

Services en ligne

L'exemple de deux bibliothèques universitaires australiennes

« **B**e ahead of the game¹ » : cette expression utilisée par une bibliothécaire de Curtin University of Technology résume le dynamisme et l'esprit innovant qui règnent dans les bibliothèques universitaires de deux universités de Perth (Australie), University of Western Australia² (UWA) et Curtin University of Technology³.

Aurélie Bosc

boscaurelie@wanadoo.fr

Être en avance sur les usages des étudiants, aller virtuellement vers eux plutôt qu'exiger qu'ils se déplacent à la bibliothèque, intégrer les ressources d'information dans leur environnement de travail, mettre en valeur et diffuser la recherche de l'université sous forme électronique, évaluer et améliorer la qualité des services : ces objectifs des plans stratégiques des deux bibliothèques universitaires ne sont pas une simple profession de foi, mais trouvent leur application concrète dans une démarche résolument pro-active.

Les bibliothèques universitaires australiennes ont toujours joué un rôle central dans les universités et bénéficient d'un budget qu'elles-mêmes estiment plus que confortable. Elles sont souvent moteurs pour l'introduction de nouvelles technologies dans l'université : ainsi la bibliothèque universitaire de l'UWA a déclenché l'attribution d'adresses e-mail aux étudiants (car elle souhaitait notamment leur envoyer des listes de nouveautés), et plus récemment la généralisation de la connexion wifi sur le campus. Avec la montée en puissance de la société de l'information, l'université reconnaît de plus en plus

comme une mission essentielle des bibliothèques universitaires la transmission des compétences nécessaires en maîtrise de l'information.

Une fréquentation physique stable

Si, dans les deux bibliothèques universitaires, les prêts de livres ont nettement baissé (-32 % à l'UWA entre 1998 et 2005), le nombre de connexions aux serveurs web a très largement augmenté (160 % entre 2001 et 2005 à l'UWA), et la fréquentation physique des étudiants est stable : la bibliothèque universitaire reste un espace de travail et de sociabilité. Les deux bibliothèques ont d'ailleurs revu leur aménagement intérieur pour s'adapter aux nouveaux usages : individualisation d'espaces de silence absolu, d'espaces de travail en groupe, d'espaces de détente et de convivialité.

Catalogues et recherche

Les deux bibliothèques universitaires proposent une recherche « fédérée », plus ou moins profonde⁴.

1. « Mener le jeu ».
2. www.library.uwa.edu.au
3. <http://library.curtin.edu.au>

4. Les deux bibliothèques utilisent Ex-libris et MetaLib pour les bases de données avec SFX, résolveur de liens OpenURL.

Archiviste-paléographe de formation, titulaire du DCB, **Aurélie Bosc** a été conservateur Patrimoine et politique documentaire à la BM d'Orléans où elle a collaboré à la publication de plusieurs catalogues. Membre de l'Ifla, de l'ABF et de l'association des bibliothécaires de Malaisie (PPM), elle est actuellement en disponibilité en Malaisie, où elle exerce diverses activités, parmi lesquelles l'animation du blog *Bibliothèques d'Asie du Sud-Est* (<http://bibasia.wordpress.com>).

Supersearch est le portail de la bibliothèque de l'UWA pour les ressources électroniques. Il recherche dans les catalogues de la bibliothèque de l'UWA, des bibliothèques universitaires d'Australie occidentale, dans d'autres catalogues nationaux et internationaux, dans des bases de données d'articles, de statistiques, et dans des bases de données juridiques - l'interrogation simultanée étant limitée à dix ressources.

À Curtin, Single search@your library effectue une recherche simultanément dans le catalogue, le site web, les réservoirs de publications universitaires du site Australian Research repositories (Arrow)⁵, les thèses numérisées (Australasian Digital Theses Program, ADT)⁶, les bases de données Proquest et Science Direct, Google et Google Scholar. Quant à Gecko, il permet de rechercher dans le catalogue de la bibliothèque et dans toutes les bases de données souscrites par la bibliothèque. Les utilisateurs inscrits à la bibliothèque bénéficient d'un accès distant à ses ressources, grâce à Shibboleth (système de fédération d'identités, de délégation d'authentification et de propagation d'attributs, qui permet un accès sécurisé aux ressources).

Ask a librarian, RSS et wikis

Ce service de renseignement en ligne est désormais courant dans les bibliothèques australiennes, pionnières dans ce domaine.

5. www.arrow.edu.au
6. <http://adt.caul.edu.au>

L'utilisateur de Curtin peut choisir le courriel, la messagerie instantanée (réponse en temps réel), ou le SMS (réponse dans l'heure), service mis en place en 2003. Curtin est la première bibliothèque d'Australie à l'avoir proposé⁷. Le service par SMS est très apprécié des étudiants, qui l'utilisent y compris quand ils se trouvent physiquement dans la bibliothèque, et des bibliothécaires, qui prennent goût à ce nouveau mode de contact avec leurs usagers. Il reste cependant assez peu utilisé (entre 0 et 25 messages par semaine, avec une moyenne de 3). Les questions portent essentiellement sur les horaires d'ouverture et les ouvrages de référence.

L'UWA ne propose pour l'instant que la demande par formulaire en ligne mais envisage à court terme la messagerie instantanée et le SMS. Les réponses aux demandes bibliographiques sont rédigées dans un souci pédagogique : fournir la réponse en explicitant la démarche de recherche. Le nombre de demandes reçues est similaire à celui de Curtin.

La bibliothèque universitaire de Curtin utilise les fils RSS pour l'envoi de listes de nouveautés et le blog comme outil de communication pour les informations, l'agenda culturel, les suggestions de lecture... Pour la communication interne, les wikis permettent de tenir à jour les informations nécessaires au personnel sur les décisions, les procédures, le développement des collections, les nouvelles bases de données, etc.

E-learning et réservoir de supports de cours et ressources documentaires

Les universités australiennes pratiquent toutes le *e-learning*⁸. Un des enjeux pour les bibliothèques universitaires est d'être efficacement

7. Voir la présentation de Nicola Giles et Sue Grey-Smith en 2005 à la Conférence de l'Association of Australian Librarians and Information Association (ALIA), disponible à l'adresse : <http://conferences.alia.org.au/online2005/papers/a12.pdf>

présentes dans cet environnement virtuel et de donner aux étudiants le maximum d'accès à des documents en ligne.

Le réservoir de ressources pédagogiques (« *learning objects* ») de l'UWA⁹, opérationnel depuis 2006, contient des supports de cours (texte, image, audio, vidéo), des cours de maîtrise de l'information, et les ressources documentaires conseillées par les professeurs, sous la forme de documents numérisés (en entier ou partiellement, en fonction des droits d'auteur et des besoins pédagogiques), de liens vers des notices bibliographiques du catalogue, vers une base de données, vers un article dans une base de données, un *e-book*, un site web, un sujet d'examen numérisé... Ces ressources sont gérées et maintenues par un bibliothécaire chef de projet soutenu par une équipe de professeurs et d'utilisateurs. Les professeurs communiquent régulièrement à la bibliothèque la liste des documents qu'ils veulent voir apparaître dans leur discipline.

L'« *E-Reserve* » de Curtin¹⁰ fonctionne selon le même principe.

Maîtrise de l'information

L'université accorde une grande importance à la maîtrise de l'information. Support pour l'enseignement, elle doit rendre les étudiants autonomes dans la recherche, l'évaluation et l'utilisation de l'information.

Toutes les bibliothèques universitaires ont des programmes d'enseignement à la maîtrise de l'information. L'association des bibliothèques universitaires (Council of Australian

8. Pour un panorama du *e-learning* et de la baladodiffusion dans l'éducation en France, voir www.educnet.education.fr/dossier/baladodiffusion/usage3.htm

Voir aussi : Marianne Follet, « Entre présence et distance : l'Enssib à l'ère de l'e-formation », *BBF*, 2007, n° 5, p. 35.

9. www.library.uwa.edu.au/find_information/course_materials_online

10. http://opa.lis.curtin.edu.au/F/?local_base=cur30www&func=find-b-0

State Libraries, CAUL) a adopté en 2001 des standards pour son enseignement¹¹.

À l'UWA, la maîtrise de l'information fait partie des examens pour les facultés de lettres, sciences et commerce¹². La réussite au quiz en ligne constituant le dernier des huit modules de « Introductory Research and Info Skill » (Iris) est obligatoire pour les étudiants de première

Si la bibliothèque
 universitaire propose
 des séances de formation
 traditionnelle en face
 à face, elle mise
 de plus en plus
 sur l'autoformation
 en ligne, consultable
 en direct ou téléchargeable
 sur un PDA
 ou un ordinateur,
 accompagnée de quiz
 ou d'exercices

année depuis novembre 2005 (cas unique en Australie). Ils doivent obtenir au moins 85 % de bonnes réponses, sur un mode itératif (ils peuvent recommencer autant de fois que nécessaire). Une fois le quiz passé avec succès, les bibliothécaires ont l'assurance que tous les étu-

11. *Australian and New Zealand Information Literacy Framework: principles, standards and practice*, Second edition, Ed. Alan Bundy, Adelaide: Australian and New Zealand Institute for Information Literacy, 2004, ISBN 1 920927 00 X; téléchargeable sur le site de CAUL: www.caul.edu.au/info-literacy

12. La médecine et le droit ont leurs propres programmes de maîtrise de l'information, en face à face, avec des travaux pratiques, menés par bibliothécaires et professeurs, pendant les huit années d'étude.

Statistiques de 2006		
	Bibliothèque de l'UWA	Bibliothèque de Curtin
Nombre d'étudiants sur le campus	15 500	35 000
Nombre d'inscrits à la bibliothèque	36 500	40 000
Nombre d'entrées	1,8 million	1,5 million
Prêts	420 000	410 000
Amplitude d'ouverture	82 heures du lundi au dimanche	81 heures du lundi au dimanche
Nombre de livres dans les collections	900 000	600 000
Abonnements à des bases de données payantes	121	298
Nombre de journaux électroniques	8 000	43 000
Nombre d'e-books	13 600	NC (plusieurs milliers + développement d'une collection de référence en cours)
Titres de périodiques papier en cours	55 000	2 800
Budget d'acquisition tous supports	8,8 millions de dollars australiens = environ 5,3 millions d'euros	6,6 millions de dollars australiens = environ 4 millions d'euros
Nombre de livres acquis	10 000	12 000
Connexions aux serveurs de la bibliothèque	33 millions	NC
Sessions de formation à la maîtrise de l'information	630	740
Nombre d'étudiants touchés	15 300	13 000

dants possèdent les mêmes compétences de base, et peuvent alors se concentrer sur des cours de maîtrise de l'information plus ciblés. Plus de 600 sessions en face à face ont eu lieu en 2006.

La bibliothèque universitaire de Curtin propose un large choix de formations à la maîtrise de l'information, listé dans le « Guide de survie dans la bibliothèque »¹³. Les étudiants sont incités à agir (suivre une formation ou un atelier à la bibliothèque), regarder (tutoriels « *view-it* » ou « *iLectures* »), écouter (podcasts), lire (tutoriel « *Infotrek* » et autres guides), et créer (leur propre guide de ressources).

13. <http://library.curtin.edu.au/guides/survival.html>

En effet, si la bibliothèque universitaire propose des séances de formation traditionnelle en face à face, elle mise de plus en plus sur l'autoformation en ligne, consultable en direct ou téléchargeable sur un PDA (Personal Digital Assistant) ou un ordinateur, accompagnée de quiz ou d'exercices :

- guides de recherche par sujet (ex. : dans le domaine de la comptabilité, comment trouver un article de journal, un *e-book*, quels sont les sites web pertinents, les associations professionnelles, les dictionnaires et encyclopédies spécialisées?);
- guides « pas à pas » (se servir du catalogue, etc.);
- tutoriels sous forme de films (« *view-it* ») sur la recherche dans le

site web, le catalogue, l'utilisation du logiciel EndNote¹⁴, des bases de données;

- iLectures (« Trouver un article de périodique », « Utiliser Internet pour un devoir »...);

- « Infotrek, le guide dans le labyrinthe de l'information »: 10 étapes avec un quiz à la fin de chacune (analyser le sujet, trouver des mots-clés, comprendre une bibliographie, utiliser le catalogue de la bibliothèque, trouver un article de périodique, chercher sur le web, évaluer les ressources, faire une bibliographie, utiliser les services de la bibliothèque depuis chez soi);

- podcasts (visite virtuelle de la bibliothèque, critiques de livres).

Valorisation de la recherche universitaire

Comme d'autres réservoirs de publications universitaires australiennes¹⁵, espace@curtin¹⁶, réservoir institutionnel de l'université de Curtin mis en place en 2003 et géré par la bibliothèque, héberge les publications (documents PDF, vidéo, audio, images) des membres de l'université (professeurs et étudiants de troisième cycle) en *open access* avec métadonnées en Dublin Core (créées par la bibliothèque ou importées quand elles existent déjà), moissonnées par OAIster et Google Scholar. Le réservoir contient actuellement plus de 1 200 articles mais verra prochainement sa taille augmenter à la fois par le versement d'articles et de métadonnées d'articles. À terme, espace@curtin contiendra non seulement les résultats (= articles) mais aussi les données brutes de la recherche, exigence du gouvernement australien qui finance la recherche.

espace@curtin permet de « marquer » la recherche dans le contexte du

Research Quality Framework (RQF)¹⁷, évaluation de l'utilisation des fonds donnés aux universités, déterminant l'allocation des crédits.

La bibliothèque universitaire de Curtin est également dotée d'un « Service de la recherche » qui travaille en collaboration avec les professeurs et les chercheurs pour valoriser celle-ci.

Évaluation et qualité

Sondage, évaluation et *feedback* sont très présents dans les bibliothèques d'Australie. À toutes les pages du site web de la bibliothèque universitaire de Curtin, l'utilisateur est sollicité pour donner son avis.

À Curtin, la bibliothèque affiche les résultats comparatifs des taux de satisfaction des étudiants pour la période 2002-2005¹⁸: localisation des documents dans la bibliothèque, contenu des collections, horaires d'ouverture, accès aux documents électroniques, service rendu par le personnel de la bibliothèque, informations sur le mode d'utilisation des ressources. En fonction des résultats, la bibliothèque affecte des priorités pour l'amélioration de ses services. D'une année à l'autre, chaque rubrique gagne ainsi entre 2 à 3 % de satisfaction supplémentaire.

En 2005, la bibliothèque a réalisé un sondage sur la facilité à trouver des documents. À la question: « Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez? », la réponse était à 41 % négative! L'analyse de l'échec de la recherche donne les résultats suivants: exemplaires en prêt (34 %), erreur de recherche en rayon (15 %), erreur de lecture du catalogue (13 %), absent du rayon (11 %), autres (27 %). Le plan d'action de la bibliothèque: mieux identifier,

avec l'aide des professeurs, les livres susceptibles d'être très demandés, et si possible les numériser, acheter plus d'*e-books*, numériser des livres épuisés et acheter plus d'exemplaires des livres très demandés, améliorer la visibilité de l'état de l'exemplaire et de sa localisation physique dans le catalogue, réduire le temps de remise en rayon des livres empruntés ou consultés sur place, améliorer la signalisation dans la bibliothèque. Les

À toutes les pages
du site web
de la bibliothèque
universitaire de Curtin,
l'utilisateur est sollicité
pour donner
son avis

suggestions aux usagers: lire attentivement le catalogue, faire des suggestions d'achat si la bibliothèque ne possède pas le document (sur le site web, par SMS, en donnant une copie de sa bibliographie), réserver un document en prêt (cela aide aussi les bibliothécaires à identifier les livres très demandés), ou demander l'aide d'un bibliothécaire...

La charte des services

Dans sa charte des services¹⁹, la bibliothèque universitaire s'engage à mettre les nouveautés en rayon sous dix jours après réception et les périodiques sous vingt-quatre heures, à mettre en ligne les sujets d'examen avant le milieu du semestre suivant, à réaliser deux à trois inventaires de la collection par an...

14. Logiciel de gestion des références bibliographiques utilisé par tous les étudiants des deux universités.

15. Notamment Arrow, voir ci-dessus. www.arrow.edu.au

16. <http://espace.lis.curtin.edu.au>

17. www.dest.gov.au/sectors/research_sector/policies_issues_reviews/key_issues/research_quality_framework/default.htm

18. Il s'agit d'un volet du sondage annuel de satisfaction des étudiants mené par l'université et concernant tous ses services (Curtin Annual Student Satisfaction, CASS).

Téléchargeable à l'adresse: <http://strategic.curtin.edu.au/cass.html>

19. http://library.curtin.edu.au/corporate/client_charter.pdf

Les objectifs de l'UWA en terme de qualité du service sont également énoncés dans la charte des services de la bibliothèque : assurer moins de cinq minutes d'attente aux ordinateurs, imprimantes, photocopieurs, scanners, automates de prêt ; disponibilité des places assises ; ouverture de la bibliothèque à 100 % des horaires annoncés ; disponibilité de 100 % des lectures recommandées pour le premier cycle, correction dans les 48 heures de 95 % des erreurs identifiées dans le catalogue ; rangement de 95 % des livres rendus dans les 24 heures et 2 heures pour les livres de la réserve ; satisfaction de 95 % des usagers... Le rapport annuel de 2005 fait le point sur ces objectifs, remplis pour la plupart, dépassés pour certains (96,3 % de satisfaction des usagers), en progrès pour d'autres (97 % contre 100 % des lectures recommandées pour le premier cycle disponibles, 88 % contre 95 % des livres rendus rangés dans les 24 heures et dans les 2 heures pour les livres de la réserve).

Pour mieux comprendre les attentes et les besoins des usagers, la bibliothèque de l'UWA a utilisé en novembre 2005 LibQUAL+™²⁰, sondage en ligne développé aux États-Unis par l'Association of Research Libraries (ARL), dont le but est de donner aux bibliothèques une méthode normalisée et efficace de mesure de la qualité de ses services, fondée sur les perceptions des usagers et du personnel. Le taux de participation a été élevé et les résultats ont permis d'améliorer les services : un des exemples concrets a été la décision d'augmenter les heures d'ouverture le samedi matin. Le sondage est reconduit en octobre 2007, avec des prix à gagner pour encourager la participation : deux iPods pour les étudiants et des bons d'achat en librairie pour le personnel ! À terme, ce sondage sera utilisé comme un outil de

20. www.libqual.org. Le sondage de l'UWA est disponible à l'adresse www.library.uwa.edu.au/about_the_uwa_library/feedback_and_surveys/2005_survey

Ressources en ligne

Portail des bibliothèques d'Australie : www.nla.gov.au/libraries

Annuaire des 40 bibliothèques universitaires australiennes : www.caul.edu.au/uni-libr.htm

Base bibliographique nationale : www.nla.gov.au/librariesaustralia (16 millions de notices – avec prototype de classement des résultats par pertinence : <http://li01.nla.gov.au>)

Associations professionnelles

- Australian Library and Information Association (ALIA) : www.alia.org.au, conférence annuelle : www.information-online.com.au
- Council of Australian State Libraries (CASL) : www.casl.org.au
- Committee of Australian University Librarians (CAUL) : www.caul.edu.au

Activités de CAUL

- Programme de numérisation des thèses (<http://adt.caul.edu.au>) : numérisation des thèses déposées et des thèses les plus souvent demandées mises en ligne en PDF, avec métadonnées en Dublin Core. Certaines thèses sont d'accès payant ou limité à certaines parties ou à la consultation sur le campus.
- Mise en place d'indices de performance en maîtrise de l'information et pour les bibliothèques universitaires en général.
- Contribution à la publication de la recherche via le National Scholarly Communication Forum (NSCF) et la Scholarly Publishing and Academic Resources Coalition (SPARC : www.arl.org/sparc), partenariat avec l'Association of Research Libraries (ARL) dont la mission est d'encourager les usages innovants pour améliorer la diffusion de la recherche.

*benchmarking*²¹ et de comparaison avec les autres bibliothèques universitaires participantes, dont Curtin.

Un aperçu significatif

La vision des deux bibliothèques universitaires donnée ici ne représente qu'un bref aperçu de l'activité et du dynamisme des bibliothèques universitaires australiennes, mais il

Dans sa charte
des services, la bibliothèque
universitaire s'engage
à mettre les nouveautés
en rayon sous dix jours
après réception
et les périodiques sous
vingt-quatre heures,
à mettre en ligne
les sujets d'examen
avant le milieu
du semestre suivant...

donne cependant toute la mesure de l'intitulé du plan stratégique 2005-2007 de la bibliothèque universitaire d'UWA²² : « *Re-placing the library*²³ ».

Octobre 2007

21. « Démarche d'évaluation de biens, de services ou de pratiques d'une organisation par comparaison avec les modèles qui sont reconnus comme des normes de référence », selon le Grand dictionnaire terminologique de l'Office québécois de la langue française. Équivalents français du mot : parangonnage, référencement... www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/gdt.html

22. www.library.uwa.edu.au/data/assets/pdf_file/3039/library_strategic_plan05-07.pdf

23. Jeu de mots sur « replace » : resituer et remplacer.