

La bibliothèque à l'heure du Web 2.0 : amélioration significative du service aux usagers ?
Journée d'étude, 22 mai 2008

Bibliothèque 2.0 à l'Université libre de Bruxelles : du rêve à la réalité ?

DELANNAY, Véronique
Université Libre de Bruxelles

DELANNAY, Véronique. Bibliothèque 2.0 à l'Université libre de Bruxelles : du rêve à la réalité ? In *La bibliothèque à l'heure du Web 2.0 : amélioration significative du service aux usagers ?* Journée d'étude organisée par l'Université d'Artois et le groupe de recherche « Document numérique & Usages » (Université Paris 8), Arras, 22 mai 2008 [en ligne]. Format PDF.

Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-1889>>



Ce document est diffusé sous licence « **Creative Commons by-nc-nd** ».

Cette licence signifie que le document est mis à disposition selon le contrat **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification**, disponible en ligne à l'adresse <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/>. Il est ainsi possible de reproduire, distribuer et communiquer cette création au public, à condition de le faire à titre gratuit, mais ni de le proposer à titre onéreux ni le modifier sans le consentement explicite de l'auteur.

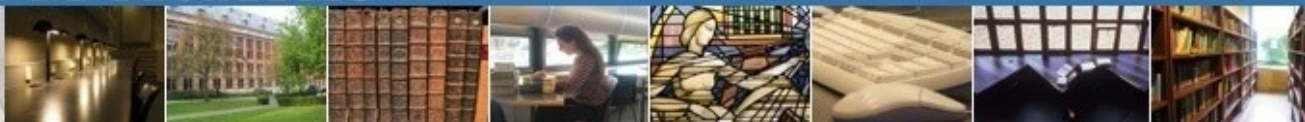
L'ensemble des documents mis en ligne par l'enssib sont accessibles à partir du site : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/>



Bibliothèque 2.0 à l'Université libre de Bruxelles : du rêve à la réalité ?

Brève présentation des réflexions et des expérimentations en cours pour un meilleur service aux usagers.





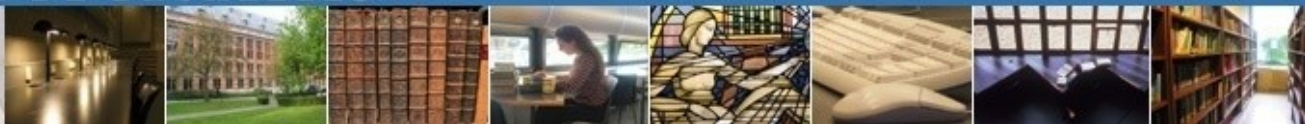
Plan

- Introduction
- Quelques données sur l'Université libre de Bruxelles (ULB)
- Quelques données sur les Bibliothèques de l'ULB
- Formation des utilisateurs des Bibliothèques
- Services électroniques offerts aux utilisateurs
- Premières réalisations
- Services bibliothèque 2.0 à mettre en place
- Conclusion



Introduction

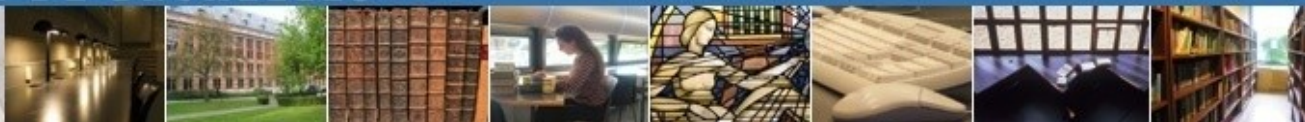
Le **défi** que tentent de relever les Bibliothèques de l'Université libre de Bruxelles (ULB) est de se positionner comme espace d'**apprentissage** et d'**innovation**, comme **partenaire** incontournable et **médiateur** de l'information pour la **communauté universitaire**, en élargissant et simplifiant l'offre de **services**, dans une société de l'information en constante **mutation**.



Quelques données sur l'Université libre de Bruxelles

- Fondée en 1834
- Université libre non confessionnelle, reconnue et subventionnée par les pouvoirs publics
- Université complète : toutes disciplines et tous cycles (Ba / Ma / PhD)
- 7 Facultés
- 19.900 étudiants (année 2006-2007)
 - 27 % d'étrangers
 - 64 % Sciences humaines et sociales - 19 % Sciences de la santé - 17% sciences et techniques

<http://www.ulb.ac.be/docs/ulb-prestige/ulb-cf.html>



Quelques données sur les Bibliothèques de l'Université libre de Bruxelles (1)

Quelques chiffres (1)

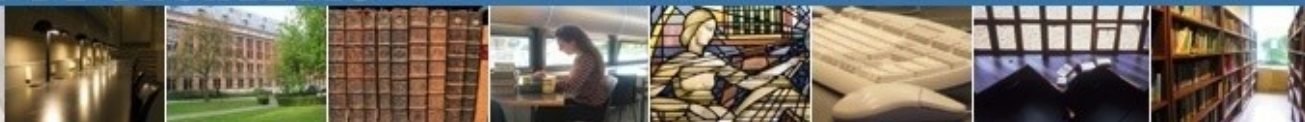
<http://www.bib.ulb.ac.be/fr/rapports-et-chiffres/les-bibliotheques-en-chiffres/index.html>

Collections - décembre 2007	
Livres, thèses et mémoires	1.130.600 volumes catalogués à 68%
Articles, brochures, varia	32.288 unités
Documents audiovisuels	13.784 unités
Images numériques (Iconothèque)	8.000 images
Ouvrages numérisés (DigiThèque)	28.000 pages
E-books	2.300 titres
Périodiques imprimés	28.320 titres
Périodiques imprimés - abonnements courants	3.856 titres
Périodiques électroniques	9.910 titres
Bases de données	564 titres
Accroissement des collections du catalogue en 2007	33.993 unités

V. Delannay

La bibliothèque à l'heure du Web 2.0 : amélioration significative du service aux usagers ?

Université d'Artois - 22/5/2008



Quelques données sur les Bibliothèques de l'Université libre de Bruxelles (2)

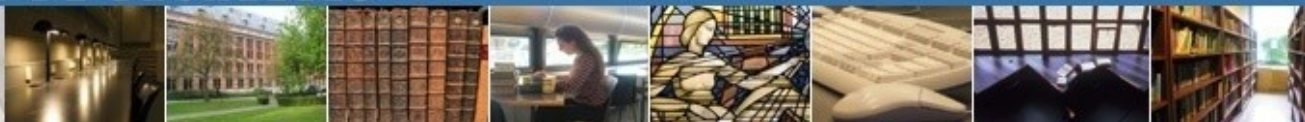
Quelques chiffres (2)

Services 2006-2007	
Prêts	206.011 emprunts
Fréquentation	1.847.098 visites
Infrastructure	
Surface totale	26.520 m ²
Places de lecteur	2.968 places
Postes de consultation	207 postes
Ressources humaines 2007	
Total	100 ETP (équivalent temps plein)
Personnel permanent	82,4 ETP
Personnel temporaire	7,55 ETP
Vacataires	10,5 ETP
Ressources financières 2007	
	3.962.170 €

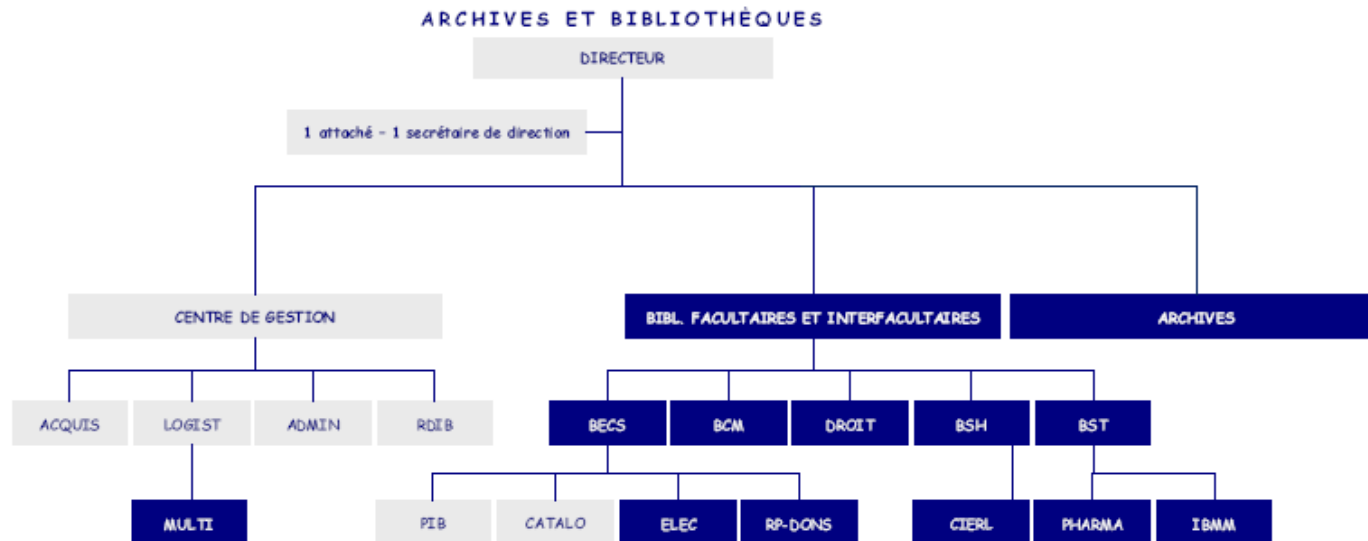
V. Delannay

La bibliothèque à l'heure du Web 2.0 : amélioration significative du service aux usagers ?

Université d'Artois - 22/5/2008



Quelques données sur les Bibliothèques de l'Université libre de Bruxelles (3)



ACQUIS
ADMIN
CATALO
LOGIST
PIB
RDIB

Département Acquisitions
Département Administration Générale
Département Catalogue
Département Logistique
Département Prêt Inter-Bibliothèques
Dpt Recherche & Développement et
Informatique des Bibliothèques

BCM
BECS
BSH
BST
CIERL

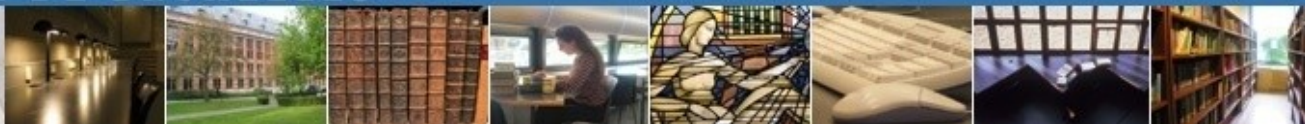
DROIT
ELEC
IBMM
MULTI
PHARMA
RP-DONS

Bibliothèque centrale de Médecine
Bibliothèque Electronique et Collections spéciales
Bibliothèque des Sciences Humaines
Bibliothèque des Sciences et Techniques
Bibliothèque du Centre interdisciplinaire d'Etude des Religions et
de la Laïcité
Bibliothèque de Droit
Bibliothèque Electronique
Bibliothèque de l'Institut de Biologie et de Médecine Moléculaires
Département Multimédia
Bibliothèque de Pharmacie
Réserve Précieuse et Département des Dons et Echanges

V. Delannay

La bibliothèque à l'heure du Web 2.0 : amélioration significative du service aux usagers ?

Université d'Artois - 22/5/2008



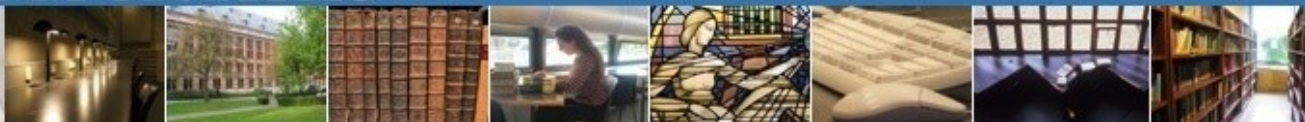
Formation des utilisateurs des Bibliothèques (1)

- S tands d'aide à la recherche + bureaux des bibliothécaires
- Bureau de référence en présentiel à la bibliothèque des sciences humaines
- S ervice de référence électronique *Question?*
<http://www.bib.ulb.ac.be/fr/services-en-ligne/question/index.html>
- C ons titution d'un groupe transversal « Formation des utilisateurs »
 - Formations générales d'initiation à la recherche documentaire (formations à Cible, le catalogue des Bibliothèques)
 - Formations spécifiques en partenariat avec les professeurs des différentes facultés (2.700 étudiants / 56 professeurs en 2007)
 - Visites
 - Démonstrations d'outils documentaires

V. Delannay

La bibliothèque à l'heure du Web 2.0 : amélioration significative du service aux usagers ?

Université d'Artois - 22/5/2008



Formation des utilisateurs des Bibliothèques (2)

- P rojet S herpa
- Formation interne du personnel des Bibliothèques ; formation des membres des corps académique et scientifique ; formation de rhétoriciens ; formation de bibliothécaires africains...
- S ite web des Bibliothèques , section « Besoin d'aide ? »

S tatistiques pour 2007 :

6.000 participants (+ 276 professionnels + 15 stagiaires pendant 3,5 mois)

2.000 heures de formation

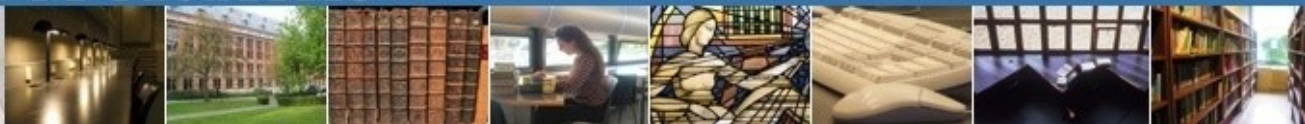
33 formateurs

..

V. Delannay

La bibliothèque à l'heure du Web 2.0 : amélioration significative du service aux usagers ?

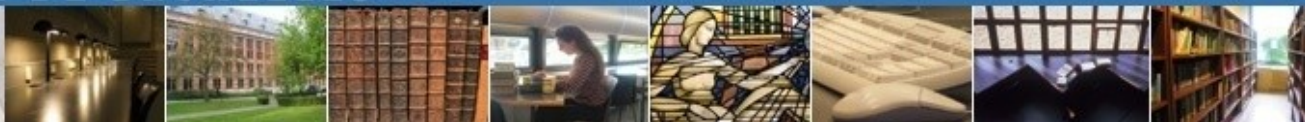
Université d'Artois - 22/5/2008



Position des lecteurs face aux outils complexes mis en place par les bibliothèques

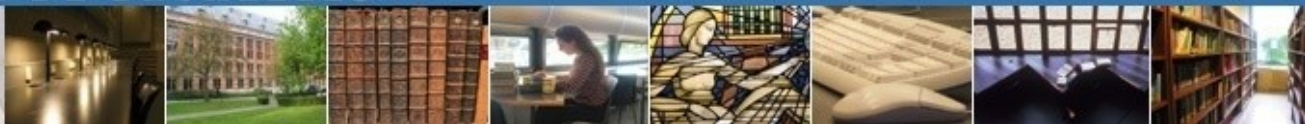
Les étudiants actuels ont un rapport différent à la lecture, à l'information (« **digital natives** », « **Google generation** ») mais diverses enquêtes prouvent que la maîtrise de l'information ne s'est pas améliorée.

L'université doit faire face à un problème de compétences informationnelles. Les bibliothèques doivent le résoudre en collaboration étroite avec les enseignants (l'inscription des cours de maîtrise de l'information dans le cursus universitaire devrait être obligatoire).



Services offerts aux utilisateurs

Les Bibliothèques de l'ULB poursuivent toujours le même objectif : améliorer les moyens d'information, de formation et de communication avec les usagers, leur offrir des services toujours plus performants, qui répondent mieux à leurs besoins et à leurs attentes.



Services électroniques « traditionnels »

- **Cible**, OPAC des Bibliothèques (SIGB *Unicorn* de Sirsi iDyNix, logiciel *ilink* pour l'OPAC, entièrement customisé)
Toutes les ressources des Bibliothèques, y compris électroniques, sont disponibles dans Cible.

<http://bib7.ulb.ac.be/uhtbin/webcat>

+ « mon dossier » + enrichissement de contenu

- **Site web** (CMS libre *typo3*)

<http://www.bib.ulb.ac.be/fr/accueil/index.html>

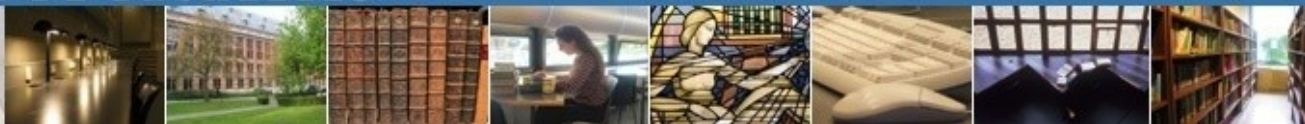
- **Cours** d'initiation à la recherche documentaire en ligne, *Docupole* (logiciel *WEB-CT* <http://uv.ulb.ac.be/> login docupole, mot de passe : docupole)

- **Postes** de travail informatiques dans les Bibliothèques (207) et connexion **wifi**

V. Delannay

La bibliothèque à l'heure du Web 2.0 : amélioration significative du service aux usagers ?

Université d'Artois - 22/5/2008



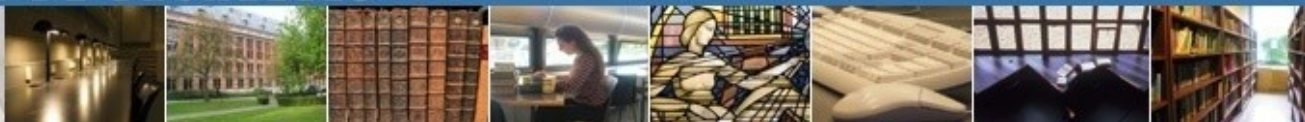
Premières réalisations pour donner accès à des ressources « non traditionnelles » des Bibliothèques

- **Iconothèque** (collections d'images gérée par le logiciel *CONTENTdm* de l'OCLC)
<http://www.ulb.ac.be/dep-saa/iconotheque/>
- **Digithèque** (numérisation d'ouvrages des bibliothèques)
<http://digitheque.ulb.ac.be/>



Bibliothèque 2.0

La **bibliothèque 2.0** n'est pas fondée uniquement sur des technologies innovantes, elle n'offre rien de radicalement novateur dans la démarche, mais elle permet d'améliorer, approfondir et diversifier les moyens à mettre en œuvre pour remplir les missions de la bibliothèque et ainsi valoriser celle-ci (et les compétences des bibliothécaires...). La méthodologie utilisée à l'ULB pour repenser le rapport à l'utilisateur sera illustrée par des exemples de projets en cours.



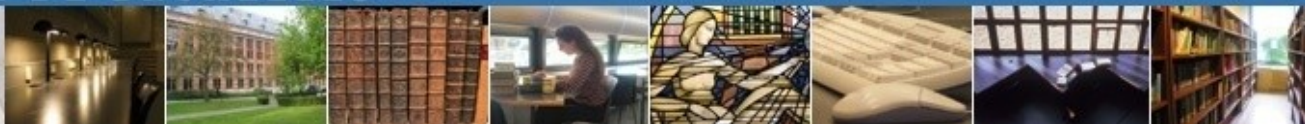
Premières réalisations pour faciliter l'accès aux ressources

- **Vlink**, Service de résolution de liens / rebonds contextuels (logiciel créé par les bibliothèques de l'ULB et de la Vrije Universiteit Brussel, commercialisé par la firme Infor)

<http://www.bib.ulb.ac.be/fr/services-en-ligne/vlink/index.html>

- **Ez-proxy**, accès à distance aux ressources de la bibliothèque électronique (logiciel ez-proxy racheté par l'OCLC)

<http://www.bib.ulb.ac.be/fr/services-en-ligne/acces-a-distance-ez-proxy/index.html>



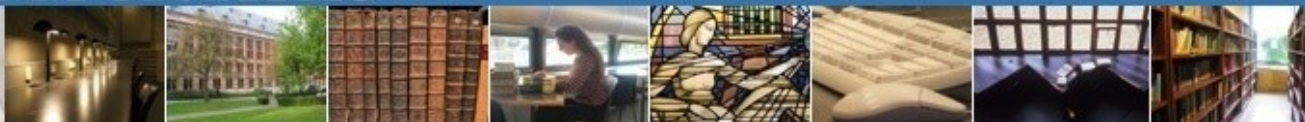
Premières réalisations « participatives »

- **Question?**, service de référence électronique (suppression du logiciel *questionpoint* de l'OC LC et bientôt intégration dans le web - utilisation de typo3)

<http://www.bib.ulb.ac.be/fr/services-en-ligne/question/index.html>

- **BICTEL/e**, dépôt par les docteurs des thèses électroniques (logiciel *ETD*)

<http://www.bib.ulb.ac.be/fr/bibliotheque-electronique/theses-bictele/index.htm>

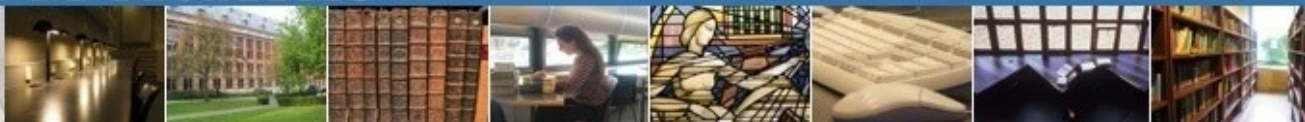


Premiers résultats

Les lecteurs éprouvent des difficultés à effectuer une démarche documentaire appropriée, à repérer et à utiliser à bon escient les outils adéquats, à exploiter de manière efficace les résultats obtenus.

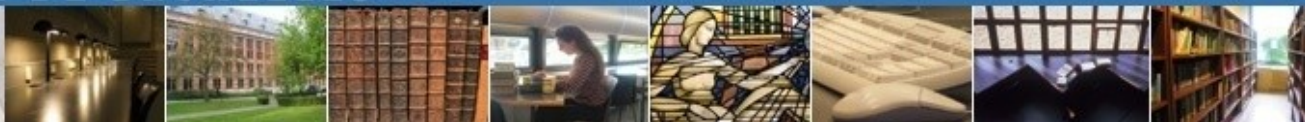
Cette conclusion est étayée par l'expérience accumulée lors des programmes de formation et l'évaluation qui en a été faite, même si des enquêtes de satisfaction n'ont pas été menées aux Bibliothèques, et que les résultats statistiques d'utilisation des ressources électroniques commencent seulement à être exploités.

Les Bibliothèques doivent donc offrir d'autres outils qui permettent un accès plus cohérent à l'information.



Services bibliothèque 2.0 à mettre en place (1)

Les Bibliothèques réfléchissent à la manière dont elles peuvent **rentabiliser les services du web 2.0** pour conserver et aider les utilisateurs (et attirer les non-utilisateurs !) et par là démontrer leur caractère incontournable, en **se positionnant partout** où elles le peuvent (dématérialisation de la bibliothèque) et en installant les outils appropriés pour tirer parti des nombreuses ressources qu'elles offrent.



Services bibliothèque 2.0 à mettre en place (2)

Méthodologie de **planification** traditionnelle à suivre :

- Articuler une vision
- Former un groupe à mandat
- Rassembler des informations (veille)
- Quel financement ?
- Décider du personnel à (ré)allouer
- Sélectionner le(s) logiciel(s)
- Rédiger une politique
- Implémenter le service
- Evaluer le service

Importance de la **cohérence** et de la **complémentarité** entre les différents services aux lecteurs.



Services bibliothèque 2.0 à mettre en place (3)

Problèmes internes à surmonter (1) :

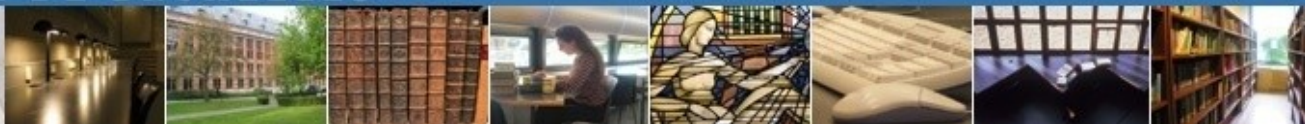
- Suivre l'évolution (extrêmement rapide) des services « Bibliothèque 2.0 »
- Offrir aux lecteurs des services qui correspondent à leurs besoins (besoins qui sont rarement exprimés et qui évoluent) et à leurs habitudes de recherche, attirer les utilisateurs potentiels (« longue traîne »)
- Mener une réflexion sur la place et le rôle des différents outils et services, et surtout leurs interactions
- Motiver les collègues (comme les utilisateurs) et les faire adhérer aux nouveaux outils (culture de la participation et de la collaboration)



Services bibliothèque 2.0 à mettre en place (4)

Problèmes internes à surmonter (2) :

- Obtenir l'aide technique du Département Informatique
- Avoir une approche plus dynamique et proactive
- Ne pas hésiter à installer une application, qu'on pourrait supprimer plus tard (être conscient que les logiciels sont en bêta perpétuel, ne pas rechercher / attendre la perfection d'un logiciel)
- Evaluer les services, les procédures, le personnel et apporter les changements nécessaires (redéfinir les missions des Bibliothèques et les profils de certains bibliothécaires)
- Faire prendre conscience aux Autorités des enjeux liés aux compétences informationnelles et au rôle des Bibliothèques



Services bibliothèque 2.0 à mettre en place (5)

A faire :

▪ Améliorer les outils existants

– **Manuels** : création de manuels multimédia → podcasts ?
(<http://camstudio.org/>)

– **Opac**

- recherche par facettes
- suggestion de termes de recherche
- TOC d'autres fournisseurs
- indexation dans **Google**

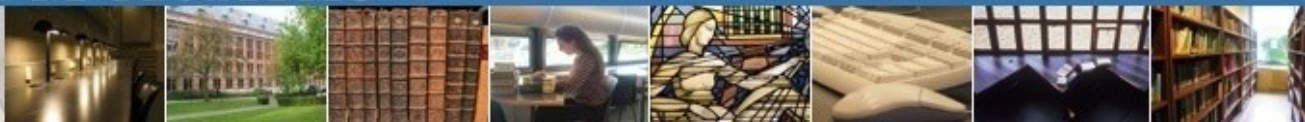
– **Linking**

enrichissement dynamique de certaines données sur l'écran de l'utilisateur (technologie Ajax)



Services bibliothèque 2.0 à mettre en place (6)

- **Utilisation de solutions technologiques qui favorisent l'interopérabilité des systèmes**
 - **Webs thématiques** (intégration dans le web des bibliothèques des informations encodées dans le Catalogue, via le protocole SRU et l'utilisation de feuilles xslt <http://bib48.ulb.ac.be/index.php?id=1692>)
 - **Recherche unifiée** (\leftrightarrow recherche fédérée) : nouvelle interface de consultation, avec le logiciel « opac 2.0 » open source *Vufind* (<http://www.vufind.org/>) : interrogation unique du Catalogue, du Dépôt institutionnel, de bases externes... (utilisation des métadonnées - *qui possède les métadonnées ?* - et constitution d'index) <http://bib52.ulb.ac.be/vufind/> (Unicat)



Services bibliothèque 2.0 à mettre en place (7)

- **Marketing de la bibliothèque (prolongation de l'offre de services de manière efficace : mieux communiquer → mieux connaître les lecteurs) et réappropriation par l'utilisateur**
 - Valoriser les publications de l'Université
 - DI-fusion, dépôt institutionnel (logiciel Dspace)
 - Disséminer les moyens d'accès aux Bibliothèques
 - Flux RSS personnalisés selon les besoins des usagers : pour mettre en valeur les nouvelles acquisitions (http://bib28.ulb.ac.be/RSS/rss_feeds.htm), pour promouvoir les actualités...
 - Barre d'outil propre aux Bibliothèques (<http://www.libx.org/>)
 - Rendre les Bibliothèques plus visibles, être présent où se trouvent les usagers (wikipedia, google books, google scholar, librarything, flickr, youtube...)



Services bibliothèque 2.0 à mettre en place (8)

- **Interactivité / possibilité pour l'utilisateur de collaborer**
 - **Blogus operandi**, blog des Bibliothèques, pour
 - Donner des nouvelles des Bibliothèques
 - Partager l'information (en interne et externe)
 - Choix du nom du blog par vote
<http://www.doodle.ch/participation.html?pollid=gdubvkmidibttdth>
 - Concours ouvert aux lecteurs à la rentrée académique (« votre bibliothèque dans 10 ans »), avec comme 1^{er} lot un eee-pc
 - **Folksonomie** (catalogue, dépôt institutionnel..)



Services bibliothèque 2.0 à mettre en place (8)

- Vers un environnement numérique de travail ?
- Et la Bibliothèque 3.0?

2.0 Patrons Want:



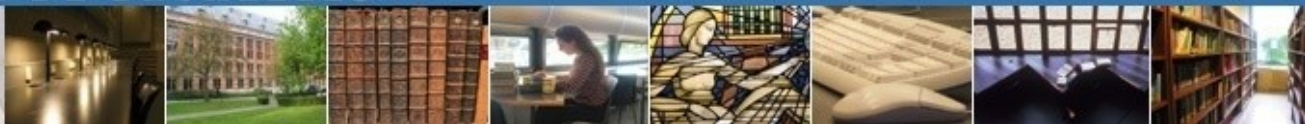
***“We want to do new things
with information!”***



Libraries, Social Tools, Interactive Tools, Community Tools!
From the WWU Staff Day Presentation -09/12/07

<http://www.flickr.com/photos/libraryman/1364445632/>

V. Delannay



Conclusion

Du rêve à la réalité...
Intégration des Bibliothèques dans l'Université !

Des questions ?

Merci !