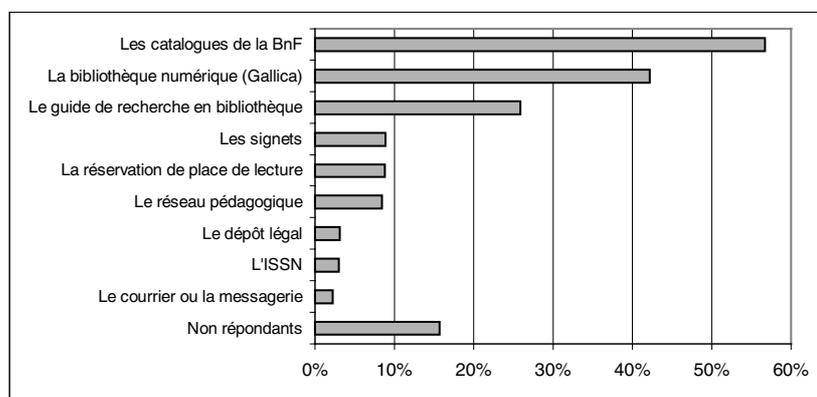


Figure 3: Services les plus utilisés sur le site

Les centres d’intérêt des internautes, en général très diplômés, concernent en priorité l’art et la littérature, les sciences humaines et sociales, la recherche documentaire.

Ils ont eu connaissance du site: par la fréquentation „physique” de la BnF ou d’autres bibliothèques (29%), par la navigation sur le Web (22%), par les moteurs de recherche (18%).

Comme cette enquête en ligne a précédé la refonte du site, il est probable qu'une nouvelle enquête soit conduite à la fin de l'année.

Enfin un projet de recherche, portant sur les usages de la bibliothèque numérique, est prévu en partenariat avec le Ministère des télécommunications.

Ce projet d'un an comportera, s'il est validé, la constitution d'un panel d'utilisateurs et l'installation d'un logiciel client chez eux. Il permettra une approche qualitative fine sur l'utilisation de la bibliothèque numérique, les parcours de recherche...

#### UTILISATEURS PRESENTS - UTILISATEURS DISTANTS: QUELLE ARTICULATION?

- On a pu vérifier tout d'abord que les lecteurs qui viennent à la bibliothèque fréquentent aussi son site Web:

Selon les résultats d'une étude de public conduite fin 2000, il est consulté par un quart des lecteurs de la bibliothèque d'étude (haut de jardin) et par deux tiers de ceux de la bibliothèque de recherche (rez de jardin). On retrouve parmi les centres d'intérêt les catalogues, Gallica, les expositions virtuelles.

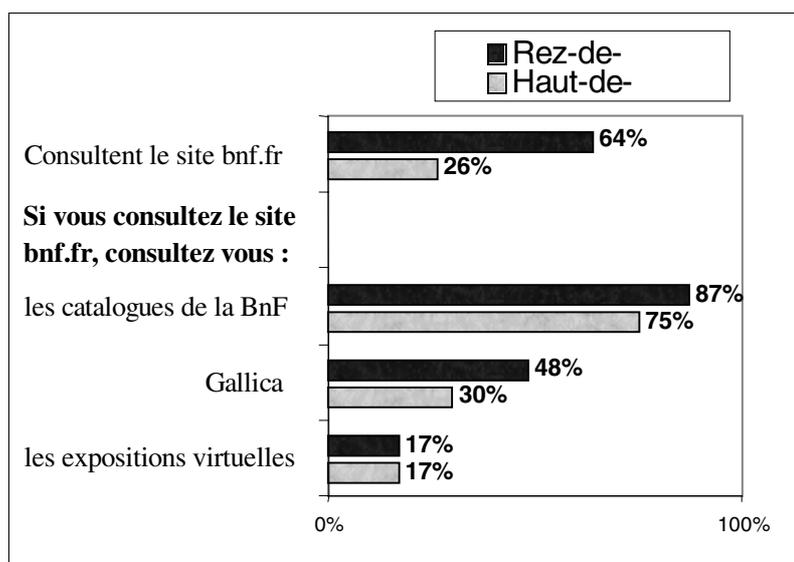


Figure 4: Consultation du site <http://www.bnf.fr> par les lecteurs en dehors des salles de lecture: (en % des lecteurs interrogés en 2000)

L'enquête récente via Internet pose également la question de la fréquentation „physique” de la BnF. 48% des internautes fréquentant la bibliothèque utilisent le rez-de-jardin, 25% le haut-de-jardin, 24% les départements spécialisés, 26% les expositions. Sans surprise l'étude montre que ce sont les internautes qui habitent loin de la bibliothèque qui déclarent ne jamais s'y rendre: on compte dans cette catégorie 38% de provinciaux, 22% d'étrangers européens et 20% d'étrangers hors Europe, soit 80% en tout. En revanche, les internautes parisiens viennent beaucoup plus que la moyenne à la Bibliothèque nationale de France: ils sont 19% à venir au moins une fois par semaine, 21% à venir au moins une fois par mois et 12% à venir au moins une fois par trimestre, soit un total de 52%.

- Certains groupes d'utilisateurs, intéressés aussi bien par les salles de lecture et d'expositions de la bibliothèque que par son site Web, font l'objet d'une attention particulière: il s'agit des enseignants et des professionnels des bibliothèques et de l'information.
- L'offre pédagogique à distance se développe grâce aux ressources multimédia: dossiers thématiques, expositions virtuelles, documents à feuilleter; l'offre en ligne permet en particulier de valoriser et de cumuler les ensembles de collections créés pour les expositions.  
Un réseau pédagogique est ainsi en cours de développement, animé entre autres par la diffusion d'une lettre électronique („la lettre des classes BnF”: n° 1 – Mai 2001); des stages de formation d'enseignants seront aussi organisés à la bibliothèque.
- Pour les professionnels des bibliothèques et de l'information, les services sur le site Web s'enrichissent:  
La Bibliographie nationale française est mise en ligne gratuitement, avec la possibilité de télécharger les notices en format professionnel; les services sur le répertoire de vedettes matières Rameau sont élargis avec la possibilité de faire des propositions en ligne; la documentation professionnelle offerte va être enrichie.

Les Signets de la BnF, mis sur le Web depuis l'automne 1998, recensant environ 2000 ressources Web sélectionnées, commentées, organisées par discipline, vont évoluer en termes d'outil de constitution d'un outil Web vers XML.

Le travail de sélection des sites, de commentaire et de mise à jour des liens est à la fois réparti entre de nombreux spécialistes des départements thématiques et coordonné pour la mise à disposition sur le site Web.

Les signets de la BnF participent au projet européen Renardus, visant à créer un catalogue collectif européen de ressources Internet, avec un portail unique de recherche par sujet.

#### LE DEVELOPEPEMENT DES SERVICES OFFERTS

Ils sont conçus à la fois pour les utilisateurs distants et pour ceux qui fréquentent la bibliothèque. On peut ainsi préparer sa venue à la bibliothèque, à son domicile ou sur son lieu de travail, pour travailler en salle de lecture (consultation des catalogues, réservation de place...). L'enquête en ligne a montré que 15% des internautes le font systématiquement et 24% parfois. Consultation des catalogues, recherche bibliographique, téléchargement de notices et de documents numérisés sont autant de services offerts ainsi que des facilités comme la réservation de places et bientôt de documents.

La bibliothèque cherche aussi, grâce à son site Web, à développer le dialogue avec ses utilisateurs. C'est ainsi que des boîtes aux lettres correspondant à différents types de demandes ont été créées pour mieux orienter le courrier des internautes: reproduction, conditions d'accès, recherche bibliographique etc... En outre des formulaires pour les commandes de reproductions et bientôt le prêt entre bibliothèques sont disponibles.

La mise à disposition de Gallica constitue un atout important. Gallica, la bibliothèque numérique en ligne, est le service le plus consulté du site Web, avec les catalogues en ligne. Il a été ouvert en octobre 1997 dans une phase expérimentale. En janvier 2000, il offrait gratuitement 35 000 documents imprimés et 50 000 images. Grâce au développement des programmes de numérisation et de la négociation des droits, l'offre porte aujourd'hui sur 42 000 textes, 70 000 images et 4 heures d'enregistrements sonores.

A la fin de l'année 2000 le nombre moyen de visiteurs différents par jour était de 2000, consultant 10 000 pages de textes et 10 000 images et déchargeant 300 000 pages. Les statistiques de Gallica donnent des informations sur la consultation de documents en mode image et en mode texte, ainsi que des lots d'images; en outre l'affichage d'une page ou d'une image est comptabilisé. Les modes d'accès à Gallica sont divers, de l'approche classique par le catalogue, avec un lien vers le document numérisé, aux métadonnées descriptives (tables des matières, légendes des images), accessibles grâce à un moteur de recherche et une interface Web. En outre des „parcours” thématiques et chronologiques sont proposés.

#### QUELLE STRATÉGIE PRIVILÉGIER?

La Bibliothèque nationale de France développe, grâce à son site Web, à la fois une communication institutionnelle et une gamme de services en ligne. Les services offerts dans les espaces de la bibliothèque trouvent progressivement leur correspondant virtuel, qu'il s'agisse de la consultation, de la réservation de places et de documents, de formulaires de reproduction etc..., sans parler des catalogues et des expositions virtuelles présents depuis longtemps sur le site.

La bibliothèque veut approfondir sa connaissance du public à distance, de ses caractéristiques, de ses usages, de ses besoins. Elle tirera le meilleur profit des outils statistiques, en les faisant évoluer et en les exploitant, et elle renouvellera l'enquête en ligne.

Après la création en 1999 d'un service de coordination Internet, qui a permis d'améliorer la qualité du site, un Comité Internet vient d'être constitué: il a pour première tâche de proposer à la direction de l'établissement des axes stratégiques. Ses travaux viseront à cibler les publics, enrichir le contenu du site, améliorer sa qualité et augmenter l'audience, tout en suivant l'émergence de nouveaux besoins. Le multilinguisme constitue aussi un chantier important. La compétition, ou plutôt la complémentarité qui s'exerce entre les services sur place et les services à distance entraîne un élargissement considérable et une diversification des publics de la bibliothèque. Ils nous conduisent à concevoir toujours plus activement une bibliothèque sans frontières.

#### ANNOTATIONS

- 1 Etude Bibliothèque nationale de France – Mars 2001 - Médiamétrie