



## Comment améliorer la visibilité de notre offre numérique au sein de la bibliothèque physique ?

**Linda Vidlund**

&

**Cecilia Petersson**  
Bibliothèque de l'université  
d'Uppsala,  
Uppsala, Suède



**Traduction :**

*Isabelle Labarthe*

*Bibliothèque de l'école supérieure d'art de l'agglomération  
d'Annecy, France  
(bibliotheque[at]esaaa.fr)*

**Session:**

**98 — Services de renseignement et d'information - La génération Google a besoin de nous : nouveaux rôles pour la visibilité à l'âge numérique pour les services d'information**

### **Résumé :**

*Les collections numériques permettent à la bibliothèque de se rendre n'importe où. Mais la demande pour les livres imprimés demeure forte et continuera à l'être quelque temps. De plus, le nombre d'e-books - par exemple sur Le Droit en suédois - reste insuffisant. Ce projet nous semble pertinent, notamment parce que nous voulons montrer la quantité et la variété des médias offerts par les bibliothèques aujourd'hui. Notre but, au final, est de continuer à réduire la fracture entre le physique et le numérique. Nous croyons au grand potentiel de développement des bibliothèques comme lieux de développement et de rencontre sociale. Pour cela, nous allons présenter ce que nous aurions pu faire différemment et quelles ont été les méthodes positives pour impliquer le personnel, les usagers et les coordinateurs de cours.*

*Nous souhaitons créer de la valeur ajoutée sur place, à l'aide de la technologie, des codes QR, d'écrans de télévision, de cadres photos et de compétences. Nous souhaitons aussi relier les cours entre eux avec des manuels et des matières pertinentes, à l'aide de conférences en continu et de cours en ligne pour les étudiants. Notre but était de mettre en place et en évidence des ressources numériques dans un contexte où le public travaille et étudie ; il s'agissait également d'impliquer et de faire participer les usagers et le personnel. Cela nous a permis de travailler à partir d'une bêta-culture et de penser sur le mode « travailler en s'amusant » .*

Nous venons de la bibliothèque de l'Université d'Uppsala. Elle fonctionne comme une seule entité, bien qu'elle soit éclatée en 12 lieux différents. Nous représentons la bibliothèque des Sciences économiques et de Droit – assez proches l'une de l'autre, mais avec parfois quelques différences culturelles, ainsi que nous vous l'expliquerons plus tard.

### **Notre principal intérêt dans ce projet est le suivant :**

Nous ne pouvons séparer nos vraies vies de nos vies en ligne. Nous vivons dans les deux, mais nous les avons traitées comme deux mondes séparés. Nous voulons les réunir. Nous nous sommes donc concentrés sur les étudiants dans la bibliothèque physique. Ils vont dans les rayons, fouillent et découvrent que nous n'avons pas beaucoup de matière sur leur sujet. Ce n'est pas vrai ! Nous avons environ 350 000 e-books !

### **Pourquoi un projet-pilote ?**

Nous souhaitions montrer rapidement les expériences positives et négatives. Parfois, on a juste besoin d'essayer pour voir si ça marche ! Nous avons réalisé que nous n'étions pas les seuls à mener cette réflexion. Nous avons donc commencé à lire sur le sujet. Comme nous travaillons dans différents lieux, nous avons partagé entre nous les articles dans Dropbox. Nous avons aussi utilisé Endnote web, où l'on peut ajouter des commentaires et autres.

Puis nous avons eu des échanges sur Internet : nous sommes entrés en contact avec des personnes à travers Twitter, Facebook ; nous avons aussi rencontré des collègues d'autres bibliothèques IRL.

Nous souhaitions en même temps inclure étudiants, enseignants, chercheurs et toute personne intéressée par le sujet.

### **Comment avons-nous commencé ?**

#### **Chercheurs**

Nous avons contacté les chercheurs et enseignants pour leur demander ce qu'ils connaissaient et pensaient des ressources en ligne, et plus particulièrement des e-books. Nous avons pu présenter nos projets et nos différentes idées au Comité consultatif de la bibliothèque (avec des représentants de toute l'université). Ils se sont montrés très positifs et intéressés, mais sans s'avancer plus. Nous avons compris que cela devait se jouer ici, à la bibliothèque – que nous devons nous-mêmes proposer des idées et les mettre en œuvre avec l'aide de nos chercheurs et des autres parties prenantes. Nous avons aussi contacté un certain nombre de chercheurs, d'administrateur de cours et d'étudiants avec qui nous avons déjà été en contact sur d'autres questions. Nous avons utilisé nos réseaux déjà existants !

Il y a eu des discussions sur différents modèles de tarification et d'économie – la plupart d'entre eux appartenaient aux départements de la bibliothèque des Sciences économiques. L'Ipad était perçu comme providentiel ; enfin, il est possible de vraiment lire des e-books et des e-textes. C'est intéressant pour les étudiants qui n'ont pas beaucoup d'argent, mais peut-il vraiment absorber une vaste quantité de texte en ligne ? Leurs professeurs semblaient quelque peu septiques.

#### Etudiants

Nous avons ensuite demandé aux étudiants leur avis sur notre projet. Nous avons interrogé ceux qui venaient nous voir physiquement et avons contacté les organisations étudiantes. Ils ont été conquis par l'idée d'avoir tous leurs manuels en version e-books pour leurs cours. Le critère de disponibilité a clairement indiqué que les bibliothèques devaient se concentrer sur les e-books. Selon eux, si un étudiant désire absolument avoir un livre imprimé, il est disponible à l'achat.

Les étudiants trouvent qu'il est difficile de trouver les e-books. Notre catalogue ne référence pas les e-books et les livres imprimés sur le même poste. Il peut arriver que 16 étudiants attendent le même livre, sans savoir qu'il est disponible en e-book. Les étudiants ont formulé quelques suggestions :

- Pourquoi n'avez-vous pas une boîte pop-up qui donne des astuces sur les e-books, quand on fait la queue pour une impression ?
- Nos enseignants proposent toujours des références bibliographiques, pourquoi ne mentionnent-ils pas les livres qui sont disponibles en e-books ?
- Ils ont demandé si nous voulions participer à leur « Feedback day ». Avec plaisir ! Nous avons pu ainsi leur poser des questions sur la bibliothèque et leur avis sur les e-books.

Les réponses ont montré qu'un tiers des étudiants lisent des e-books tandis que deux-tiers n'en lisent jamais ou rarement.

L'un des avantages est, par exemple, que vous ne pouvez pas les perdre et qu'ils sont « gratuits ». Inconvénients : il y a d'étranges solutions techniques - « trop difficile de trouver des e-books ».

La plupart des gens qui répondent qu'ils ne lisent pas d'e-books disent ignorer qu'ils sont disponibles et qu'ils ne savent pas où les trouver. Nous en avons donc conclu que notre projet était dans la bonne voie.

Collègues

Nous avons testé une méthode connue en tant qu' « Open space » avec nos collègues. Cela fonctionne beaucoup comme cette conférence : cela permet d'avoir de nombreux échanges et discussions. Quand vous en avez terminé avec un sujet, vous pouvez vous diriger vers une autre question qui vous intéresse. Je ne vais pas m'étendre sur cette méthode ici, mais cela vaut la peine d'essayer ! Cela aide les structures à être plus créatives ! Vous pouvez trouver des informations à ce sujet sur le web. Et vous pourrez aussi trouver des documents de la réunion à la fin de cette présentation.

Nous avons réalisé que nous voulions avoir plus de réunions là où nous devons être plus créatifs. Tout le monde se développe et se forme. Il faut vraiment créer des occasions pour que l'équipe soit créative. Cela peut apporter au personnel développement et formation. Nous avons aussi reçu au printemps un nouvel intranet qui nous offre une forme d'interactivité. Là, nous avons créé un espace de partage d'images, de copies d'écrans et autres. L'avantage est que sur différents sujets, les bibliothèques peuvent utiliser le travail de chacun sans avoir à toujours refaire le même travail.

### **Qu'avons-nous fait de plus que parler ?**

Et bien, nous avons opté pour les codes QR et les écrans. Les codes QR ont démarré avec une campagne pour les nouveaux étudiants appelée « Nouvel étudiant ». Nous avons mis des papiers sur le campus avec des codes QR qui menaient à un site internet où on leur souhaitait la bienvenue, où on les encourageait à venir à la bibliothèque pour s'inscrire et recevoir un cadeau de bienvenue. Plusieurs bibliothèques restaient septiques, mais le plus drôle est que les plus septiques en Sciences humaines ont été ceux qui ont distribué le plus de cadeaux. Nous avons utilisé les codes QR comme un moyen simple de faire le lien avec les livres électroniques, les interfaces mobiles des bases de données, les flux RSS, etc.

Nous avons acheté des écrans pour notre bibliothèque. Nous voulions montrer l'information, comme les astuces sur les bases de données, dont nous avons senti l'effet à nos bureaux d'accueil et aux séances de formation. Les étudiants nous posent plus de questions sur ce que l'on trouve ; ils viennent plus nombreux aux séances dans la bibliothèque. Des écrans plus petits ont été placés stratégiquement, soit pour montrer un support comme un livre, ou un bibliothécaire, ou pour expliquer comment trouver un livre en suivant la classification décimale de Dewey, ou encore où trouver de nombreuses ressources en ligne en lien avec le sujet.

Nous allons montrer quelques exemples de textes qui figurent sur nos grands écrans d'information et sur nos plus petits écrans placés en rayon.

## **Expériences positives et négatives – qu'avons-nous appris ?**

1. Penser, planifier et coordonner ensemble, cela permet de gagner du temps ! Cela prend beaucoup de temps d'analyser le marché quand vous êtes sur le point d'acheter du matériel technologique.

Vendre l'idée à nos collègues, pourquoi faisons-nous cela ? Ce n'est pas parce que nous voulons simplement nous amuser avec de nouvelles technologies ; nous voulons augmenter les usages et les statistiques. Convaincre tout le monde peut s'avérer difficile : « Vous n'avez pas à essayer ça juste parce que c'est nouveau », et « Nous sommes toujours une bibliothèque universitaire » furent quelques-uns des commentaires que nous avons reçus.

2. Des retours positifs de la part d'étudiants et de chercheurs : de bons exemples prouvent que nous sommes sur la bonne voie.

3. Augmentation des compétences avec les collègues : ils ont amélioré leurs compétences techniques et ont pu voir nos ressources numériques dans des lieux sélectionnés.

## **Qu'aurions-nous dû faire différemment ?**

Projet-pilote est un peu vague, il est parfois difficile de prendre une décision. Par exemple, les décisions à propos des écrans. De nombreux avis existent sur la plupart des sujets.

Nous voulions aussi montrer qu'il n'est pas grave de se tromper et que nous pouvons tirer des leçons de nos erreurs. Voici une nouvelle tâche dans l'organisation : quelqu'un doit se charger de l'information et du développement sur les écrans et dans leur contenu. Nous souhaitons automatiser le plus possible, mais quelqu'un doit se charger du travail et de la mise à jour de l'information.

## **Que faisons-nous ensuite ?**

- Nous voulons accroître la participation des étudiants et de la faculté. Ils nous ont déjà demandé s'ils pouvaient ajouter de l'information et utiliser nos écrans. Nous allons en discuter...
- Audio ? Pouvons-nous l'utiliser ? Les programmes TV, etc.
- Connecter nos rayons de cours avec des programmes de conférences.

C'est si simple de bouger les écrans et d'en changer le contenu.

## **Des questions ? N'hésitez pas à nous contacter !**