



HAL
open science

Le document en prise aux outils de découverte dans les bibliothèques

Ghislaine Chartron

► **To cite this version:**

Ghislaine Chartron. Le document en prise aux outils de découverte dans les bibliothèques. Le Documents? CIDE.20, Nov 2017, Lyon, France. hal-01889403

HAL Id: hal-01889403

<https://hal.science/hal-01889403>

Submitted on 6 Oct 2018

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Le document en prise aux outils de découverte dans les bibliothèques

The document in front of the discovery tools in libraries

Ghislaine CHARTRON

DICEN-IDF (EA7339), INTD-CNAM

Ghislaine.chartron@lecnam.net

Résumé.

L'article analyse le développement des outils de découverte dans les bibliothèques, interfaces caractérisées par un index central de toutes les ressources et par des technologies de liens sophistiquées. Après avoir souligné la valeur ajoutée de ces services et leur niveau actuel de développement dans les bibliothèques, l'originalité de l'article est d'approfondir la dimension des « logiques d'acteurs » intéressant particulièrement des sciences de l'information et de la communication. Il met en exergue la nécessaire stratégie de coordination des différentes parties : producteurs de contenus, fournisseurs de solution logicielle et bibliothèques. La synthèse de quelques études récentes permet de rendre compte des premiers usages des outils de découverte en contexte.

Mots-clés. Recherche d'information, outil de découverte, logique d'acteurs, stratégie, design de processus, régulation, bonnes pratiques, usage, bibliothèques.

Abstract. The article analyzes the development of discovery tools in libraries, interfaces characterized by a central index of all resources and sophisticated link technologies. After highlighting the added value of these services and their development in libraries, the originality of the article is to focus on the dimension of "logics of actors" particularly relevant to the information and communication sciences. It highlights the necessary coordination strategy of the different parties: content producers, software solution providers and libraries. The synthesis of some recent studies shows the first uses of the discovery tools in context.

Keywords. Information search, discovery tool, RDS, logic of actor, strategy, process design, regulation, best practices, use, libraries.

1 Introduction

Les outils et les services dédiés à la recherche d'information n'ont cessé d'évoluer depuis les années 60, en phase avec l'évolution des technologies informatiques, réseaux puis les technologies propres au web. Les défis ont concerné notamment de façon successive l'accès aux notices catalographiques, aux notices bibliographiques, au texte intégral, l'intégration de ressources hétérogènes... Dans un contexte d'inflation et de diversité de l'offre (payante, en accès libre, locale, internationale), de dépendance accrue à des ressources externes soumises à une grande variabilité d'adressage, et parallèlement, face à la revendication majeure de simplification des accès, les outils de découverte se sont progressivement imposés. Ils ont renouvelé les services offerts par les bibliothèques au cours de ces dernières années.

A l'appui d'un suivi régulier de l'offre, d'une observation participante et d'une analyse de publications récentes, cet article a, d'une part, l'objectif de rendre compte du développement de ce type d'interfaces numériques pour les bibliothèques et d'autre part, l'objectif d'analyser l'importance des stratégies et coordinations d'acteurs impliqués dans la conception de ces services. La synthèse de certaines études récentes permettra également de dresser quelques points saillants des premiers retours d'usage.

2 Que sont les « outils de découverte » ?

Les outils de découverte visent le service idéal du « tout-en-un » pour l'utilisateur, à l'instar de ce que Google a su progressivement installer dans sa vision de la recherche d'information universelle. On les appelle des *Web Scale Discovery Service* dans la littérature Internationale. La simplicité mais aussi l'exhaustivité couplée à un algorithme performant de tri par pertinence sont les caractéristiques majeures de cet outil idéal. Pour les bibliothèques, l'enjeu majeur est à la fois de retenir l'attention de ses usagers par des services concurrençant l'expérience Google et de valoriser toutes les ressources qu'elle a sélectionnées et achetées. L'interaction s'est aujourd'hui fragmentée entre de nombreuses plateformes de contenu (plateformes d'éditeurs, de ressources en libre accès, d'archives numériques...) le risque est aussi celui d'une captation de l'utilisateur sur certaines plateformes au détriment d'un contenu diversifié, et de qualité pour une question posée. Une autre distorsion est à craindre entre les ressources papier accessibles dans les bibliothèques et les ressources numériques mises à disposition. L'outil de découverte permet d'envisager un continuum d'usage en intégrant toutes ces ressources et notamment le catalogue des ouvrages.

Les outils de découverte prolongent la vision de Paul Otlet (1934) sur l'accès universel aux savoirs, dans le contexte actuel d'une grande diversité des régimes de production de ces savoirs, mais toujours avec l'exigence du contrôle qualitatif de ce qui sera lu, échangé, discuté au sein des communautés de lecteurs. Mais l'outil est-il nouveau ? En quoi se distingue-t-il des outils de recherche fédérée des années 2000 ? La recherche fédérée visait une interrogation simultanée de ressources externes et internes en temps réel et une agrégation des réponses avant une visualisation des résultats à l'utilisateur. Son architecture était essentiellement fondée sur la standardisation de protocoles d'échanges (Z39.50, SRU, OAI-PMH) et un paramétrage de connecteurs entre les bases. La lenteur des réponses, le dysfonctionnement des

connecteurs et l'hétérogénéité des métadonnées entre les bases en furent les principales faiblesses (cf. figure1).



Figure 1. Architecture des outils de recherche fédérée des années 2000 (Source : Nikesb Narayanan)

L'architecture des outils de découverte est différente et vise à pallier les dysfonctionnements précédemment cités, notamment l'amélioration des temps de réponses. Par ailleurs, ils assurent un adressage stable des ressources, des articles sur les plateformes d'éditeurs et prennent en considération toutes les localisations d'une même publication qu'ils mentionnent à l'utilisateur (un ouvrage existant en papier dans la bibliothèque et en ligne sur une plateforme éditoriale, un article présent sur plusieurs agrégateurs de contenus par exemple). L'outil adresse généralement uniquement les ressources auxquelles ont accès les utilisateurs concernés, limitant ainsi la déception et la « mauvaise expérience » de ces utilisateurs. Au contraire des outils de fédération, les outils de découverte intègrent des index centraux permettant d'optimiser les accès. La qualité des index devient un avantage et un enjeu central : standardisation et enrichissement des métadonnées et algorithme de pertinence plus efficace en conséquence. La figure 2 met en évidence l'association très fréquente d'un index local lié à certaines ressources directement contrôlées par les bibliothèques et un meta-index qui adresse des ressources externes comme les grandes collections de revues scientifiques. Ce méta-index est une valeur ajoutée majeure de ce type d'outil, il intéresse les bibliothèques qui doivent prioritairement proposer des ressources internationales à leurs lecteurs et dont elles n'ont pas le contrôle.

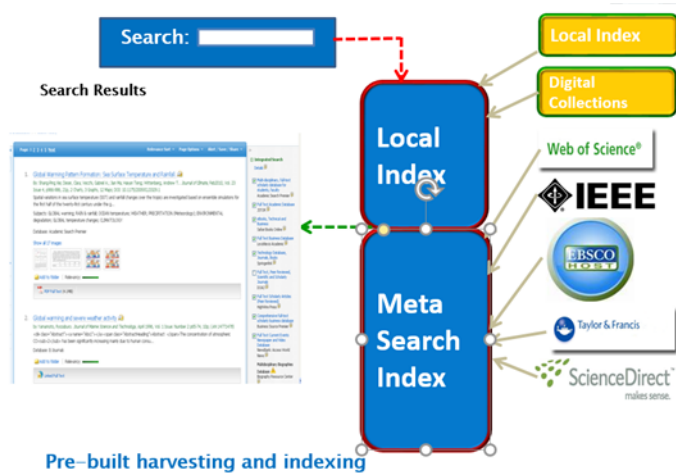


Figure 2. Architecture des outils de découverte, Web scale discovery tools (Source : Nikesh Narayanan)

Ces outils intègrent des technologies de liens externes sophistiquées, en particulier la technologie OpenURL qui permet d'adresser toutes les localisations d'une ressource, dans un contexte donné, en spécifiant des métadonnées d'identification disponibles. La mise en œuvre de ce standard suppose l'utilisation d'une catégorie de logiciels spécialisés, appelés des résolveur de liens.

Dans l'offre des outils de découverte, il faut distinguer deux types de services qui n'opèrent pas sur les mêmes marchés. Au niveau des ressources internationales (intégrant les offres des grands éditeurs scientifiques) et principalement anglophones, le nombre d'acteurs est très concentré, les bases de connaissances à maintenir sont volumineuses et toutes en architecture Saas (*Software as a service*). En 2017, seulement trois fournisseurs sont identifiés sur ce créneau : Ebsco, Proquest et OCLC, Proquest ayant acquis l'offre Ex-Libris en 2015. A court terme, l'offre *Primo* d'Ex-Libris pourrait être fusionnée avec l'offre *Summon* de Proquest. OCLC n'opère pas sur le marché français, ce qui réduit d'autant plus la concurrence pour chaque appel d'offre ouvert aujourd'hui en France (cf. tableau 1). Au niveau national, une autre offre émerge à destination des bibliothèques et médiathèques de lecture publique dont les besoins diffèrent de ceux des bibliothèques universitaires. La société Archimed est un acteur majeur sur ce marché, son index intègre les métadonnées de livres numériques, de presses, d'offres audiovisuelles présentes pour la lecture publique (Maisonneuve, 2017). Toutefois Archimed s'appuie depuis 2015 sur un partenariat avec EBSCO pour enrichir les contenus interrogeables depuis son portail. Une offre en open source logicielle est présente mais reste marginale dans les choix des bibliothèques (Blacklight <http://projectblacklight.org/> et Babord+ (<https://babordplus.u-bordeaux.fr/>); leur base de connaissance reste limitée, notamment aux ouvrages.

Service	Société	Public-cible
Ebsco discovery service (EDS) https://www.ebscohost.com/discovery/content	EBSCO	Universités, organismes internationaux
Ex Libris Primo http://www.exlibrisgroup.com/fr/category/PrimoOverview	PROQUEST (rachat d'Ex Libris)	Universités
Summon, http://www.proquest.com/products-services/The-Summon-Service.html	PROQUEST	Universités
Syracuse http://syracuse.archimed.fr	ARCHIMED	Mediathèques françaises

Tableau 1. *Offre dominante des services de découverte en France*

3 Les enjeux pour les différentes parties

Pour les bibliothèques, l'outil de découverte s'inscrit dans l'évolution du catalogue informatisé (OPAC). Aujourd'hui, les fonds locaux (ouvrages et revues papier) sont très largement complétés par des ressources exclusivement numériques dont il s'agit d'organiser l'accès. Après l'étape de juxtaposition des ressources numériques sur le site web, souvent organisées également par des services de type A to Z, l'étape actuelle est l'intégration de l'ensemble de ces ressources dans une interface unique pour en faciliter d'accès avec une granularité fine (l'article), et pour tous, mais souvent en priorité pour les étudiants de premier cycle, peu enclins à investir dans des interfaces plus compliquées que Google. Les bibliothèques souhaitent également valoriser au mieux les ressources acquises par l'intermédiaire de ces interfaces.

Pour les fournisseurs de contenus (éditeurs, agrégateurs), les enjeux sont moins évidents pour plusieurs raisons. Le passage par une interface-tiers brise leur relation directe avec leurs clients, la traçabilité s'en trouve affaiblie, l'algorithme de classement des références devient lui aussi difficilement contrôlable. Mais si la bibliothèque choisit cette interface, ils ne peuvent y soustraire leurs contenus, et la stratégie selon laquelle les accès s'additionnent plutôt qu'ils ne se concurrencent reste à vérifier. Un repositionnement n'est pas à exclure après cette première étape d'expérimentation.

Pour les usagers, la simplicité d'usage est attractive, à condition de connaître a minima la logique des facettes pour contrôler bruit et silence documentaire. Les avis restent toutefois partagés, entre perte de spécificité et découverte élargie.

4 Développement des services en contexte universitaire

Les premiers outils de découverte de type *Web scale discovery system* ont commencé à se déployer dans les bibliothèques américaines dès 2009 comme l'implémentation de l'outil Summon à *Grand Valley State University* (Way, 2010). Une étude conduite en 2013 à grande échelle par le NISO (*National Information Standards Organization*) auprès

des bibliothèques américaines et britanniques (782 réponses de bibliothèques) indiquait que 74% d'entre elles avait déjà installé ce type d'interface et que 17% avaient aussi l'intention de s'engager dans ce type de projet (NISO, 2013).

En 2013, au Royaume-Uni, un rapport d'étude financée par le JISC indique un engagement similaire des bibliothèques pour ce type de service : sur 62 bibliothèques sondées, 77% avait un *Resource Discovery Service*, 11% avait un projet en cours. Le choix se partageait entre Summon (36%), Primo (26%), Ebsco EDS (24%) et plus faiblement WorldCat (2%) (Spezi et al., 2013). Dans une publication récente, John Akeroyd souligne désormais le déploiement plus récent dans les bibliothèques publiques au Royaume-Uni, notamment, le *UK access to research project* (<http://www.accesstoresearch.org.uk>) (Akeroyd, 2016).

En France, l'attention portée à ces nouveaux services est plus récente, la recherche d'une solution mutualisée nationale marque le contexte français. En 2013, dans la poursuite de son rôle de coordination centralisée pour les services documentaires universitaires, l'ABES lance l'étude Pleiade pour anticiper des scénarios possibles afin de déployer un outil de découverte national, prenant le relai du SUDOC dont la vocation n'est pas d'adresser une granularité fine des ressources documentaires. La conclusion de cette étude dessinera la feuille de route suivante : *« la faisabilité de construire un nouvel outil de découverte national appliqué à des contenus savants en réalisant un index centralisé a été écarté. Toutefois, l'expérience qu'ont les utilisateurs finals français des solutions de découverte pourrait être grandement améliorée en introduisant deux services qui s'intégreraient dans des outils existants de découverte à l'échelle du web, à savoir : (1) un service de localisation national et (2) une amélioration des métadonnées par le hub de métadonnées permettant une sélection pertinente de la littérature savante. Ces deux services seraient utiles pour toutes les bibliothèques de l'enseignement supérieur en France, qu'elles aient des outils de découverte sur le web, des résolveurs de liens ou pas. »* (ABES-Pleiade, 2013).

En 2016, l'étude menée par Soledad LIDA en 2016, pour son mémoire de conservateur, répertorie 24 bibliothèques sur 26 interrogées ayant installé un outil de découverte, près de la moitié l'ayant fait en 2015-2016. Leur choix se répartit entre 9 bibliothèques pour la solution Primo, 6 pour Summon, 8 pour Ebsco EDS et 3 avec des logiciels libres. Par ailleurs, la dimension consortium est fréquente pour ces projets, elle est associée à la réorganisation du paysage français en Communautés d'Universités et Établissements (COMUE), le service de découverte contribuant à la construction d'une identité commune de ces nouvelles organisations.

5 Outils de découverte et stratégie amont

L'expérience utilisateur et plus largement le design des interactions mobilisent aujourd'hui de nombreux débats autour des interfaces numériques. Nous voudrions insister ici sur une autre dimension majeure pour la conception de ces interfaces, et qui détermine en grande partie l'expérience utilisateur en aval. Il s'agit de la dimension stratégique de ce type d'interface, à savoir les partenariats, les coordinations, les levées des potentiels conflits entre acteurs pour l'aboutissement du service.

Les outils de découverte impliquent une coordination entre les producteurs de contenus, les fournisseurs de solutions logiciel (Resource Discovery Service, RDS) et les bibliothèques. A la différence d'autres types d'interfaces numériques plus expérimentales, les outils de découverte s'inscrivent dans des activités économiques bien réelles et une priorité est de cadrer l'impact de ces nouveaux services dans les modèles d'activités de chacun. La fourniture des données pour ces services de découverte implique des engagements de la part de chaque acteur. L'enjeu central concerne la qualité des liens qui pourront être activés dans un écosystème complexe en terme de diversités de contenus adressables, de diversités de droits d'accès négociés, de continuité de service entre l'espace physique et l'espace numérique de la documentation.

5.1 Rôle des différents acteurs impliqués

Les producteurs de contenus : les éditeurs et agrégateurs de contenus, les producteurs de banques de données bibliographiques, les plateformes de contenus en open Access doivent transmettre leurs métadonnées, leurs contenus aux fournisseurs de solutions logicielles RDS afin d'en permettre une indexation en profondeur. Ils doivent aussi fournir des métadonnées de qualité aux fournisseurs de résolveurs de liens (pour alimenter les adressages OpenURL), ils doivent attribuer des DOI à leurs contenus pour permettre les liens Crossref.

Les fournisseurs de solutions logicielles RDS : la qualité de leur index central dépend du partenariat établi avec les producteurs de contenus, l'autorisation qu'ils obtiennent pour indexer l'intégralité des contenus. Ils doivent permettre d'adresser les contenus selon différents types de liens (DOI, OpenURL, accès direct), mettre en place des algorithmes de classement, fournir des statistiques d'usage aux producteurs de contenus et aux bibliothèques.

Les résolveurs de liens : Pour adresser les ressources décrites par une OpenURL, les fournisseurs de solutions RDS ont besoin d'une brique centrale appelée « résolveur de liens ». Ils l'intègrent généralement dans leur offre mais peuvent avoir recours à un résolveur externe (notamment à la demande des bibliothèques). Le résolveur repose sur une base de connaissances qui contient les informations descriptives des ressources possibles et des droits d'accès des usagers dans son contexte local. Ainsi un résolveur de lien est capable pour une demande d'accès à un article de spécifier à l'utilisateur toutes les versions possibles par rapport à son environnement : accès dans une revue papier reçue, sur des plateformes numériques abonnées par sa bibliothèque, sur des archives ouvertes. En terme de relations avec les autres acteurs, un résolveur de lien doit recevoir des données fiables et complètes des différents producteurs de contenus, d'où l'initiative KBART (*Knowledge bases and related tools* – Bases de connaissance et outils associés), recommandation du NISO entrée en vigueur en 2010. Elle cadre la syntaxe des fichiers de métadonnées échangés, un formalisme simple autour de 25 champs (<https://www.uksg.org/kbart>). Au niveau national, le projet BACON piloté par l'ABES s'inscrit dans ce projet, son périmètre ne concerne que les bouquets souscrits par les établissements de l'Enseignement supérieur et de la recherche français (<https://bacon.abes.fr/>).

Les bibliothèques : leur rôle est majeur dans la configuration du service qui va être proposé aux usagers. Elles doivent paramétrer avec leurs partenaires l'index central

(quelles ressources seront indexées ?), les résolveurs de liens pour valoriser au mieux les ressources disponibles à leurs usagers, intégrer les systèmes d'authentification de façon transparente dans le service proposé. Elles ont aussi un rôle majeur sur le paramétrage de l'algorithme qui classera les réponses aux requêtes des usagers. La valeur perçue du service dépendra en grande partie de la pertinence du classement proposé.

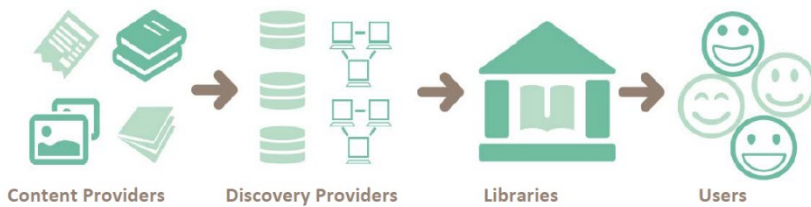


Figure 3. Acteurs impliqués dans les outils de découverte (Source : ODI-NISO)

5.2 Tensions potentielles entre les acteurs

L'interdépendance des acteurs (cf. figure 3) peut présenter des risques de dysfonctionnement et entraver l'efficacité des services. À l'appui de nos observations et échanges avec les professionnels, nous avons relevé différentes tensions qui peuvent apparaître (cf. tableau 2). Les éditeurs de contenus peuvent craindre notamment une dépendance accrue à des acteurs tiers alors qu'ils avaient développé des relations directes avec les bibliothèques via leur propre plateforme, le risque peut être une perte de visibilité de leurs contenus, une perte de contrôle des statistiques d'usage, des dépenses nouvelles pour la production de métadonnées et enfin le risque de conflits d'intérêts si le fournisseur RDS est lui-même producteur de contenus ou si des arrangements sont conclus avec certains producteurs pour valoriser leurs contenus.

Les relations entre fournisseurs RDS et bibliothèques ont besoin de transparence sur les contenus indexés, leur granularité, le paramétrage des algorithmes, la qualité des données alimentant les liens OpenURL. Les rapports de statistiques d'usage doivent être exploitables, respecter des formats communs.

Les producteurs de contenus peuvent aussi avoir négocié des accords différents avec les fournisseurs RDS au niveau des contenus dont ils ont permis l'indexation. Quant aux bibliothèques, les choix qu'elles ont privilégiés dans les ressources considérées et l'ordre d'affichage des réponses ne sont également pas neutres et peuvent ne pas satisfaire les usagers.

Acteur1	Acteur 2	Tensions potentielles
Producteur de contenus(Editeurs)	Fournisseurs RDS	-Qualité et homogénéité des méta-données transmises -Conflit d'intérêt sur le marché -Perte de visibilité des ressources dans l'interface RDS -Non maîtrise des statistiques d'usage
Fournisseurs RDS	Bibliothèques	-Non exhaustivité de l'index central, sources manquantes -Qualité insuffisante de la base de connaissance pour les liens OpenURL -Transparence des algorithmes -Transparence des négociations avec les producteurs de contenus -Fourniture des statistiques d'usage
Producteur de contenus(Editeurs)	Bibliothèques	-Contenus transmis aux fournisseurs RDS pour indexation -Différences des partenariats avec les fournisseurs RDS
Bibliothèques	Utilisateurs	-Paramétrage des sources indexées inadéquat -Classement des réponses inadapté

Tableau 2. *Tensions potentielles dans la conception des services RDS*

Face à des exigences croissantes de transparence, un groupe de travail s'est constitué dès 2011 au sein du NISO ; il a publié en 2014 un guide de bonnes pratiques (NISO-OSI, 2014) visant à encadrer les relations entre les différents acteurs. Ses recommandations concernent les formats techniques d'échanges de données, la déontologie des fournisseurs RDS en terme de pratiques non-biaisées de l'indexation des contenus et des liens proposés, la compréhension facilitée des modes d'intégration des contenus dans ces outils, la facilitation de nouveaux entrants tant du point de vue des producteurs de contenus que de nouveaux fournisseurs de services RDS. A titre d'illustration, nous présentons dans la figure 4, la liste des points dressés par l'ODI pour vérifier la conformité de l'outil RDS à la transparence des liens proposés aux usagers. Ces points de conformité peuvent structurer des processus d'audit pour le secteur, certains éditeurs de contenus ayant d'ailleurs commencé à publier leur état de conformité à ces recommandations, comme les éditeurs IEEE, Sage, Ebsco, Gale (Varnum, 2016).

Y/N/P	Recommendation	Reference	Comment
	Discovery Service provides content listing for library customers	3.3.1	
	Linking	3.3.2	
	Discovery Service does not discriminate among Content Providers contributing to the service.	3.3.2 (1)	
	Mechanisms are offered to enable libraries to establish preferences regarding which platforms to present to users as link targets, and in what order or priority.	3.3.2 (2)	
	Discovery Service confirms with non-bias with regard to content indexed and results presented to the user. A statement in this regard is published annually.	3.3.2 (3)	
	Discovery Service uses an algorithm that is non-preferential with regard to the Content Provider for generating result sets, relevance rankings, and link order.	3.3.2 (4)	
	Link presentation associated with a given result is configurable by libraries.	3.3.2 (5)	
	A seamless link (not necessarily a full-text link) is provided from the discovery screen(s) to the A&I interface(s) utilized in the Discovery Service index.	3.3.2 (6)	

Figure 4. Extrait du Discovery Provider Conformance Checklist de l'Open Discovery Initiative (NISO RP-19-2014), partie concernant les liens

L'exigence de transparence est une caractéristique largement partagée dans l'économie des services numériques au sein de laquelle se multiplient les calculs automatiques par des algorithmes qui orientent fortement les pratiques et les processus de décision. Le sujet rejoint plus largement le débat ouvert aujourd'hui sur la gouvernance et la régulation des algorithmes (Pavel et Serris, 2016).

Le travail accompli par le groupe OSI du NISO est très structurant, il illustre la dynamique des acteurs au travers de groupes de travail réunissant différentes parties engagées conjointement dans la conception de services, le numérique a amplifié ces modes travail pour permettre le développement d'une économie numérique à grande échelle, pensons, par exemple, au rôle de l'*International Digital Publishing Forum* (IDPF) pour le standard du livre numérique, Epub. Pourrait-on, alors, qualifier ces groupes de travail d'« ateliers de type *design thinking* » ? Design de nouveaux process associés à la complexité numérique, chaque partie étant invitée à être créative, ne serait-ce que pour concilier sa stratégie de développement avec les autres parties prenantes. La différence est souvent ténue entre ces modes de travail déjà bien expérimentés et la revendication d'une nouveauté par les méthodes de *design thinking*. Dans les deux cas, il s'agit bien de répondre ensemble à des *wicked problems* ou de « permettre à des équipes multidisciplinaires d'innover en mettant en correspondance attentes des utilisateurs, faisabilité et viabilité économique » (Brown, 2009).

6 Usages, usabilité, expérience utilisateur des outils de découverte

Nous avons développé l'enjeu de la dimension stratégique pour les outils de découverte, permettant de coordonner l'ensemble des acteurs impliqués. Nous terminerons par une ouverture concernant l'autre versant des interfaces numériques, à savoir l'analyse de la réception par l'utilisateur que l'on peut approcher par différents concepts : usage, usabilité et « expérience utilisateur » adossée au mouvement *design thinking* que nous évoquions précédemment.

L'usabilité dépasse le seul constat de l'utilisation ou non d'un service, elle désigne le degré selon lequel un produit peut être utilisé, par des utilisateurs identifiés, pour atteindre des buts définis avec efficacité, efficacité et satisfaction, dans un contexte d'utilisation spécifié (norme ISO 9241-11). L'expérience utilisateur (*User Experience, Ux*) est un concept introduit dans les années 2000, par Donald Norman (Norman, 1990) « pour qualifier le résultat (bénéfice) et le ressenti de l'utilisateur (expérience) lors d'une manipulation d'un objet fonctionnel ou d'une interface homme-machine (via une interface utilisateur). L'impact émotionnel distingue l'UX de l'usabilité ».

Pour les outils de découverte, nous ne disposons pas encore d'enquêtes à large échelle mais les premiers résultats sur des terrains limités montrent une grande diversité d'appréciation par les bibliothèques et par les usagers. Le rapport d'étude de l'UKSG menée sur 60 bibliothèques britanniques relate un certain nombre de perceptions des usages au travers les propos recueillis auprès des bibliothèques : l'avantage d'une interface simple et point d'entrée unifiée aux ressources comme Google, la facilité d'usage (usabilité), l'adéquation plus grande du service pour les étudiants de premier cycle que pour les étudiants de 3^{ème} cycle, un usage amplifié des ressources acquises par la bibliothèque. L'analyse quantitative des logs est plus controversée sur les 6 études de cas détaillées, les résultats présentent une variabilité d'impact de ces services selon les bibliothèques mais aussi pour les éditeurs de revues. Les résultats restaient à consolider, avec de multiples variables pouvant interférer sur les données collectées. Dans son enquête menée auprès de 26 bibliothèques françaises (Lida, 2016), S. Lida fait le constat d'une évaluation encore balbutiante et difficile. La principale cause résiderait dans la nécessaire consolidation du recueil des données de log encore lacunaires et imprécises, l'insuffisance des données de type COUNTER. Comme dans l'étude britannique, il est souligné la difficulté de bien mesurer toutes les variables qui peuvent interférer sur les données brutes. Les enquêtes qualitatives menées pointent des positionnements contrastés entre l'outil de découverte et l'OPAC : un usage supérieur ou inférieur selon les bibliothèques. Les enseignants chercheurs préfèrent l'outil de découverte dans bien des cas. Le facteur temps apparaît comme une variable commune pour inscrire progressivement l'outil de découverte dans les pratiques. La maîtrise des facettes apparaît difficile, le bruit généré par un index trop large est souvent évoqué. Quant aux professionnels, des méfiances concernent la difficile maîtrise de l'index général et l'effet « noyade » des ressources du catalogue parmi les ressources numériques. Lors d'une récente intervention, les responsables du service de découverte de Sciences-Po, au contraire, soulignaient la décroissance des statistiques d'usage du catalogue et la croissance des statistiques pour leur outil de découverte, le public prioritaire visé du 1^{er} cycle contrairement à l'étude précédente et l'enjeu de la formation des utilisateurs pour un usage efficient (Couthures Idrizi et Paillaré, 2017).

De ces premières appréciations d'usage, on peut déjà souligner, pour le moment, le constat commun d'une reconnaissance en marche de ce type d'outil mais la nécessaire consolidation des données et des méthodes de mesure. Par ailleurs, les terrains mettent en évidence une probable grande variabilité des pratiques en fonction du contexte, du paramétrage qui sera fait de ces outils par les bibliothèques. Au regard des différents publics potentiellement adressables par ces outils et en s'inspirant des méthodes du design UX (Gronier, 2016), il serait certainement intéressant d'introduire différents *personas* dans ces interfaces qui incarneraient des utilisateurs différents (étudiant de 1^{er} cycle, de 3^{ème} cycle, enseignant-chercheur.). Le paramétrage des facettes pourrait alors être automatisé et associé à ces différents *personas* pour privilégier certaines ressources et stratégies de recherche documentaire.

7 Conclusion

Les outils de découverte s'implantent progressivement dans les bibliothèques et répondent à une expérience utilisateur similaire à celle que Google a su imposer. Les enjeux de simplicité, de fluidité, d'intégration globale façonnent la même expérience utilisateur qui se banalise.

L'apparente fluidité masque pourtant une certaine complexité de l'infrastructure à déployer tant sur les techniques d'adressage que sur les partenariats à consolider entre producteurs des contenus, fournisseurs des solutions logicielles et bibliothèques. Cet article a insisté sur les logiques d'acteurs intéressant tout particulièrement les SIC, la mise en place des services, de façon complémentaire aux considérations plus techniques. Le design de ces interfaces a, jusqu'à présent, été majoritairement consacré à la définition de processus de standardisation des échanges, d'élaboration de données de référence et d'encadrement de bonnes pratiques. Cette dimension amont indispensable devrait progressivement laisser place à une réflexion plus approfondie sur la réception dès lors que les retours d'usage se multiplieront.

8 Références

Akeroyd J. (2017). Discovery systems : Are they now the library ? *Learned Publishing*, vol.30, 87–89. doi:10.1002/leap.1085

ABES-Pleiade (2013). *A study into three scenarios for a National Webscale Discovery Tool for scholarly e-content*.

<https://fil.abes.fr/2013/03/29/etudes-sgbm-et-dispositif-de-decouverte-publices/>

Brown T. (2009). *Change by Design. How design thinking transforms organizations and inspires innovation*. Harper Business.

Couthures Idrizi A., Paillaré J. (2017). *Évaluation des usages de l'outil de découverte : le cas Sciences-Po*. Journée FULBI-INTD, Où en sont les outils de découverte ?, 31 Janvier. <http://www.fulbi.fr/wp-content/uploads/2016/11/Paillare.pdf>

Gronier G. (2016). *Méthodes de Design UX*. Eyrolles. Paris.

- Lida S. (2016). *Les outils de découverte en bibliothèque universitaire*. Mémoire de conservateur de bibliothèques, ENSSIB.
<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/67305-les-outils-de-decouverte-en-bibliotheque-universitaire>
- Maisonneuve M. (2017). *Offre des outils de découverte*. Journée FULBI-INTD, *Où en sont les outils de découverte ?*, 31 Janvier.
<http://www.fulbi.fr/wp-content/uploads/2017/01/Maisonneuve.pdf>
- NISO (2013). *Open Discovery Initiative, Survey report : reflections and perspectives on discovery service*.http://www.niso.org/apps/group_public/document.php?document_id=9977
- NISO, Working Group, Open Discovery Initiative (2014). *Promoting Transparency in Discovery. A Recommended Practice of the National Information Standards Organization*.
http://www.niso.org/apps/group_public/download.php/14820/rp-19-2014_ODI.pdf
- Norman, D. (2013). *The Design of everyday things*, révisé. MIT Press, 368p.
- Otlet, P. (1934). *Traité de documentation, le livre sur le livre*. Editions Mundaneum, 431p. Bruxelles.
- Pavel I., Serris J. (2016). *Modalités de régulation des algorithmes de traitements de contenus*. Rapport pour le Conseil Général de l'Economie, 13 mai.
<https://www.economie.gouv.fr/reguler-algorithmes-rapport-axelle-lemaire-cge>
- Spezi V., Creaser C., O'Brien A., Conyers A. (2013). *Impact of library discovery technologies*. A report for UKSG. <https://www.uksg.org/researchstudy>
- Varnum, K. J. (2017). A brief history of the Open Discovery Initiative. *Learned Publishing*, vol.30, 45–48. doi:10.1002/leap.1078
- Way, D. (2010). The impact of web-scale discovery on the use of a library collection. *Serials Review*, vol.36, num.4, 214-220. doi: 10.1016/j.serrev.2010.07.002
- Zhu, J. (2017). Should publishers work with library discovery technologies and what can they do? *Learned Publishing*, vol.30, 71–80. doi:10.1002/leap.1079