

**CERTIFICAT EN GESTION DE DOCUMENTATION ET DE
BIBLIOTHÈQUE
2008-2009**

**L'offre documentaire de la Haute école de
santé Genève :
visibilité et valorisation des ressources externes et internes**

**Evelyne Schorer
Genève**

Septembre 2009

TRAVAIL FINAL DE CERTIFICAT

Déposé auprès de

Michèle Furer-Benedetti, Direction de l'information scientifique de l'Université de Genève
et Corrado Pettenati, Services de la Direction générale du CERN,
responsables scientifiques du module « Nouvelles technologies de l'information »

Khadidja Marchon, Bibliothèque des Sciences économiques et sociales, Université de Genève,
personne de référence pour le suivi pédagogique du travail

Résumé

Ce travail présente à la fois l'évolution du centre de documentation de la Haute école de santé depuis son entrée dans la structure HES et l'impact des nouvelles technologies sur l'offre documentaire et les services proposés.

Il analyse les changements intervenus et les nouveaux besoins des usagers.

La situation décrite implique la nécessité d'une meilleure visibilité et de la valorisation des ressources documentaires ainsi que le développement de nouveaux services. C'est pourquoi en deuxième partie, deux projets sont présentés : la mise en ligne d'une page publique Netvibes et le dépôt de travaux d'étudiants (travaux de Bachelor) sur la bibliothèque numérique RERO DOC.

Mes chaleureux remerciements :

A Khadidja Marchon pour son soutien et ses précieux conseils

A Brigitte Chatelain pour sa relecture attentive

A mes proches et mes collègues pour leurs encouragements, leur aide et leur patience tout au long de cette année de formation

Aux participants du CGDB pour nos échanges professionnels et amicaux

1	Introduction	5
2	Environnement institutionnel et position du centre de documentation dans la Haute école de santé (HEDS)	6
2.1	Environnement institutionnel	6
2.2	Position du centre de documentation	6
2.3	Typologie des publics	7
3	L'offre documentaire du centre de documentation HEDS	9
3.1	Les domaines à couvrir	9
3.2	La collection des imprimés	9
3.3	L'offre électronique	9
3.4	Prestations	10
3.5	Besoins des usagers et pratiques documentaires	11
3.6	Position des bibliothécaires	13
4	Problématiques de la situation actuelle.....	14
5	Objectifs généraux du travail.....	16
6	L'intégration d'un outil du Web 2.0 : Netvibes	17
6.1	Principes de base du Web 2.0.....	17
6.2	Bibliothèques 2.0	18
6.3	Intégration d'un outil du Web 2.0 au centre de documentation.....	20
6.4	Netvibes	21
6.5	Mise en place de <i>Netvibes</i> au centre de documentation	22
6.6	Promotion	24
7	Dépôt des travaux de Bachelor des étudiants sur RERO DOC	26
7.1	Situation actuelle	26
7.2	Serveurs institutionnels	26
7.3	La bibliothèque numérique RERO DOC	28
7.4	Modalités du processus de dépôt.....	29

7.5 Perspectives.....	30
7.6 Promotion	31
8 Conclusion	32
Bibliographie.....	33
Annexes.....	36

1 Introduction

L'offre documentaire du centre de documentation de la Haute école de santé - Genève (HEDS) s'est considérablement modifiée ces dernières années, d'une part en fonction de l'évolution institutionnelle et d'autre part, en raison de l'impact de l'environnement numérique sur les services documentaires traditionnels et les pratiques des usagers.

Le développement de la formation – initiale et continue - et de la recherche au sein de la HEDS engage le centre de documentation à élargir sa gamme de prestations et à mettre en place de nouvelles stratégies de valorisation des productions et des publications institutionnelles.

Dans une logique d'ouverture et de promotion des ressources documentaires, face à leur diversification et aux nouvelles modalités d'accès qui recommandent la simplicité, la flexibilité et l'accès à distance, il est essentiel pour le centre de documentation d'utiliser des outils technologiques qui valorisent l'ensemble de l'offre documentaire et favorisent la communication et le partage des informations.

Aussi, ce travail final a-t-il pour objectif d'assurer la mise en visibilité des ressources documentaires internes et externes du centre de documentation de la HEDS au moyen de deux projets distincts mais complémentaires :

- Rassembler et présenter les ressources documentaires et les services en ligne sur un concept de portail personnalisable (*Netvibes*), utilisé comme « vitrine » de l'offre documentaire et des services proposés aux usagers.
- Définir les modalités et les processus permettant le dépôt d'une sélection de travaux de fin d'études des étudiants (travaux de Bachelor) sur RERO DOC, bibliothèque numérique gérée par le Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale.

La première partie fait un état des lieux de l'environnement institutionnel, des besoins et des usagers et de l'offre documentaire de la HEDS et des problématiques rencontrées.

La deuxième partie décrit les objectifs visés par ce travail et les deux projets envisagés pour y répondre.

2 Environnement institutionnel et position du centre de documentation dans la Haute école de santé (HEDS)

2.1 Environnement institutionnel

En 2004, cinq Ecoles professionnelles de santé ont été réunies dans la nouvelle structure de la Haute école de santé Genève (HEDS) afin de rassembler en une même entité toutes les formations professionnelles du domaine de la santé de niveau HES dans le canton de Genève.

Environ 750 étudiants¹, 90 collaborateurs travaillant dans l'enseignement et la recherche, 25 collaborateurs administratifs et techniques - dont 4 bibliothécaires - sont répartis sur deux sites (site des Caroubiers et site de Champel) sous une Direction commune.

La HEDS fait partie de la HES-SO Genève², qui regroupe 6 écoles. La loi fédérale sur les HES (LHES), de 1995, révisée en 2004, fixe les principes de base, le statut et les missions des Hautes écoles spécialisées.

En fonction des missions dévolues aux HES, outre la formation initiale dispensée dans les cinq filières, la HEDS a développé un programme de formation continue. Les filières mènent des projets de recherche appliquée et de développement, en collaboration avec l'unité de recherche interfilières et fournissent des prestations de service à des tiers.

2.2 Position du centre de documentation

La filière « Technique en radiologie médicale » (TRM) a rejoint les filières « Soins infirmiers » et « Sage-femme » sur le site de Champel de la HEDS, alors que les filières « Nutrition et Diététique » et « Physiothérapie » se sont installées dans un autre bâtiment (Site des Caroubiers). Sur ce nouveau site, un second centre de documentation a été créé. Ces deux centres de documentation sont considérés comme une entité d'un point de vue administratif³. Ma fonction est celle de bibliothécaire-responsable pour les 2 sites. L'équipe est constituée de 2 postes à 80% et 2 postes à 50%. 4 étudiants Bachelor suivant la formation de « Spécialiste en information documentaire » à la Haute école de gestion, assurent une permanence de 17 à 19h sur le site de Champel.

Le mandat général du centre de documentation est de récolter, de conserver, de mettre à disposition et de valoriser des ressources documentaires répondant aux besoins en information des étudiants et des enseignants de l'Institution. Depuis 2004, ses missions se sont précisées et peuvent être formulées ainsi :

¹ Toutes les professions citées ainsi que les personnes désignées sous collaborateurs sont à lire également au féminin

² Les références complètes des sites Internet cités se trouvent dans la bibliographie http://www.hesge.ch/hesso_geneve/portrait.asp (page consultée le 7 août 2009)

³ Dans ce travail, je parlerai donc du centre de documentation

- Développer, conserver, traiter et mettre à disposition des ressources documentaires spécialisées en lien avec la mission de formation et de recherche de la HEDS.
- Garantir à la fois un service de proximité et un accès à distance aux ressources documentaires
- Proposer en collaboration avec les enseignants⁴ des offres de formation à la maîtrise de l'information adaptées aux différents types d'utilisateurs
- Participer à la conservation et à la valorisation des publications des enseignants et les travaux de Bachelor/Master des étudiants

La nouvelle structure HES a donc impliqué une réorganisation du fonctionnement du centre de documentation mais également une adaptation aux exigences prescrites par les HES pour les bibliothèques, c'est-à-dire la mise en réseau et le développement de nouveaux services répondant au renforcement des missions de formation et de recherche. C'est ainsi que le centre de documentation a développé en priorité :

- La mise en réseau en adhérant au Réseau Romand (RERO)
- La gestion des ressources numériques suite à l'adhésion au Consortium des bibliothèques universitaires suisses
- La mise en place de formations à la maîtrise de l'information pour les étudiants : interventions dans plusieurs modules tout au long du cursus de formation
- La mise en place de formations à la maîtrise de l'information pour les enseignants : interventions régulières au cours de l'année sur les nouveaux outils de recherche documentaire

2.3 Typologie des publics

Le public du centre de documentation peut se diviser en 2 catégories principales :

Utilisateurs internes :

- Corps professoral (professeurs, enseignants, chargés de cours, chargés d'enseignement, assistants de recherche, assistants, adjoints scientifiques, enseignants vacataires, personnel administratif et technique de la HEDS)
- Étudiants en formation initiale ou continue

Utilisateurs externes

- Professionnels de la santé : infirmiers⁵, sages-femmes, physiothérapeutes, techniciens en radiologie médicale, diététiciens
- Enseignants et étudiants du Centre de formation professionnelle santé-social (CEFOPS) (formations tertiaires non HES), étudiants des Instituts de formation en soins infirmiers de Haute-Savoie

⁴ Pour simplifier, tous les propos faisant référence au corps professoral comme entité seront désignés sous le mot enseignant. Les enseignants peuvent avoir des mandats de recherche, mais n'ont pas le statut de chercheur

⁵ Selon un accord avec la Direction des soins infirmiers des Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG), le centre de documentation est considéré comme le service d'information documentaire des infirmier(e)s des HUG, et assuré par la gestion d'un budget spécial d'acquisitions pour leurs besoins.

- Tout usager possédant une carte du réseau RERO ou BiblioPass (Universités, HES , Musées et lecteurs domiciliés dans le Canton de Genève)

Chaque type de publics a des besoins spécifiques et des pratiques différentes comme nous le verrons dans les prochains chapitres.

3 L'offre documentaire du centre de documentation HEDS

3.1 Les domaines à couvrir

Le fonds documentaire du centre de documentation englobe les 5 filières du domaine santé. Il est essentiellement spécialisé dans tout ce qui touche la santé et spécifiquement les soins.

Dans ce contexte, il faut savoir que chacune des cinq filières a des problématiques spécifiques et des besoins complexes englobant aussi bien les pratiques professionnelles, les sciences bio-médicales, la qualité technique des soins, les innovations technologiques et thérapeutiques, la réadaptation et la recherche.

La relation d'aide et l'accompagnement sont au centre de ces professions.

L'environnement de travail, la santé communautaire, les systèmes de santé, la politique socio-sanitaire sont enseignés dans un contexte interdisciplinaire.

Le domaine à couvrir s'étend donc largement dans les sciences humaines et le champ de la pédagogie. Le fonds documentaire à gérer est à la fois très vaste et très pointu.

Aussi, la politique documentaire du centre de documentation doit-elle tenir compte de ces différents paramètres et offrir à la fois une documentation professionnelle « généraliste » actualisée tout en tenant compte des spécialisations et des champs d'intervention plus spécifiques propres à chaque filière et à l'unité de recherche interfilières.

3.2 La collection des imprimés

Environ 10'000 documents (monographies) et 130 abonnements de périodiques sont en accès libre ainsi que près de 800 documents multimédia (DVD et vidéos).

Une petite collection d'archives de revues en soins infirmiers ainsi qu'un fonds légué par une ancienne directrice sont conservés en magasins fermés.

3.3 L'offre électronique

Les bibliothèques HES suisses font partie du Consortium des bibliothèques universitaires, mais compte-tenu d'un budget nettement inférieur à celui des Universités, le nombre d'accès pour les HES suisses à des ressources électroniques ne dépasse pas 60 bases de données et environ 8000 abonnements à des périodiques électroniques, ouvrages de références et dictionnaires. Ces ressources sont accessibles en texte intégral depuis chaque site HES et sont gérées par un bureau du Consortium à Winterthur. L'offre complète pour les HES est détaillée sur le site Internet de la Conférence des recteurs des Hautes écoles spécialisées⁶.

Dans le domaine de la médecine, de la santé et des sciences humaines, on trouve une quinzaine de bases de données et plusieurs ouvrages de références ou lexiques de terminologie médicale. En ce qui concerne les périodiques électroniques, les HES ont conclu des accords avec plusieurs groupes d'éditeurs scientifiques et médicaux.

⁶ <http://www.kfh.ch/index.cfm?nav=10&CFID=14348906&CFTOKEN=55676626> (page consultée le 7 août 2009)

Les abonnements à des « grands bouquets » de titres, souvent imposés par les éditeurs, proposent certes une grande quantité d'accès à des revues en texte intégral mais ne satisfont pas tous les besoins spécifiques des filières et compte-tenu de son budget limité, le Consortium ne peut pas répondre à toutes les demandes, comme celle encore en attente des domaines Social et Santé qui souhaiteraient obtenir l'accès à *CAIRN*⁷, une plateforme francophone regroupant les articles de revues des sciences humaines et sociales.

3.4 Prestations

Selon J. Michel (cf Michel, 2009), la définition de l'offre documentaire ne devrait pas se restreindre aux seules ressources documentaires acquises, conservées et mises à disposition, elle devrait comprendre tout ce qui relève de l'ensemble des produits et services, leur conception, leur évaluation, leur promotion ainsi que de toutes les actions de formation, d'accompagnement et de conseil qui sont mis en place sur la base des missions dévolues et des différents publics à satisfaire. En partant de ces composantes, j'ai repris ci-dessous l'ensemble des prestations offertes actuellement par le centre de documentation

Ressources documentaires

- Mise à disposition de fonds documentaires actualisés sous forme papier ou électronique
- Diffusion de produits documentaires sur le site de la HEDS (bibliographies, listes d'acquisitions, guide pour la présentation des travaux écrits et des références, modes d'emploi des bases de données...)

Services

- Service de prêt
- Service de prêt entre bibliothèques
- Aide personnalisée à la recherche documentaire (service de référence)
- Formations à la maîtrise de l'information en collaboration avec les enseignants, en présentiel et par le biais de la plate-forme d'enseignement à distance de la HES SO (*Moodle*)

Promotion et communication

- Mise en place d'expositions thématiques ou action promotionnelle d'un fonds en lien avec des journées spéciales ou événements institutionnels
- Gestion de la rubrique « centre de documentation » sur le site internet HEDS
- Représentation dans un groupe de travail « Groupe relais pédagogique avec le monde technique »
- Partenariat avec les bibliothèques HES SO, la bibliothèque de la Faculté de médecine de l'Université de Genève, le Groupe romand des bibliothèques de santé

Enfin, la présentation du centre de documentation HEDS ne peut se faire sans mentionner l'espace de travail et d'études à disposition. Celui-ci est composé d'une grande salle de lecture (env. 60 places), d'une petite salle d'étude dite « de silence »

⁷ <http://www.cairn.info/accueil.php?PG=START> (page consultée le 9 août 2009)

(12 places), et de 2 salles informatiques annexées dont les heures d'ouverture sont identiques à celles du centre de documentation.

3.5 Besoins des usagers et pratiques documentaires

L'offre documentaire du centre de documentation doit répondre aux attentes des différentes catégories d'usagers. Celles-ci ont chacune des besoins spécifiques en lien soit avec le cursus de formation suivi, soit avec des activités d'enseignement et/ou de recherche, soit avec une pratique professionnelle.

Les besoins diffèrent suivant les types de supports recherchés (livres, articles, DVD...), le niveau d'information ciblé (général, expert...), les outils consultés (catalogues de bibliothèques, bases de données spécialisées, outils de veille) et suivant les demandes de services personnalisés (aide à la recherche, à la rédaction de bibliographies, à la mise en place d'une veille documentaire...).

Les pratiques documentaires, elles, ont évolué d'une part en raison de l'avènement de l'environnement numérique, mais aussi en fonction des pratiques culturelles et sociales actuelles, des nouvelles stratégies d'apprentissage et des évolutions des missions des établissements d'enseignement supérieur.

En consultant l'enquête qualitative effectuée par des étudiants de la HEG, dans le cadre d'un travail de fin d'études, auprès du public de Bibliosciences de l'Université de Genève (cf. Bui, Lehner, Moresi, 2006, pp 50-58), nous avons pu voir que les pratiques documentaires des étudiants et des professeurs universitaires s'apparentent à celles que nous connaissons au centre de documentation de la HEDS en ce qui concerne les types d'informations recherchés, les types de supports et la méthodologie de recherche. Nous constatons effectivement que les étudiants utilisent beaucoup les bibliographies données par les enseignants et recherchent en priorité des monographies disponibles au centre de documentation pour faire leurs travaux ou approfondir les enseignements reçus. L'utilisation des articles se fait plutôt en lien avec l'élaboration du travail de Bachelor, en fin d'études, ou lors de modules d'enseignement en lien avec la recherche.

Par contre, les enseignants de la HEDS consultent de plus en plus les articles électroniques pour connaître l'évolution de leur domaine ou développer leur expertise. Ils viennent cependant encore beaucoup consulter les revues imprimées et emprunter les monographies qui restent pour eux une source d'informations essentielle qu'ils conseillent beaucoup aux étudiants.

Concernant l'utilisation des outils de recherche mis à disposition, pour les livres, une partie des étudiants et une majorité d'enseignants font leurs recherches dans RERO. Pour les articles, les étudiants utilisent la petite base de données locale *BIBAL*, non accessible via Internet, contenant le dépouillement des articles de revues imprimées reçues au centre de documentation. L'utilisation de ce logiciel, actuellement remis en question, dont l'interface est peu fonctionnelle n'encourage certainement pas non plus les étudiants à utiliser d'autres bases de données spécialisées. *Google* reste pour eux le moteur de recherche le plus consulté.

Du côté des enseignants, nous avons constaté un intérêt certain pour la consultation des bases de données spécialisées depuis que nous avons commencé à mettre sur pied des formations à la maîtrise de l'information sur ces produits. Au niveau des

moteurs de recherche, *Google Scholar* semble maintenant être entré dans les pratiques de recherche.

Quelques enseignants se sont familiarisés avec les outils de veille documentaire alors que d'autres souhaiteraient que nous mettions sur pied des formations sur l'utilisation des fils RSS.

Cependant, au niveau de l'ensemble des usagers de la HEDS, et particulièrement en ce qui concerne les étudiants, nous savons que l'utilisation des sources et des outils de recherche reste limitée et que la potentialité des nouveaux outils avancés de recherche et de traitement de l'information intéressants pour les études et la recherche académique sont encore trop méconnus.

Un des paramètres lié à cette situation est justement celui de la question de la formation à la maîtrise de l'information par les usagers. Comme je l'ai mentionné, les prestations de l'équipe des bibliothécaires dans ce domaine ont nettement augmenté ces dernières années. Elles s'inscrivent maintenant dans une nouvelle organisation des cursus d'enseignement et dans un registre plus méthodologique que les professionnels de l'information définissent sous le nom de « culture informationnelle ».

Comme nous l'avons vu avec M. Thomas Henkel dans le module 4 et tel que ce concept est décrit sur le site suisse *infoliteracy.ch*⁸, « la culture ou compétence informationnelle (en anglais *information literacy*) signifie l'utilisation efficace et compétente de l'information grâce à la connaissance et à la capacité de structuration et de sélection.[...]. Dans la société de l'information actuelle marquée par une diversité des médias, la culture informationnelle est une compétence clé ».

L'intervention de M. Henkel m'a confortée dans l'idée qu'il était important de planifier, en collaboration avec les enseignants, des actions de formation ciblées tout au long des cursus pour développer des compétences informationnelles chez les étudiants qui leur permettraient non seulement d'avoir une plus grande maîtrise des systèmes d'information, mais aussi avoir des notions sur l'évolution des nouvelles technologies ainsi qu'une distance critique face à ces nouvelles productions du savoir.

D'autre part, comme le démontre une enquête sur les besoins des doctorants à la maîtrise de l'information scientifique (cf. URFIST, 2008, p. 30), les nouveaux modes de diffusion et de communication de l'information scientifique sont méconnus des jeunes chercheurs, notamment tout ce qui touche au libre accès et aux archives ouvertes

A la HEDS, grâce au développement récent de la recherche et de la production institutionnelle, j'ai pu faire ce même constat en ce qui concerne les enseignants.

Cela signifie que le concept de culture informationnelle devrait s'appliquer également à l'ensemble des enseignants pour des besoins centrés sur l'utilisation d'outils avancés de recherche et de traitement de l'information (par exemple les outils d'évaluation de facteurs d'impact pour les publications scientifiques, les logiciels de gestion bibliographique, la veille documentaire), mais aussi pour une prise de conscience des profonds changements du monde documentaire et éditorial qui pourrait ensuite être transmise aux étudiants.

Les usagers, en particulier les enseignants, demandent également un service qui

⁸ <http://www.infoliteracy.ch/spip.php?article6&lang=fr> (page consultée le 12 août 2009)

leur garantisse, où qu'ils soient, l'accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 aux ressources numériques gérées par le centre de documentation. C'est un nouveau « standard » de la recherche documentaire (cf. Muet, 2007, p.7) qui nécessite évidemment des structures informatiques avec accès sécurisés que la HEDS n'est pas encore en mesure de proposer actuellement.

Enfin, dans leur parcours de recherche d'informations, tous les types d'utilisateurs souhaitent trouver en ligne des documents pédagogiques, tels que des guides de méthodologie de recherche documentaire, pour l'élaboration des bibliographies, des modes d'emplois pour les bases de données, pour les logiciels de bureautique, des documents multimédia à visionner en ligne, tous les supports de cours etc.

A la HEDS, une partie des supports pédagogiques est mise à disposition par les enseignants sur la plate-forme *Moodle* dans leurs modules d'enseignement. Dans l'un d'entre eux, on y trouve le « Guide pour la présentation des travaux écrits et des références » que je rédige et actualise chaque année avec une enseignante.

Certains modes d'emplois concernant les bases de données spécialisées sont répertoriés sur les pages du site du Consortium ou du site de la HEDS.

3.6 Position des bibliothécaires

Face aux changements technologiques et institutionnels, ma mission en qualité de bibliothécaire-responsable est d'adapter les prestations du centre de documentation et d'anticiper les besoins futurs selon de nouvelles exigences. Pour cela, la dynamique au sein de l'équipe des bibliothécaires est très importante, d'autant plus que l'équipe n'est composée que de 4 bibliothécaires réparties sur le site des Caroubiers et celui de Champel. D'autre part, notre rôle a beaucoup évolué : il faut être polyvalent et flexible, se montrer très présent pour les usagers tout en gérant parfaitement le virtuel, valoriser les services et s'intégrer dans les divers champs d'activité de l'Institution (formation initiale, formation continue, recherche, mandats, etc.).

Pour continuer à offrir des prestations de qualité, j'ai obtenu l'accord de la Direction pour investir du temps et des moyens financiers dans le développement des compétences et des connaissances de chaque bibliothécaire. Les priorités définies sont :

- L'actualisation des connaissances techniques : maîtrise des outils nécessaires pour la gestion, la diffusion et la promotion des ressources au moyen de la formation continue régulière sur les nouveaux outils technologiques et les systèmes d'information
- Le développement de compétences pédagogiques pour s'impliquer davantage dans la formation des usagers: renforcer les modes de collaboration avec les enseignants, partager des ressources et assurer une complémentarité avec eux pour organiser un environnement apprenant (cf. Muller ; Paillard, 2008, p.68).
- La connaissance des orientations stratégiques de la HEDS: participation aux séances plénières et aux groupes de travail internes en relation avec les besoins en information

4 Problématiques de la situation actuelle

Comme je l'ai décrit précédemment, le centre de documentation de la HEDS doit faire face à des mutations importantes, à la fois institutionnelles et documentaires. Cette situation concerne particulièrement deux aspects.

Un premier aspect a trait à la transformation du centre de documentation HEDS en un service documentaire «hybride », c'est-à-dire constitué de collections papiers et numériques. Son organisation et son fonctionnement ont été profondément modifiés, depuis la gestion des fonds jusqu'aux services proposés aux usagers. Comme pour la majorité des bibliothèques, l'accès à l'information est le mot-clé le plus important des nouvelles orientations induites par les changements technologiques. Avec l'arrivée des volumineux bouquets de périodiques électroniques, des ressources accessibles gratuitement en libre accès, des sources d'information diversifiées, le contrôle des contenus diffusés n'est plus possible. La gestion se fait au niveau des flux et de moins en moins des stocks. Il faut donc construire de nouveaux chemins d'accès pour répondre aux publics qui eux aussi ont évolué. Tout s'articule désormais autour des usagers par l'apport de nouveaux services, si possible à valeur ajoutée, c'est-à-dire développés pour répondre de manière plus personnalisée aux besoins d'information.

Dans ce contexte, face à cette abondance d'informations en perpétuelle mutation, nous devons adapter nos modes de communication et de diffusion en ligne pour l'ensemble de notre offre documentaire.

- Les pages gérées par le centre de documentation jusqu'à présent sur le site Internet de la HEDS sont plutôt mal signalées, insuffisantes et ne reflètent pas le dynamisme du service. Pourtant, le site de l'Institution reste le point d'entrée indispensable vers nos ressources et services, alors comment y intégrer un concept plus attractif et interactif ?
- Les ressources numériques payantes du domaine de la santé trop peu utilisées soulèveront à moyen terme des problèmes financiers pour les HES et certains produits risquent d'être retirés du Consortium pour les remplacer par des produits plus « rentables » pour d'autres domaines. Que faire pour mieux promouvoir ces ressources ?
- Les statistiques de RERO nous montrent que l'emprunt de documents reste stable au centre de documentation. Cependant, la consultation du catalogue Virtua est plutôt limitée. Les usagers qui fréquentent le centre de documentation préfèrent souvent « butiner » dans les rayons. A distance, comme le remarque l'étude de Courtecuisse et Després-Lonnet (cf. 2006, p.36), les étudiants commencent leurs recherches par une phase exploratoire dans *Google* puis ensuite reviennent au catalogue ou bases de données de la bibliothèque pour valider les résultats trouvés ou chercher des documents papier. Comment mieux « baliser » la recherche et le chemin d'accès aux livres et comment « mettre en vitrine », valoriser les collections imprimées ?
- D'une manière plus générale, comment pouvons-nous mettre en visibilité de manière équitable et organisée les diverses sources d'information existantes dans les domaines d'enseignement et de recherche de la santé, les types de

ressources documentaires, les outils de recherche associés (catalogues, bases de données, etc..) et les services liés à la recherche et à l'exploitation des informations (veille documentaire, aide à la recherche en ligne, etc..) ?

Le second aspect est celui qui touche la diffusion et la valorisation des productions internes de la HEDS, c'est-à-dire les travaux de fin d'études des étudiants et les publications scientifiques des enseignants.

Dans les modules 1 et 2 du CGDB, Mmes Jeannette Frey et Isabelle de Kaenel ont respectivement présenté l'évolution et les enjeux de la communication scientifique pour les chercheurs et pour les bibliothèques. Tous les aspects inhérents aux modes de diffusion, de communication et d'archivage des publications institutionnelles ont été abordés.

Ces interventions m'ont encouragée à réfléchir aux moyens de mettre en place des actions pour répondre à notre mission qui consiste à contribuer à la conservation et à la mise en valeur des ressources internes.

A l'avenir, il faudra développer davantage l'assistance aux chercheurs et aux enseignants dans leur collecte d'informations, les informer sur le mouvement du libre accès et de l'auto-archivage, être partenaire de la Direction dans la politique d'archivage qui sera définie et participer au dépôt des publications scientifiques sur un serveur institutionnel.

Ces objectifs s'inscrivent dans un processus à long terme et concernent principalement la valorisation des publications scientifiques.

En revanche, la mise en visibilité des mémoires de fin d'étude - appelés dès cette année travaux de Bachelor - des étudiants en formation initiale s'inscrit dans la réflexion de ce travail final puisque ces ressources font déjà partie des fonds documentaires proposés par le centre de documentation.

Comme ces travaux d'étudiants HES n'existent que depuis 2006, nous en avons 172⁹ pour les 5 filières. En général, les étudiants les élaborent à deux ou trois.

Seuls 108¹⁰ travaux ayant obtenu les notes A et B sont répertoriés sur le catalogue Virtua de RERO. Ceux-ci peuvent être empruntés par les usagers qui les apprécient énormément, ce qui génère des problèmes opérationnels pour le service de prêt et des problèmes matériels de détérioration dus au support papier et à la reliure sommaire de ces documents. L'autre question soulevée par ces travaux est celle de leur archivage à long terme qui reste à définir.

- Référencés sur Virtua et diffusés sur la liste des nouvelles acquisitions en ligne sur le site HEDS, ces travaux ne sont cependant pas mis en valeur en tant que production institutionnelle. Pourtant, ils participent à la reconnaissance des professions de la santé et de l'Institution : comment étendre leur visibilité et par-là même celle de la HEDS ?

⁹ et ⁸ données datant d'août 2009

5 Objectifs généraux du travail

Autour des problématiques liées à la visibilité des ressources documentaires internes et externes, je souhaite développer deux projets visant à améliorer notre offre de services.

Un premier objectif est d'intégrer *Netvibes* dans le centre de documentation comme nouvelle approche centrée sur l'utilisateur. Ce portail personnalisable qui permet de rassembler et de mettre en visibilité les ressources et les activités des bibliothèques de manière simple, flexible et interactive, servira aussi à développer la veille documentaire et les échanges collaboratifs.

Parallèlement à cette démarche, le second objectif vise à rendre visible le contenu des productions écrites institutionnelles en proposant le dépôt de travaux de Bachelor sur la bibliothèque numérique RERO, première étape d'une réflexion sur la valorisation, la diffusion et la conservation de l'ensemble des publications scientifiques de la HEDS.

A travers ces objectifs, je perçois aussi l'opportunité pour le centre de documentation de mieux adapter les services et les compétences des bibliothécaires aux nouveaux environnements numériques et aux différents types de publics. Enfin, ces projets permettront de renforcer la position du service documentaire dans les nouvelles activités de recherche et de formation de la HEDS.

6 L'intégration d'un outil du Web 2.0 : Netvibes

6.1 Principes de base du Web 2.0

Avant de commencer le CGDB, j'avais déjà eu l'occasion de découvrir le concept du Web 2.0 lors du Forum annuel des bibliothèques HES SO en septembre 2008, par une présentation très complète de M. Thomas Chaimbault, de l'ENSSIB, intitulée « *Des bibliothèques 2.0 ? Quand les bibliothèques académiques s'emparent des outils du web 2.0* »¹¹.

Cette diapositive, extraite de sa présentation résume le concept du Web 2.0, à partir des 7 principes que le fondateur du Web 2.0, Tim O'Reilly, avait présenté dans une conférence en 2004¹² :

- **Le web 2 c'est un ensemble de technologies**
 - RSS, Ajax, API, Mash-Up...
- **Le web 2.0 c'est surtout un ensemble de concepts :**
 - Accès rapide à l'information (convergence)
 - Gérer de l'information (les usagers génèrent leurs propres données – cf blogs)
 - Créer du contenu (valeur ajoutée par les usages sous forme des commentaires, de la recommandation par ex.)
 - Participer (mise en œuvre de réseaux sociaux)
 - Importance de l'ergonomie (interfaces riches, interactives et orientées-usager)
- **La révolution du web 2.0 est qu'il place l'utilisateur au cœur du web et des services.**

Figure 1 Tiré de : Chaimbault, Thomas : Des bibliothèques 2.0 ? Quand les bibliothèques académiques s'emparent des outils du web 2.0, 2008

¹¹ Sa présentation complète est en ligne sous :

<http://www.slideshare.net/Faerim/des-bibliothques-20-quand-les-bibliothques-semparent-des-outils-du-web-20-presentation> (page consultée le 20 août)

¹² La traduction française de la Conférence de Tim O'Reilly intitulée « What is Web ? » se trouve sous le lien <http://www.internetactu.net/2006/04/21/quest-ce-que-le-web-20-modeles-de-conception-et-daffaires-pour-la-prochaine-generation-de-logiciels/> (page consultée le 21 août 2009)

6.2 Bibliothèques 2.0

Selon Bibliopedia¹³, le terme de "bibliothèque 2.0" (Library 2.0) a été utilisé par Michael Casey sur son blog LibraryCrunch¹⁴, pour suggérer que beaucoup d'éléments du Web 2.0 étaient applicables dans la communauté des bibliothèques, aussi bien dans les services technologiques que non-technologiques.

Cette phrase annonçait la remise en question des services traditionnels des bibliothèques et du rôle des professionnels de l'information.

Toujours selon la définition donnée par Bibliopedia, le principe de la Bibliothèque 2.0 est que « l'information devrait circuler de la bibliothèque à l'utilisateur, et de l'utilisateur à la bibliothèque, pour permettre une adaptation rapide et permanente des services. Les usagers (comme individus et comme communautés) devraient être impliqués en tant que consultants, participants, cocréateurs - ceci pour permettre l'innovation aussi bien dans les services virtuels que les services physiques ».

Le site Internet de la bibliothèque devient alors modulable et personnalisable avec les outils du Web 2.0 et propose des fonctionnalités permettant d'exploiter son contenu à partir d'applications extérieures.

Les développements envisagés pour les bibliothèques s'articulent autour de 5 axes principaux :



Fig. 2 Tiré de : Chaimbault, Thomas : Des bibliothèques 2.0 ? Quand les bibliothèques académiques s'emparent des outils du web 2.0, 2008

Comme le montre le schéma ci-dessus, les services proposés ne sont plus dissociés les uns des autres mais résultent de combinaisons et de complémentarité dont les principes de base sont enrichir, partager et promouvoir les informations sur le Web.

¹³ http://www.bibliopedia.fr/index.php/Biblioth%C3%A8que_2.0 (page consultée le 21 août 2009)

¹⁴ <http://www.librarycrunch.com/> (page consultée le 21 août 2009)

A travers les sites de bibliothèques et les blogs recensés, on observe que les bibliothèques sont de plus en plus nombreuses à revoir leurs sites Web en y intégrant les pistes à suivre préconisées par ces 5 piliers. Les outils diffèrent un peu selon les types de bibliothèques, mais se traduisent par des approches similaires :

Ouvrir à l'usager

Donner de l'espace aux usagers pour exprimer leur avis ou partager leurs connaissances, ou leurs documents :

- Créer des Wikis, des blogs
- Valoriser le dépôt de publications sur des espaces en libre-accès
- Dialoguer avec les usagers par des services de *microblogging* (*Twitter*)
- Favoriser l'usage de la folksonomie, le langage des usagers qui « étiquettent » (*Tag*) les documents eux-mêmes

Améliorer les outils existants :

Simplifier les accès pour les usagers :

- Utiliser des OPAC de nouvelle génération qui intègrent les outils Web 2.0 , c'est-à-dire dont les contenus sont enrichis textuellement ou graphiquement, avec des résolveurs de lien, des services complémentaires et des interventions possibles des usagers. (Exemple : le projet « SwissBib », qui proposera un métacatalogue des bibliothèques universitaires suisses et de la Bibliothèque Nationale Suisse).

Délivrer de nouveaux services

Assister les usagers à distance :

- Concevoir un portail personnalisé : (*Netvibes*)
- Mettre en place des services d'alerte : (*Flux RSS*)
- Offrir aux usagers des services de références virtuels (Guichet virtuel)
- Développer la culture informationnelle (*Information literacy*)

Etre le cœur de la communauté (se poser en Forum social)

- Etre reconnu comme une « communauté virtuelle » : participer à la communication interne de l'institution : créer ou contribuer à une Newsletter, relayer des événements ou des journées particulières, être présent sur le site Internet et l'Intranet de l'institution
- Etre présent sur les grands réseaux sociaux pour se faire connaître ou pour des échanges (*Facebook, MySpace...*)

Se promouvoir

Inciter les usagers des bibliothèques à utiliser des services et des ressources qu'ils ne connaissent pas et si possible inciter les internautes à devenir usagers de bibliothèques !

Valoriser les produits et les prestations

- communiquer sur les sites de partage: visites de bibliothèques virtuelles (*YouTube*), publier des photos (*Flickr*), partager des signets (*Del.icio.us*)
- Etre référencés sur des moteurs de recherche (*Google books, Google Scholar*)

En somme, comme le dit Krajewski (2007, p. 34), « il s'agit maintenant d'être un lieu

de rencontres réel + lieu de rencontres virtuel + le lieu de la migration du réel au virtuel pour la communauté ciblée ».

6.3 Intégration d'un outil du Web 2.0 au centre de documentation

La découverte du Web 2.0 et des nouveaux outils technologiques durant cette année de formation m'a fait prendre conscience des nouveaux modes de communication sur Internet et la nécessité de les intégrer dans l'offre documentaire du centre de documentation.

A l'avenir, le centre de documentation s'enrichira davantage de ressources numériques, proposées en majeure partie à un public de jeunes internautes (en anglais les *Digital natives*) qui communiquent avec de nouveaux outils et dont le rapport à la lecture a beaucoup changé. *Il est important d'aller à leur rencontre en utilisant les mêmes espaces qu'eux.*

Les enseignants ont besoin d'assistance pour valider les sources d'information, faire de la veille documentaire, publier et valoriser leurs publications. *Il faut proposer des services personnalisés à distance.*

L'adhésion au Consortium et la participation au catalogue collectif du réseau RERO, ainsi que la création des pages d'information sur le site Internet nous avait fait intégrer le Web 1.0.

Le territoire de la communication a changé et nous devons l'explorer en entrant dans la logique du Web 2.0, c'est-à-dire en « investissant » la « Toile » pour exister « hors murs » et enrichir les services destinés à améliorer avant tout l'interactivité avec les usagers et à simplifier l'accès aux ressources. C'est aussi une manière de répondre aux besoins de plus en plus variés et irréguliers d'un public difficile à fidéliser.

Face à ce monde virtuel à la portée de chacun, le rôle du centre de documentation consiste aussi à en montrer les limites et les dangers : l'impossible maîtrise de la circulation des informations, les risques de plagiat, la pertinence des sources utilisées et les dérives liées au flou qui règne autour des droits d'auteur. Les bibliothécaires doivent contrôler autant que possible le contenu partagé et développer de nouvelles compétences pour rester les « experts » de la gestion de l'information.

Pour atteindre l'objectif de ce travail qui est la mise en visibilité et la valorisation des ressources documentaires du centre de documentation, il fallait trouver un outil qui permette de rassembler l'ensemble de l'offre documentaire, l'enrichir de nouveaux services et inviter l'utilisateur à « naviguer » dans un nouvel environnement.

Le Web 2.0 a vu la création de portails personnalisables, qui ont d'abord été conçus comme des « agrégateurs » permettant aux usagers de faire, à partir d'une seule page modulable, de la veille informationnelle sur les sites de leur choix grâce à l'utilisation des Flux RSS.

Puis peu à peu, d'autres outils et services ont été ajoutés sur ces portails, offrant la possibilité à l'utilisateur de regrouper l'ensemble des ressources et de ses accès personnels tels que les comptes de messageries, les signets, les photos, etc.

Aujourd'hui, certains portails proposent de créer des pages publiques parallèlement aux pages privées. C'est le cas du portail *Netvibes*, reconnu comme étant

particulièrement simple à utiliser et ergonomique. C'est celui qui a été choisi pour être intégré dans les services en ligne du centre de documentation.

6.4 Netvibes

Présentation

Netvibes a été créé en 2005 en France (fondateurs : Tariq Krim et Florent Frémont) et s'est imposé rapidement auprès des internautes francophones comme un « agrégateur » souple et performant dans la gestion des Flux RSS. Sa spécificité repose sur le principe d'une page modulable, construite à base de *widgets*¹⁵ et à l'organisation de l'information par onglets (modules). Depuis sa création, ce service ne cesse de s'enrichir. Dès 2008, *Netvibes* propose de créer des pages publiques, offrant aux utilisateurs la possibilité de partager leurs richesses et rejoignant ainsi l'esprit de partage et de collaboration développé dans le Web 2.0. A l'heure actuelle, on peut aussi bien être en connexion directe avec ses amis sur les réseaux sociaux que consulter ses e-mails, utiliser ses signets etc. et ainsi gérer en une seule et même page toute sa vie numérique.

Pour les bibliothèques, qui l'utilisent de plus en plus, *Netvibes* représente un point d'accès unique affichant de manière dynamique et visible tous les services. Elles peuvent regrouper des informations sur une seule page publique ou en ouvrir une pour chaque section ou département, concevoir une page privée pour un professeur, pour un service ou pour les besoins internes des bibliothécaires. C'est un service complémentaire facile à implanter sur les sites Internet.

Que ce soit en lecture publique, dans le monde académique ou en entreprise, *Netvibes* est adaptable à tout type d'environnement documentaire par sa modularisation, sa technique performante et son ergonomie conviviale. Son avantage est de pouvoir associer page personnelle et page publique. Chacun peut créer une page personnelle à partir de la page publique de la bibliothèque et reprendre les informations à son propre compte.

Les fonctionnalités de *Netvibes* ouvrent la porte à une gestion dynamique des ressources et à la promotion de tous types d'informations que le centre de documentation souhaite valoriser. Le choix de l'intégrer dans les pages Web existantes sur le site de la HEDS est le résultat d'une concertation en équipe durant laquelle nous avons identifié les besoins des usagers et des bibliothécaires et la nécessité d'adopter une nouvelle stratégie de communication pour renforcer notre positionnement dans l'Institution.

Ce projet a été initialement présenté au Directeur adjoint, responsable du centre de documentation. Il a ensuite été validé par la responsable du service de communication qui entérine toute information déposée sur le site Internet. La création d'une page publique *Netvibes* a donc été acceptée et sera mise en ligne en automne 2009.

¹⁵ Applications que l'on place sur une page web et qui donne accès à des informations ou fonctionnalités spécifiques

6.5 Mise en place de *Netvibes* au centre de documentation

En déployant la diversification de notre offre sur *Netvibes*, nous voulons :

- Créer un point d'entrée de communication et de promotion des ressources documentaires et des services proposés par le centre de documentation.
- Améliorer la mise en visibilité de toutes les ressources documentaires
- Promouvoir la veille documentaire
- Valoriser les productions et les événements institutionnels.
- Proposer un « Univers » dynamique et interactif pour les usagers
- Concevoir un espace de travail virtuel commun à l'équipe des bibliothécaires

La sélection du contenu, des onglets et des *widgets* a été organisée en privilégiant les principes d'accueil, de mise en visibilité, de promotion, d'offres de services, de communication et de partage. La page publique s'adresse avant tout aux étudiants, aux enseignants de la Haute école de santé, ainsi qu'aux professionnels de la santé. Pour leurs besoins spécifiques de veille dans les sciences de l'information et pour la gestion des acquisitions, les bibliothécaires utiliseront une autre page privée.

La notion d'accueil permet de situer le centre de documentation dans son contexte institutionnel, dans sa fonction et sa mission :

- Une première page d'accueil avec des informations pratiques tels que les horaires, adresses, plans d'accès et contact, modalités d'inscription
- Présentation succincte de *Netvibes*

La mise en visibilité des ressources montre l'aspect hybride du centre de documentation, en mentionnant les ressources numériques et imprimées. Il s'agit de relever les spécificités des 5 filières en présentant des ressources et des alertes adaptées à chacune d'entre elles :

- Revue de presse, signets *Del.icio.us*¹⁶ sur des sites spécifiques
- Onglet « Catalogues de bibliothèques » : RERO et autres réseaux suisses et étrangers
- Onglet « moteurs de recherches », avec moteurs scientifiques tels que *Scirus*¹⁷, *Google Scholar*
- Onglet « Bases de données » accessibles via le Consortium, ou gratuites sur Internet
- Onglet « Périodiques » avec localisation des revues sur sites des éditeurs, du Consortium ou des Universités suisses
- Onglet « Dictionnaires » : langues, santé, encyclopédies et annuaires de statistiques

¹⁶ http://delicious.com/centre_doc_heds (page consultée le 4 septembre 2009)

¹⁷ <http://www.scirus.com/> (page consultée le 28 août 2009)

La promotion permet de valoriser des productions institutionnelles, des nouvelles ressources des événements, des expositions :

- « Coups de cœur », promotion des nouvelles ressources acquises, expositions, événements institutionnels, liste des nouvelles acquisitions, Flux RSS sur les éditeurs santé pour chaque filière

Services : tout ce qui relève de l'assistance à l'utilisateur : les services virtuels et « physiques » :

- modes d'emplois et guides (par exemple, « Guide de présentation des travaux écrits et des références », avec une FAQ), informations sur :
- Service de prêt, prêt entre bibliothèques
- Service de référence personnalisé, avec accès en ligne par un formulaire
- Sites de méthodologie de recherche

L'accent est mis sur la valorisation et l'utilisation des outils de partage :

- Signets *Del.icio.us* du centre de documentation et ceux du Groupe romand des bibliothèques de santé

Nous avons également inclus des sources d'information, flux et liens, sur la gestion de l'information sur Internet :

- Droits d'auteur et enseignement
- Protection des données
- Informations sur le développement des outils technologiques
- Evaluation et analyse de l'information
- Lien sur Intranet de la HEDS pour la charte informatique HES SO

La communication scientifique :

- Informations aux enseignants sur les modes de publication
- Sites de thèses et de publications scientifiques
- Informations sur le Libre Accès, serveurs d'archives ouvertes

Un onglet consacré à l'actualité des HES, aux informations locales, nationales et internationales :

- Nouvelles de la HES SO
- Flux RSS sur un quotidien local et international
- Divers sites d'actualités, (*podcasts* sur émissions de radios)

La communication par les images : Onglet Images, vidéos, TV :

- Programmes de télévision
- Vidéos pédagogiques en ligne
- Réseaux de partage de photos, vidéos, etc.

Les nouvelles technologies dans l'enseignement

- E-Learning
- TIC et Enseignement

Veille documentaire

- Périodiques et revues : La remise en question de la petite base de données

locale sur laquelle s'effectue actuellement le dépouillement des périodiques accessible en version imprimée, oblige le centre de documentation à chercher d'autres solutions afin de continuer à encourager les usagers à utiliser les revues professionnelles. Dans cette optique, il est prévu d'intégrer, dans *Netvibes*, une veille informationnelle, par domaine, sur les sommaires des revues francophones qui proposent des Flux RSS.

D'un point de vue professionnel, l'impact d'un tel outil sur le travail des bibliothécaires s'avère bénéfique puisqu'il permet à l'équipe du centre de documentation de participer activement à la diffusion et à l'actualisation des sources d'information en exploitant de nouveaux outils et en s'appropriant les principes du Web 2.0. Chacun(e) aura la responsabilité d'actualiser et de vérifier les informations et les Flux RSS d'un ou plusieurs onglets selon des modalités à définir. Un des enjeux pour les bibliothécaires dans la mise en place de ce type d'outil est le suivi et l'actualisation à long terme des onglets. L'investissement est important lors de la configuration initiale et une fois le service en place, il est important de ne pas négliger sa maintenance.

C'est pourquoi, il serait bien que les bibliothécaires l'installent comme page de démarrage afin de favoriser une mise à jour régulière.

6.6 Promotion

Ce nouvel outil fera l'objet d'une promotion au sein de la HEDS, par une information dans la Newsletter mensuelle, une présentation lors d'une séance plénière et des promotions par affiches dans les salles informatiques ou sur les tableaux des étudiants et enseignants.

Ce sera également la page utilisée comme point de départ dans les formations documentaires sur les outils du Web 2.0 et dans les ressources en ligne du centre de documentation.

Exemples de ressources présentées dans le portail *Netvibes* du centre de documentation HEDS

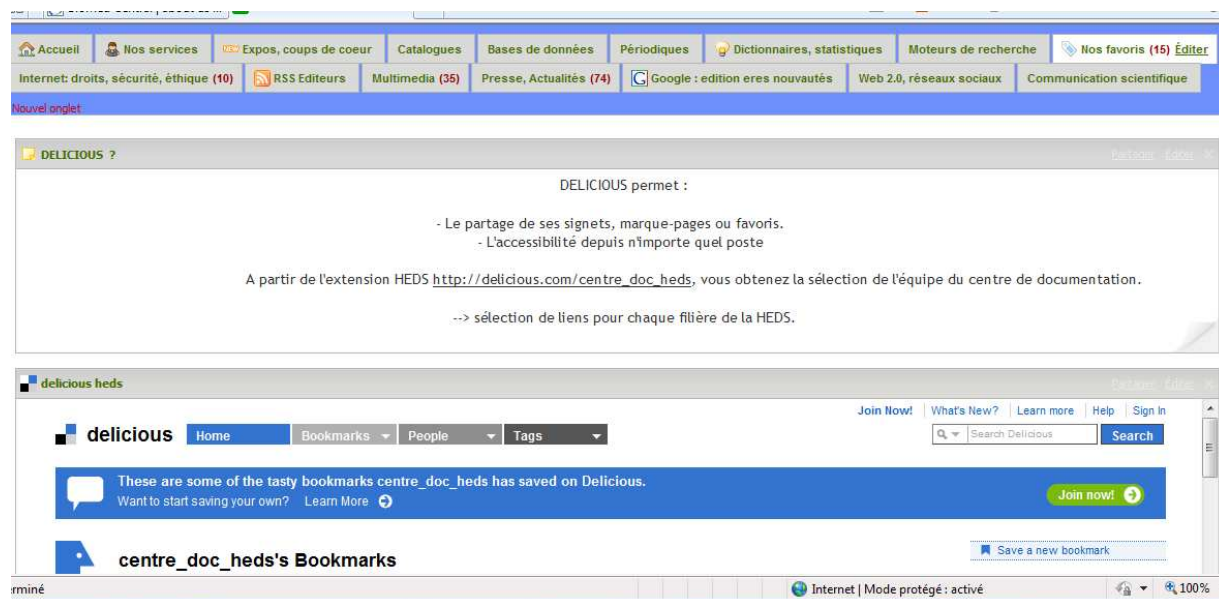


Fig. 3 Tiré de : Centre de documentation HEDS : Page *Netvibes*, 2009 (projet). *Netvibes* n'étant pas encore une page publique, le lien URL ne peut être mentionné dans ce travail

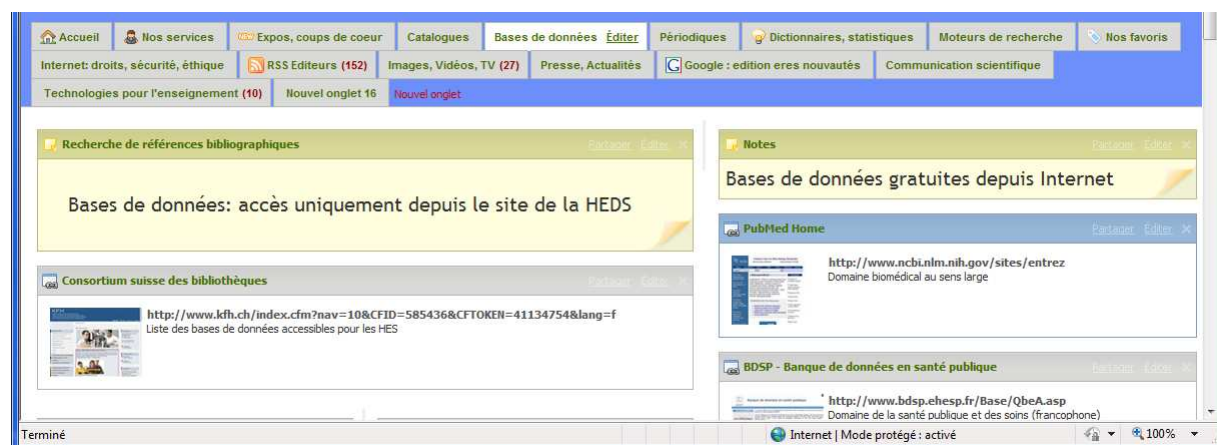


Fig. 4 Tiré de : Centre de documentation HEDS : Page *Netvibes*, 2009 (projet). *Netvibes* n'étant pas encore une page publique, le lien URL ne peut être mentionné dans ce travail

7 Dépôt des travaux de Bachelor des étudiants sur RERO DOC

7.1 Situation actuelle

Au terme de 3 années d'études Bachelor à plein temps, précédées d'une année préparatoire (modules complémentaires) selon les conditions cadres, l'étudiant accomplit un travail de Bachelor afin d'obtenir son titre de « Bachelor of Science HES-SO » en soins infirmiers, en diététique, de sage-femme, en physiothérapie ou de technique en radiologie médicale.

L'étudiant doit présenter un travail écrit et le défendre lors d'une soutenance orale. Le jury, constitué du directeur du travail, et d'un juré externe, expert de la pratique en lien avec la thématique, attribue une appréciation ECTS, allant de A (meilleure note) à F (insuffisant, à refaire).

Lors du dépôt du travail, l'étudiant remet au centre de documentation 1 exemplaire papier et actuellement 2 filières nous demandent de conserver également le CD-ROM sur lequel se trouve la version numérique du travail.

Les travaux de Bachelor des 5 filières sont conservés au centre de documentation et archivés selon les consignes suivantes décidées par le Conseil de Direction :

Notes A et B : répertoriés dans RERO, disponibles pour le prêt à domicile, classés au rayon par année, par filière.

Notes C, D et E, ne sont pas répertoriés dans RERO mais dans un document Excel, déposé sur l'Intranet de la HEDS et classés au rayon avec mention « exclu du prêt ». Dans cette catégorie, il arrive parfois qu'à la demande du directeur du travail, certains travaux ne soient pas classés au rayon mais directement archivés dans une armoire au centre de documentation.

Comme évoqué dans la première partie de ce travail, les travaux de Bachelor répertoriés dans RERO sont très consultés et empruntés.

L'accessibilité à ces documents est jugée insuffisante, puisqu'elle est astreinte à des délais de prêt - pas toujours respectés –, au nombre encore limité de travaux déposés depuis 2006 (108 pour les 5 filières en août 2009) ainsi qu'au seul exemplaire mis en circulation.

D'autre part, la reliure sommaire résiste mal à une utilisation continuelle et nécessite des réparations coûteuses faites à l'extérieur de la HEDS, ce qui limite encore la disponibilité du document.

7.2 Serveurs institutionnels

Parallèlement à ces contraintes techniques d'accessibilité, la mise en visibilité des travaux de Bachelor comme production institutionnelle n'est pas valorisée selon les critères en vigueur actuellement dans les universités et les hautes écoles, c'est-à-dire :

- mettre en valeur la production scientifique en accès public
- augmenter la visibilité et faciliter l'accès, immédiat et gratuit, aux travaux de recherche

- référencer l'ensemble des publications et travaux scientifiques
- assurer la conservation à long terme des publications et travaux scientifiques

L'évaluation des établissements d'enseignement supérieur se mesure de plus en plus « en ligne », la représentativité dans l'environnement électronique est donc un élément majeur.

C'est pourquoi beaucoup d'institutions créent des serveurs d'accès public où est déposée et rendue accessible, en format numérique, leur production institutionnelle. Ces serveurs, appelés aussi dépôts institutionnels ou archives institutionnelles, servent à collecter et à rassembler le patrimoine scientifique et culturel dans le but de la conserver de manière pérenne et dynamique. Ils peuvent également accueillir des collections numérisées des bibliothèques.

Mais ce qui a motivé aussi la création de ces dépôts institutionnels, c'est le changement intervenu dans les modes de publication et de diffusion des productions scientifiques avec l'apparition du mouvement Libre Accès (*Open Access*), lancé déjà dans les années 1990 suite à l'explosion du coût des publications scientifiques et au monopole exercé par quelques grands groupes d'éditeurs scientifiques sur les droits d'auteur. Son développement, soutenu par de nombreuses prises de position officielle émanant d'un grand nombre de fondations scientifiques, de responsables d'universités et de gouvernements, sera renforcé en 2002 par l'Initiative de Budapest pour l'Accès Ouvert (BOAI)¹⁸, qui a pour but d'harmoniser et de renforcer les différentes initiatives du libre accès, et la Déclaration de Berlin¹⁹ en 2003 qui demande aux institutions d'encourager les auteurs à publier leurs résultats de recherche en Libre Accès afin de garantir un accès gratuit et intégral sur Internet à toutes les publications des communautés scientifiques, dans tous les domaines. Dans ces déclarations, il est mentionné que « la seule contrainte sur la reproduction et la distribution, et le seul rôle du copyright dans ce domaine devrait être de garantir aux auteurs un contrôle sur l'intégrité de leurs travaux et le droit à être correctement reconnus et cités. » (BOAI, 2002)

Concrètement, Il y a deux manières de publier en *Open Access* :

- La « voie dorée » (*Golden Road*): publication directe dans une revue en Libre Accès
- La « voie verte » (*Green Road*): parallèlement à la publication commerciale, l'auteur dépose son manuscrit sur un serveur institutionnel (auto-archivage)

Actuellement, la grande majorité des éditeurs scientifiques acceptent que les chercheurs déposent leurs articles après publication commerciale dans une archive ouverte ou une archive institutionnelle. De son côté, depuis 2007, le Fonds national suisse²⁰ a émis des dispositions en demandant le dépôt en Libre Accès des publications issues de projets financés, en complément d'une publication commerciale.

¹⁸ <http://www.soros.org/openaccess/fr/index.shtml> (page consultée le 5 septembre 2009)

¹⁹ http://oa.mpg.de/openaccess-berlin/BerlinDeclaration_ws15_fr.pdf (page consultée le 5 septembre 2009)

²⁰ <http://www.snf.ch/F/actuel/Dossiers/Pages/OpenAccess.aspx> (page consultée le 5 septembre 2009)

En Suisse, beaucoup de serveurs institutionnels ont vu le jour ces dernières années, à l'image de ceux de l'Université de Genève²¹, de l'Université de Lausanne²² ou de l'EPFL²³, conçus pour y déposer tous les types de documents produits par l'institution. Les bibliothèques académiques participent à ces projets car elles sont concernées en premier lieu par les coûts démesurés des abonnements aux revues scientifiques et par l'intérêt d'une meilleure accessibilité aux informations pour les usagers.

En ce qui concerne la HES SO, il n'y a pas de serveur institutionnel dans les écoles. Cependant, la majeure partie des bibliothèques de la HES SO, dont la HEDS, sont affiliées au REseau ROmand (RERO). En tant que bibliothèques membres, elles ont la possibilité d'utiliser la bibliothèque numérique RERO DOC²⁴, comme serveur institutionnel. C'est d'ailleurs la voie choisie depuis quelques années par plusieurs HES de Suisse romande pour y déposer, entre autres publications, une sélection de leurs travaux de Bachelor ou Master. Ceux-ci sont ainsi valorisés et rassemblés sur une plateforme commune à tous les domaines de formation et de recherche HES en Suisse romande. La politique et les procédures de dépôt sont décidées par les Directions en collaboration avec les bibliothèques. Dans ce contexte, RERO DOC représente l'opportunité pour la HEDS de mettre en visibilité les travaux de Bachelor des 5 filières en rejoignant l'option prise par ses partenaires HES en matière de diffusion et de conservation des ressources internes. C'est ce qui a motivé le projet de ce travail pour assurer l'objectif visant à mettre en visibilité les ressources externes et internes.

7.3 La bibliothèque numérique RERO DOC

Selon la définition donnée sur le site, c'est une « Bibliothèque numérique créée pour promouvoir, préserver et rendre publiques la littérature scientifique des institutions participantes ainsi que les collections numérisées des bibliothèques RERO » (RERO DOC, 2009).

En créant RERO DOC en 2005, la Direction de RERO avait pour objectif : «aider les bibliothèques dans leur mission de sauvegarde des documents scientifiques électroniques et de mise en valeur de leurs collections numérisées; offrir aux chercheurs des universités romandes et autres institutions intéressées une plateforme de publication d'articles scientifiques; favoriser la diffusion la plus large possible des ressources numériques de nos membres et institutions partenaires en offrant à l'utilisateur un point d'accès unique et organisé, respectant les standards » (RERO, 2005).

²¹ Archive ouverte UNIGE <http://archive-ouverte.unige.ch/vital/access/manager/Index> (page consultée le 5 septembre 2009)

²² SERVAL <http://www.unil.ch/serval> (page consultée le 5 septembre 2009)

²³ Infoscience <http://infoscience.epfl.ch/?ln=fr> (page consultée le 5 septembre 2009)

²⁴ <http://doc.rero.ch/?ln=fr> (page consultée le 5 septembre 2009)

Les avantages d'un dépôt tel que RERO DOC sont :

- Visibilité : grâce à la compatibilité *OAI-PMH*²⁵, protocole informatique, très répandu dans les bibliothèques, utilisant des formats permettant d'échanger des métadonnées, le contenu de RERO DOC est référencé par des moteurs de recherche de documentation scientifique au niveau mondial, tels que *OAIster*²⁶, métamoteur de recherche pour la littérature scientifique spécialisé dans le "moissonnage" (*harvesting*) des serveurs d'archives ouvertes dans le monde entier, et dans *Google Scholar*. Le logiciel de recherche utilisé est développé par le CERN.
- Archivage : garantie que les documents restent accessibles à long terme grâce à des identifiants et URL uniques

Enfin, aspect non-négligeable à prendre en compte par la Direction HEDS, pour les bibliothèques membres, l'hébergement est inclus dans la cotisation de membre que la HEDS paie annuellement à RERO.

7.4 Modalités du processus de dépôt

Même si le principe de dépôt en ligne de travaux de Bachelor est admis par la Direction HEDS, pour que le projet se réalise, une politique de dépôt sur RERO DOC et des directives devront encore être validées par le Conseil de Direction. A partir de la situation actuelle, les modalités et les directives à définir sont décrites ci-dessous accompagnées de propositions :

- Définir les modalités de dépôt pour les travaux de Bachelor au centre de documentation pour les 5 filières :
Proposition du centre de documentation: déposer un exemplaire en version papier, à archiver et/ou à consulter et/ou à emprunter selon la note obtenue et un exemplaire sur CD-ROM .
- Définir les modalités de sélection des travaux à déposer sur RERO DOC :
Proposition du centre de documentation: la sélection devrait être faite par les directeurs de mémoires selon des critères à définir : note, éventuelle clause de confidentialité, accord de l'auteur (si nécessaire)
- Clarifier les droits d'auteur : selon le document *Directives-cadres sur le statut des étudiant-e-s bachelor en HES-SO*²⁷ figurant dans l'Intranet de la HES SO, et selon la loi cantonale sur les hautes écoles spécialisées (LHES-GE)²⁸, il est stipulé que « L'utilisation et la publication des travaux des étudiant-e-s, et notamment de leur travail de Bachelor, sont subordonnées à l'accord de

²⁵ Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting (OAI-PMH) <http://www.openarchives.org/> (page consultée le 5 septembre 2009)

²⁶ <http://www.oaister.org/> (page consultée le 5 septembre 2009)

²⁷ Version du 28 août 2008

²⁸ http://www.geneve.ch/legislation/rsg/f/rsg_c1_26.html (Page consultée le 5 septembre 2009)

l'école concernée ».

Dans les *Directives de filières du Bachelor of Science HES SO*, concernant les 5 filières de santé, on trouve la note suivante : « Sauf exception déterminée par le site, le travail de bachelor est diffusé et/ou accessible [...] ».

Proposition du centre de documentation : d'après ces textes, il semble que la HEDS soit seule habilitée à décider de la mise en ligne des travaux. Cependant, selon les informations recueillies auprès de différentes bibliothèques, les usages diffèrent selon les institutions pour savoir si l'accord formel de l'étudiant est tout de même nécessaire. Si ce n'est pas le cas, il serait souhaitable que le mode de diffusion et le dépôt des travaux en ligne soit signalé dans le règlement d'étude des étudiants de la HEDS ainsi qu'une mention dans le travail indiquant dans quel cadre (obtention d'un diplôme de Bachelor) celui-ci a été réalisé

- Définir la collaboration du centre de documentation dans le dépôt des travaux de Bachelor sur RERO DOC

Proposition du centre de documentation: préparer les fichiers PDF, mettre en ligne les documents sur RERO DOC

- Définir les procédures à suivre pour les auteurs (étudiants) :

Proposition du centre de documentation : la version informatique doit être correctement mise en page et présentée, fournir un résumé, des fichiers informatiques en format .doc, .rtf, ou .odt, taille maximale de 100 Mo transférables ensuite en un fichier PDF

Dans un premier temps, le processus de dépôt et les propositions de modalités et de directives à définir seront discutées avec le Directeur adjoint, responsable du centre de documentation. Le projet sera ensuite présenté et validé par le Conseil de Direction d'ici le printemps 2010.

La phase de mise en place du processus pourra alors débuter avec les prochains travaux de Bachelor (août-septembre 2010).

La mise en ligne sur RERO DOC se fait via une interface de soumission accessible par un login et un mot de passe, donnés par le responsable local de RERO DOC :

- Transférer le document en un fichier PDF
- Accéder à l'interface et remplir les champs demandés
- Soumettre : le document est validé par un modérateur de RERO avant d'être visible sur le serveur

7.5 Perspectives

Cette partie du travail consacrée au dépôt des travaux de Bachelor sur RERO DOC a pour objectif d'ouvrir la porte à un processus de réflexion sur la valorisation, la diffusion et la conservation de l'ensemble des publications scientifiques de la HEDS. Certes, les travaux de Bachelor représentent une petite partie de la production institutionnelle et n'ont qu'un impact « scientifique » minime. Néanmoins, ils sont le reflet de la mission de formation de la HEDS, de travaux effectués par de futurs professionnels de la santé et contribuent ainsi à la valorisation des professions enseignées.

D'autre part, à l'heure où les modes de publication et de diffusion scientifiques sont

en train de changer, il est important que la HEDS puisse mieux connaître et appréhender ces nouveaux « territoires » de la communication pour décider de la diffusion et de la conservation de l'ensemble de la production institutionnelle.

Par sa fonction de dépôt institutionnel, RERO DOC invite les auteurs à augmenter la visibilité de leurs productions et par conséquent, à l'avenir, celle de la HEDS.

C'est aussi l'occasion pour l'Institution de rassembler et de conserver sous une même entité, les écrits de l'ensemble des enseignants et étudiants.

Pour le centre de documentation, l'adhésion à RERO DOC lui permettrait de participer à la diffusion et à la valorisation des ressources internes et de consolider son positionnement stratégique dans la HEDS. Ce projet favorisera aussi la collaboration avec les directeurs de travaux de Bachelor des 5 filières.

C'est un premier pas dans la mise en place de nouvelles prestations décernées à aider les enseignants dans la diffusion et la promotion de leurs publications, en développant une collaboration avec les filières et l'unité de recherche interfilières.

D'un point de vue pratique, la mise en visibilité en ligne de certains travaux de Bachelor facilitera la gestion du prêt et de la conservation.

RERO DOC s'inscrit également dans le mouvement du Libre Accès. Le dépôt des travaux de Bachelor va permettre à la Direction de la HEDS de mieux connaître ces principes et de se positionner dans les modes de publications des enseignants.

Comme l'ensemble des bibliothèques de la HES SO, le centre de documentation est aussi confronté au renchérissement des prix des abonnements aux périodiques électroniques qui restreignent l'accès direct aux publications. L'encouragement des Directions HES dans les principes de publications en Libre Accès aurait un impact bénéfique sur la mise à disposition des ressources en ligne pour les usagers des bibliothèques.

7.6 Promotion

Après acceptation du projet par la Direction, une séance d'information sera proposée aux directeurs de travaux de Bachelor, dans chaque filière, afin de leur présenter le projet et l'ouverture que représente RERO DOC dans les processus de diffusion et de valorisation des productions internes.

Une fois les directives établies pour la sélection et la mise en place du processus de dépôt, l'ensemble des enseignants sera informé par messagerie et lors d'une séance plénière.

Enfin, des informations seront aussi affichées sur les pages Web du centre de documentation sur le site de la HEDS. Le dépôt institutionnel sera également présenté lors des formations à la maîtrise de l'information aux enseignants et aux étudiants.

8 Conclusion

Ce travail final avait pour objectif d'assurer la mise en visibilité des ressources documentaires internes et externes du centre de documentation de la HEDS. Deux projets ont été développés afin de répondre aux impératifs créés par les changements institutionnels, technologiques et sociologiques vécus ces dernières années au centre de documentation de la HEDS.

La formation suivie cette année à Fribourg a enrichi ma réflexion sur les nouveaux enjeux de la communication et sur les moyens à mettre en place pour améliorer la gestion des flux d'informations et leur accessibilité.

Les projets présentés dans ce travail sont destinés à intégrer au sein de l'activité du centre de documentation les nouvelles technologies, les nouveaux modes d'interactivité avec les usagers et les services à développer liés à la mission de recherche de la HEDS.

La mise en activité de la page publique *Netvibes* est sur le point d'être lancée (mise en ligne) et l'élaboration de son contenu en équipe a motivé les bibliothécaires à développer des compétences dans les nouvelles technologies et à les transmettre lors des formations à la maîtrise de l'information. Il est encore trop tôt pour connaître l'impact de ce nouvel outil auprès des usagers mais nous avons constaté qu'il suscite déjà de l'intérêt auprès des enseignants à qui nous l'avons présenté.

Le dépôt des travaux de Bachelor sur un serveur institutionnel est un projet complémentaire à celui de *Netvibes* dans la mesure où il encourage l'ouverture sur de nouveaux modèles de communication et de partage de ressources spécifiques aux domaines d'activités de la HEDS. Les démarches proposées dans ce travail devraient déboucher sur la réalisation prochaine de ce processus.

En proposant ces deux projets, j'ai aussi à cœur de donner une nouvelle impulsion au centre de documentation en lui permettant de se diversifier dans la gamme de ses prestations et de rester un point d'ancrage essentiel dans la communication et l'information au sein de la HEDS.

Bibliographie

Livres

Cousin, Capucine (2008) : Tout sur le Web 2.0. Paris. Dunod

Dortier, Jean-François (2008³) : Vers une intelligence collective ? Dans : Philippe Cabin et Jean-François Dortier (éd.) : La communication : état des savoirs. Auxerre. Ed. Sciences humaines, pp.353-362

Articles

Giroudon, Caroline, Bouriot, Florence et Vautenin, Françoise (2009) : De l'accroissement des compétences des documentalistes en fonction de la diversité des publics. Soins cadres, n°71, pp. 57-58

Muller, Anne et Paillard, Christine (2008) : Le développement des compétences en IFSI, une collaboration formatrice-documentaliste. Soins cadres de santé, n°68, pp. 56-59

Documents non publiés

Henkel, Thomas (2009) : La formation intégrée en milieu universitaire [Présentation Power point]. Fribourg. Université de Fribourg, Service de la formation continue

Michel, Jean (2009) : Stratégie marketing et développement des bibliothèques et structures documentaires : les quatre composantes du management de la documentation [Présentation Power Point]. Fribourg. Université de Fribourg, Service de la formation continue

Documents électroniques

Bibliopédia (2009) : Bibliothèque 2.0. [En ligne]. Accès : http://www.bibliopedia.fr/index.php/Biblioth%C3%A8que_2.0 (page consultée le 21 août 2009)

Borderie, Xavier (2009) : Netvibes : une fondation solide et extensible pour ceux qui manipulent l'information au quotidien. Documentaliste—Sciences de l'information, vol.46, n°1. [En ligne]. Accès : <http://www.adbs.fr/web-2-0-et-info-doc-netvibes-une-fondation-solide-et-extensible-pour-ceux-qui-manipulent-l-information-au-quotidien--62398.htm?RH=REVUE> (page consultée le 23 août 2009)

Bui, Céline ; Lehner, Susanne et Moresi, Nadia (2006) : Bibliosciences : étude des pratiques documentaires des usagers: quels services pour la bibliothèque de demain ? Genève. Haute école de Gestion. [En ligne]. Accès : http://doc.rero.ch/lm.php?url=1000,41,9,20070315144918-RO/memoire_TD_Facult_SciencesGE.pdf (page consultée le 9 août 2009)

Cairn.info (2009) : 203 revues de sciences humaines et sociales. [En ligne]. Accès : <http://www.cairn.info/accueil.php?PG=START> (page consultée le 9 août 2009)

Casey, Michael. Working Towards a Definition of Library 2.0. In : LibraryCrunch. [En ligne]. Mis en ligne le 21 octobre 2005. Accès : <http://www.librarycrunch.com/> (page consultée le 21 août 2009)

Chaimbault, Thomas (2008) : Des bibliothèques 2.0 ? Quand les bibliothèques s'emparent des outils du web 2.0. Forum annuel HES SO, Fribourg, 2008. [En ligne]. Accès : <http://www.slideshare.net/Faerim/des-bibliothques-20-quand-les-bibliothques-semparent-des-outils-du-web-20-presentation> (page consultée le 20 août 2009)

Conférence des recteurs des Hautes écoles spécialisées (2009) : Bases de données consortium. [En ligne]. Accès : <http://www.kfh.ch/index.cfm?nav=10&CFID=64938&CFTOKEN=47923160> (page consultée le 9 août 2009)

Conference on Open Access to Knowledge in the Sciences and Humanities 20 - 22 Oct 2003, Berlin (2003) : Berlin Declaration on Open Access to Knowledge in the Sciences and Humanities. [En ligne]. Accès : <http://oa.mpg.de/openaccess-berlin/berlindeclaration.html> (page consultée le 5 septembre 2009)

Courtecuisse, Jean-François, Després-Lonnet, Marie (2006) : Les étudiants et la documentation électronique. Bulletin des bibliothèques de France, n° 2, pp. 33-41. [En ligne]. Accès : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-02-0033-005.pdf> (page consultée le 18 août 2009)

Delicious (2009) : Centre_doc_heds's Bookmarks. [En ligne]. Accès : http://delicious.com/centre_doc_heds (page consultée le 4 septembre 2009)

De Rosa, Cathy, Cantrell, Joanne, Hawk, Janet et Wilson, Alane (2006) : College Students' Perceptions of the Libraries and Information Resources : A Report to the OCLC Membership. Dublin (Ohio). OCLC. [En ligne]. Accès : <http://www.oclc.org/reports/pdfs/studentperceptions.pdf> (page consultée le 9 août 2009)

Ertzscheid, Olivier : Netvibes vendu. In : Affordance.info. [En ligne]. Mis en ligne le 12 mars 2007. Accès : http://affordance.typepad.com/mon_weblog/2007/03/netvibes_vendu.html (page consultée le 23 août 2009)

Fonds national suisse de la recherche scientifique (2009) : Open Access. [En ligne]. Accès : <http://www.snf.ch/F/actuel/Dossiers/Pages/OpenAccess.aspx> (page consultée le 5 septembre 2009)

HES-SO Genève : Portraits en quelques mots. [En ligne]. Accès : http://www.hesge.ch/hesso_geneve/portrait.asp (page consultée le 7 août 2009)

Infoliteracy.ch. : Bienvenue à infoliteracy. [En ligne]. Accès : <http://www.infoliteracy.ch/spip.php?article6&lang=fr> (page consultée le 12 août 2009)

Initiative de Budapest pour l'Accès Ouvert (2002). [En ligne]. Accès : <http://www.soros.org/openaccess/fr/read.shtml> (page consultée le 5 septembre 2009)

InternetActu.net (2006) : Qu'est ce que le web 2.0 ? : Modèles de conception et d'affaires pour la prochaine génération de logiciels ; trad. française de la Conférence de Tim O'Reilly intitulée « What is Web ? ». [En ligne].

Accès : <http://www.internetactu.net/2006/04/21/quest-ce-que-le-web-20-modeles-de-conception-et-daffaires-pour-la-prochaine-generation-de-logiciels/> (page consultée le 20 août 2009)

Joint Information Systems Committee et British Library (2008) : Information Behaviour of the Researcher of the Future : a cyber briefing paper. [En ligne]. Accès : http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/reppres/gg_final_keynote_1101_2008.pdf (page consultée le 9 août 2009)

Krajewski, Pascal (2007) : La Culture au risque du « Web 2.0. [En ligne]. Accès : http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/12/47/98/PDF/web20_pk_nz.pdf (page consultée le 9 août 2009)

Robert, Christophe (2009) : Un portail de veille partagée sous Netvibes. Bulletin des bibliothèques de France, n° 4, pp. 61-64. [En ligne]. Accès : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-04-0061-011.pdf> (page consultée le 19 août 2009)

SCIRUS for scientific information only (2009). [En ligne]. Accès : <http://www.scirus.com/> (page consultée le 28 août 2009)

Services Communs de Documentation de Bretagne et URFIST Rennes (2008) : Enquête sur les besoins de formation des doctorants à la maîtrise de l'information scientifique dans les Ecoles doctorales de Bretagne : analyse et synthèse des résultats. Rennes. Université Européenne de Bretagne. [En ligne]. Accès : http://www.sites.univ-rennes2.fr/urfist/files/Synthese_Enquete_SCD-URFIST.pdf (page consultée le 9 août 2009)

Utard, Jean-Claude (2008) : Bibliothèques hybrides, bibliothèques à la carte : quel impact sur l'organisation et le fonctionnement ? Bulletin des bibliothèques de France, n°2, pp. 79-80. [En ligne]. Accès : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-02-0079-001> (page consultée le 10 août 2009)

Annexes

Annexe 1

Hes·so
Haute Ecole Spécialisée
de Suisse occidentale
Fachhochschule Westschweiz
University of Applied Sciences
Western Switzerland

1. Vers une bibliothèque 2.0...
1.1 Ce qu'est et n'est pas le web 2.0

- **Le web 2 c'est un ensemble de technologies**
 - RSS, Ajax, API, Mash-Up...
- **Le web 2.0 c'est surtout un ensemble de concepts :**
 - Accès rapide à l'information (convergence)
 - Gérer de l'information (les usagers génèrent leurs propres données – cf blogs)
 - Créer du contenu (valeur ajoutée par les usages sous forme des commentaires, de la recommandation par ex.)
 - Participer (mise en œuvre de réseaux sociaux)
 - Importance de l'ergonomie (interfaces riches, interactives et orientées-usager)
- **La révolution du web 2.0 est qu'il place l'utilisateur au cœur du web et des services.**

02 septembre 2008

Des bibliothèques 2.0 ? Quand les bibliothèques académiques s'emparent du web 2.0

5

share

5 / 173

close

Fig. 1 : Chaimbault, Thomas (2008): Des bibliothèques 2.0 ? Quand les bibliothèques s'emparent des outils du web 2.0: Forum annuel HES SO, Fribourg, 2008
<http://www.slideshare.net/Faerim/des-bibliothques-20-quand-les-bibliothques-semparent-des-outils-du-web-20-presentation> (page consultée le 20 août 2009)

Annexe 2

Hes-so
Haute Ecole Spécialisée
de Suisse occidentale
Fachhochschule Westschweiz
University of Applied Sciences
Western Switzerland

1. Vers une bibliothèque 2.0...
1.3 Une bibliothèque 2.0

Les bibliothèques 2.0 : 5 piliers

Améliorer les outils existants

Ouvrir à l'utilisateur

Délivrer de nouveaux services

Etre le cœur de la communauté

Se promouvoir

02 septembre 2008

Des bibliothèques 2.0 ? Quand les bibliothèques académiques s'emparent du web 2.0

31

share

31 / 173

dose

Fig. 2 : Chaimbault, Thomas (2008): Des bibliothèques 2.0 ? Quand les bibliothèques s'emparent des outils du web 2.0: Forum annuel HES SO, Fribourg, 2008
<http://www.slideshare.net/Faerim/des-bibliothques-20-quand-les-bibliothques-semparent-des-outils-du-web-20-presentation> (page consultée le 20 août 2009)