

Groupe Archimed

Qui mieux que le SCD peut gérer vos documents ?

Olivier WALBECQ – Eric Délot



2008



© 1994-2008 – Groupe Archimed

Introduction

Définition de l'Espace Numérique de Travail

Il est un point d'entrée unifié pour accéder au système d'information de l'établissement. [...] L'ENT n'offre en lui-même qu'un nombre restreint de services de base. Son rôle principal est d'intégrer les services et de les présenter aux utilisateurs de manière cohérente, unifiée, personnalisée et personnalisable.



Introduction

En pratique :

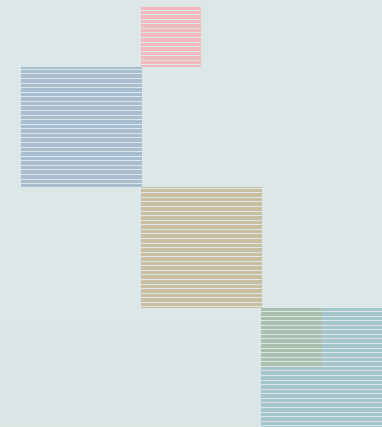
Problématique d'intégration et de représentativité
de la fonction documentaire dans les ENT

Risques conjoncturels :

La nouvelle loi LRU et la diminution du fléchage des budgets

Un bilan mitigé de mise en œuvre du décret de 1985-1991

Coûts des abonnements électroniques



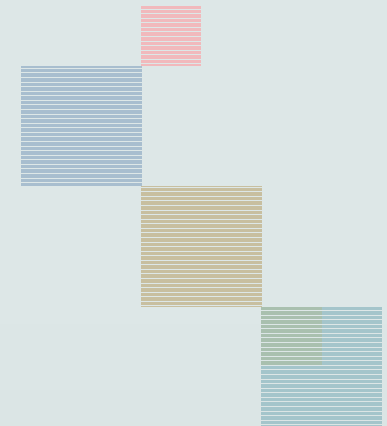
Introduction

Avec l'arrivée des ENT, on introduit la notion d'**environnement de travail**, c'est-à-dire tout ce qui est lié de près ou de loin avec l'activité courante de l'utilisateur.

Quelle est la place des services de documentation dans l'environnement de travail de l'utilisateur ?

Quelle démarche adopter pour devenir (ou rester) un acteur stratégique de cet environnement ?

A la source : **quel est l'environnement de travail de l'utilisateur ?**





L'environnement de travail de l'utilisateur



Quel est l'environnement de travail de l'utilisateur ?

1^{er} environnement : internet et les (le) moteurs de recherche

Exemple : Google

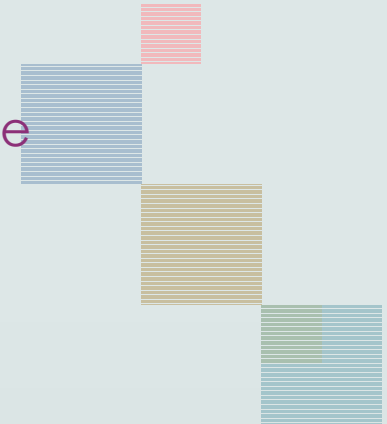
86,7% des recherches internet en 2007

2,7 milliards de recherches en France sur le 4^{ème} trimestre 2007

+25% entre le 1^{er} et le dernier trimestre

Source IAB France et comScore - 2008

Le moteur de recherche donne une (fausse) impression de
« bibliothèque universelle »



Quel est l'environnement de travail de l'utilisateur ?

2^{ème} environnement : la bibliothèque en elle-même

Accès aux rayonnages

Accès local sur des postes dédiés

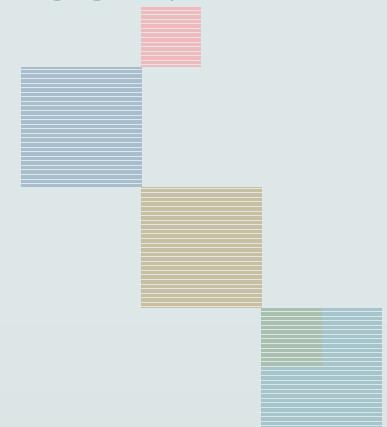
Accès aux ressources électroniques et services locaux (impression, cd ou dvd, bureautique, ...)

Salles de travail

Aide sur place des professionnels de la documentation

Statistiques : 60M d'entrées en 2005, plus de 15M de documents prêtés.

* Source ASIBU 2005



Quel est l'environnement de travail de l'utilisateur ?

3^{ème} environnement : le disque dur ou la clef USB

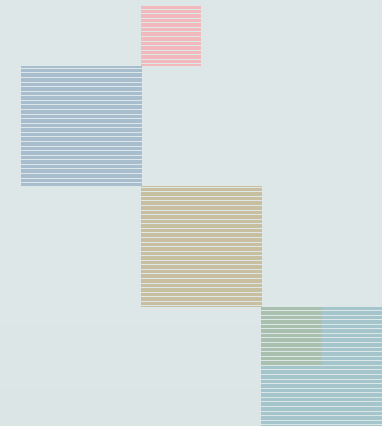
84% des étudiants sont équipés d'un ordinateur

30% des étudiants possèdent un ordinateur portable *

* Source CREDOC – Enquête sur la diffusion des technologies de l'information dans la société française

(2007)

L'ordinateur est l'outil privilégié pour le **stockage des ressources**



Quel est l'environnement de travail de l'utilisateur ?

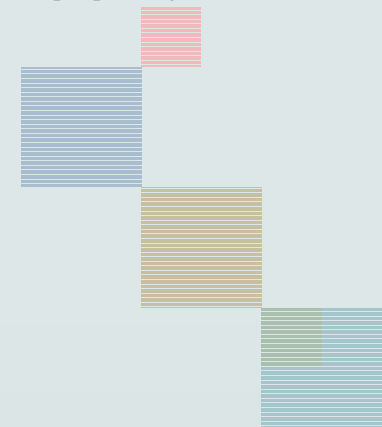
4^{ème} environnement : les portails spécialisés

Celui du SCD bien sur ...

Les portails de contenus : Le SUDOC, CAT.INIST, HAL, Audiosup, Wikipédia, ...

L'information est moins dispersée mais les sources sont multiples.

Le méta-moteur de recherche ne suffit pas pour guider l'utilisateur.



Quel est l'environnement de travail de l'utilisateur ?

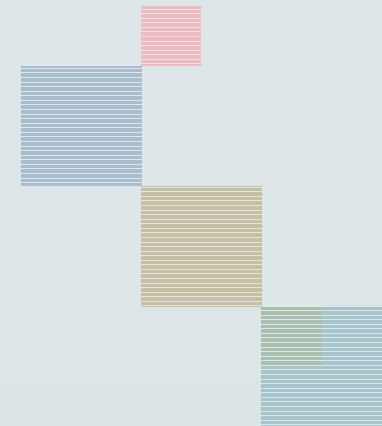
5^{ème} environnement : les cercles « restreints »

Apparition du concept du Web 2.0, des réseaux sociaux

Echanges entre internautes : mails, forums, wikis, ...

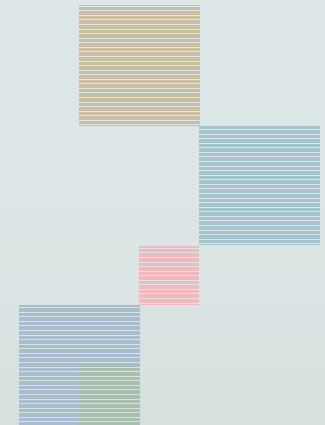
Partage et mutualisation des ressources

Exemple : selon une enquête réalisée à Lyon 1 en 2007 sur l'équipement des étudiants, 14% d'entre eux déclarent appartenir à un réseau social.





Quelle est la place des services de documentation ?



Quelle est la place de la documentation ?

Il n'y a pas un environnement, mais **des environnements**.

Créer un point d'entrée unique n'implique pas un raliement systématique.

Il faut **redéfinir le projet documentaire** en partant de l'utilisateur, de ses habitudes de travail, de ses besoins, avant de mettre en œuvre les outils.

Confusion entre projet documentaire et moyens techniques (confusion MOA et MOE).



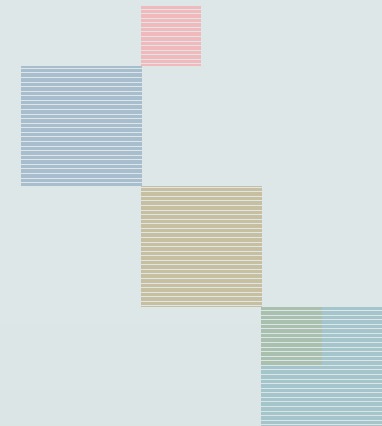
Quelle est la place de la documentation ?

Le SCD est **maitre d'ouvrage** du projet documentaire.

Un des axes clefs : l'utilisateur au centre du projet

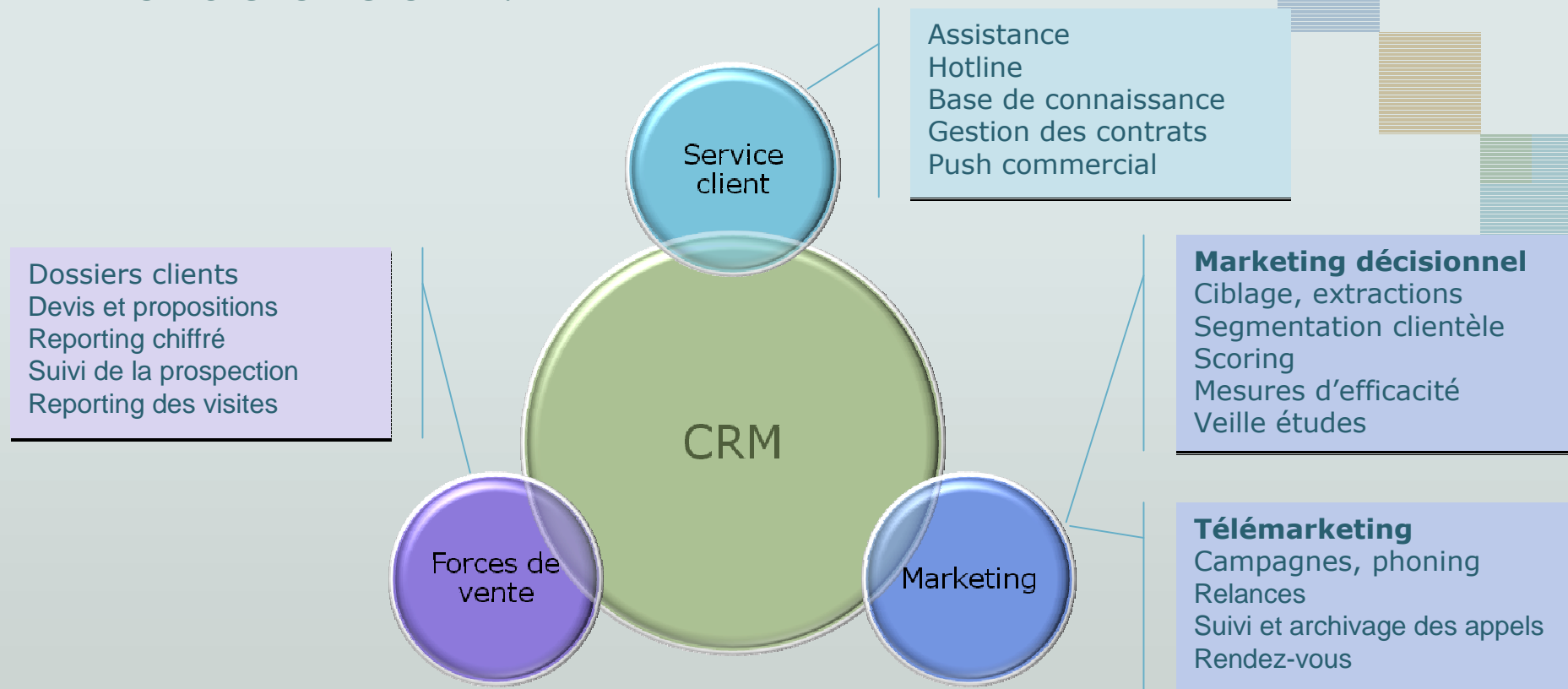
Mise en œuvre d'une **CRM** documentaire (GRC) :

1. Connaître la demande
2. Informer et en assurer un accès aisé
3. Guider l'utilisateur, former aux stratégies de recherche
4. Evaluer l'usage

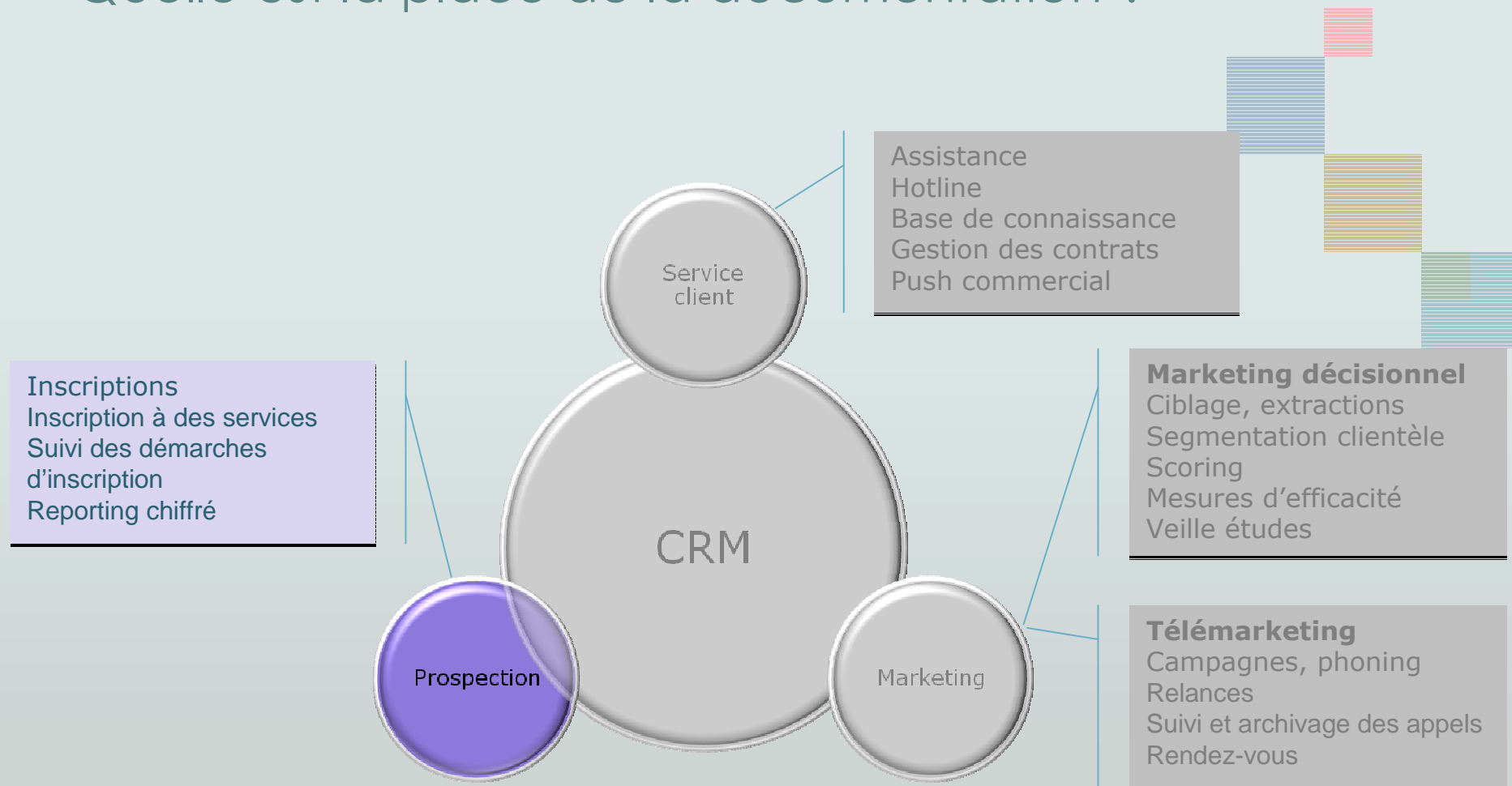


Quelle est la place de la documentation ?

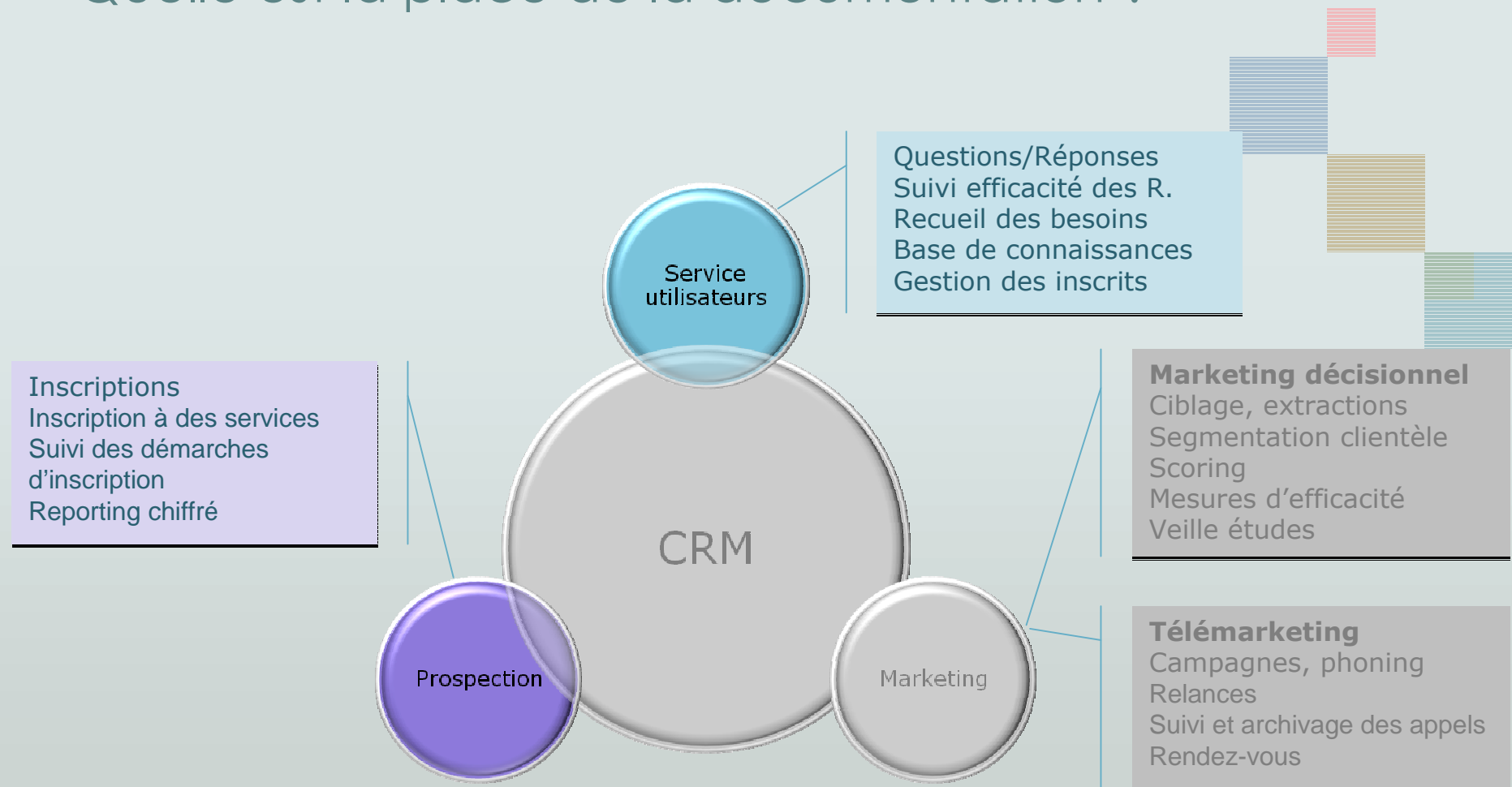
Démarche « client » :



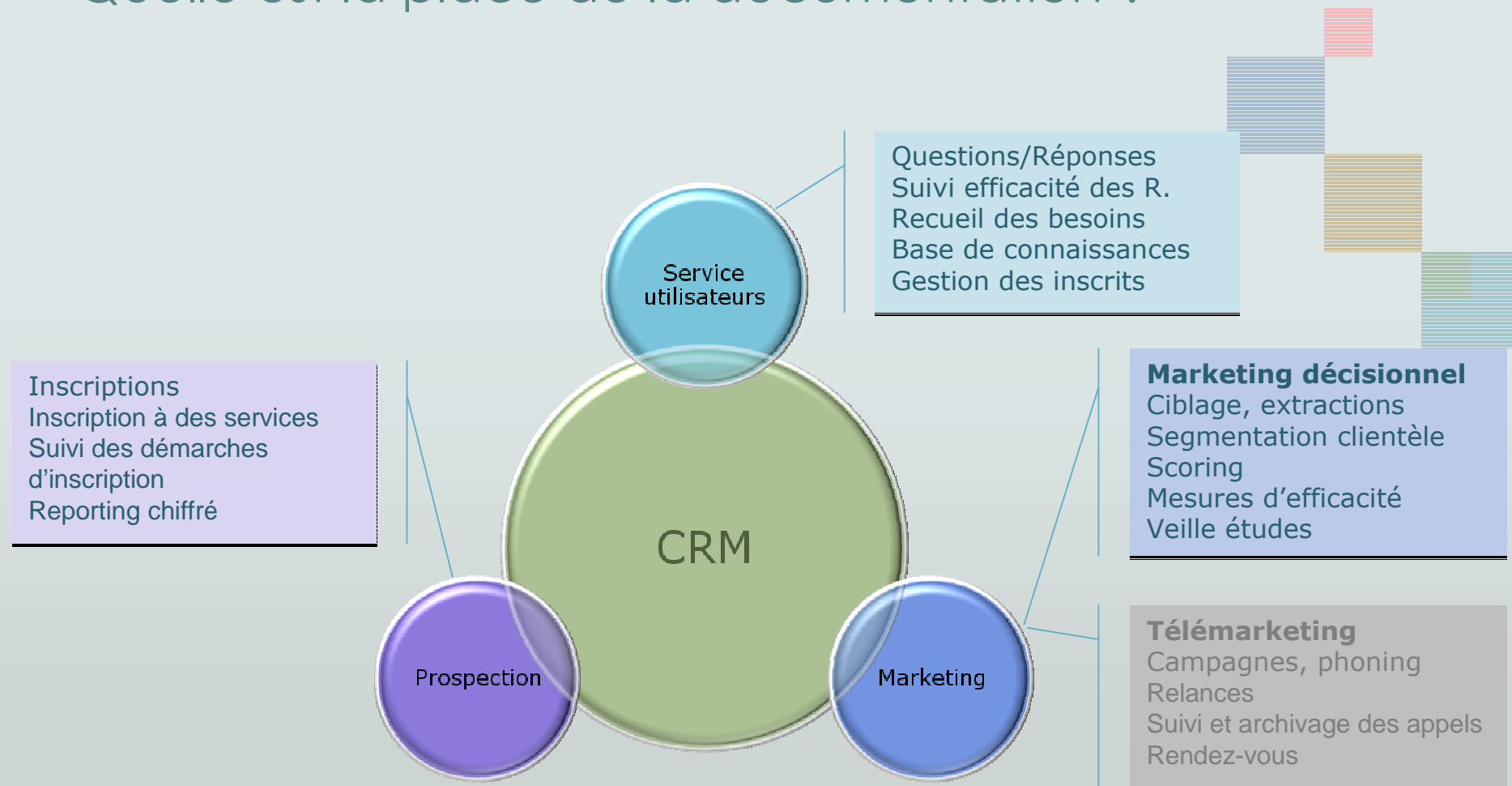
Quelle est la place de la documentation ?



Quelle est la place de la documentation ?

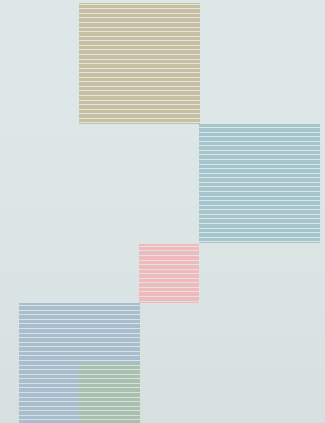


Quelle est la place de la documentation ?





Mise en oeuvre : outils



Mise en œuvre

Marketing : mieux connaître la demande, être proactif

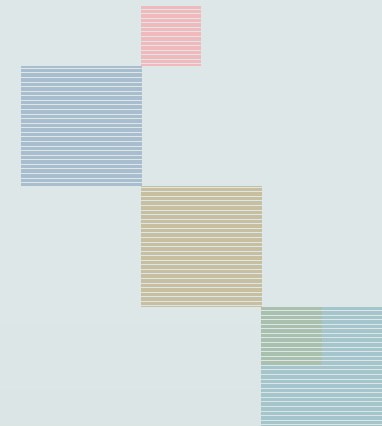
Améliorer la connaissance de l'utilisateur

Segmenter les utilisateurs

Passer du stade du renseignement au stade de l'information

Rassembler par affinité

Action : mettre en place une démarche de ciblage marketing



Mise en œuvre

Prospection : Proposer une offre personnalisée

Prospecter en fonctions de critères. Exemples :

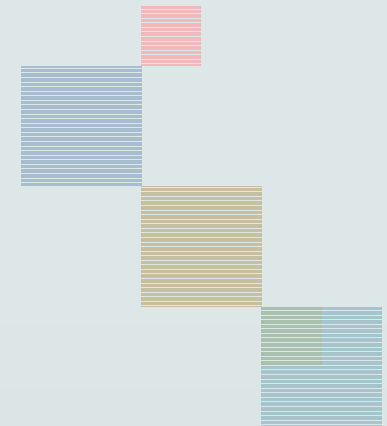
Profil de l'utilisateur : 1^{er} cycle, enseignant, chercheur, etc.

Nature des outils de recherche utilisés

Analyse de la fréquentation : sur place ou non, heure de la journée, ...

Nature des documents utilisés

Action : mettre en place une démarche de profiling



Mise en oeuvre

Service utilisateurs : informer et diffuser

Favoriser la visibilité externe. Deux stratégies :

- Celle des moteurs de recherche : créer des sous-ensembles spécialisés (Yahoo Search Images, Google Apps, Google Scholar, etc.)
- Celle des fournisseurs de contenus : accroître la visibilité directe des notices et des ressources (éditeurs scientifiques, Wikipedia, ...)

Action : référencement direct des ressources sur les moteurs



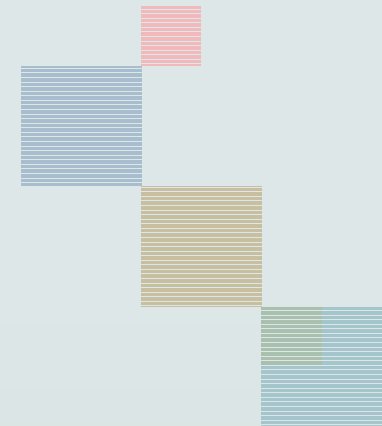
Mise en oeuvre

Service utilisateurs : informer et diffuser

Favoriser la mobilité

- Diffusion d'information multi-périphériques : internet, EPN, téléphone, PDA, mini PC, ...
- Services déportés : réservation, disponibilité, avis et critiques, ...

Action : mettre en place une diffusion multi-canal



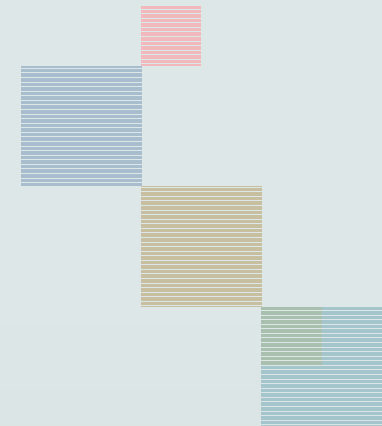
Mise en oeuvre

Service utilisateurs : informer et diffuser

Diversité des espaces personnels de stockage :

- Portail du SCD : sélections de l'utilisateur
- ENT : espaces personnels de stockage
- Equipements personnels : portable, clef USB, PDA, ...
- Moteurs internet : Google Documents
- Messageries

Action : lien et synchronisation avec des stocks personnalisés



Mise en oeuvre

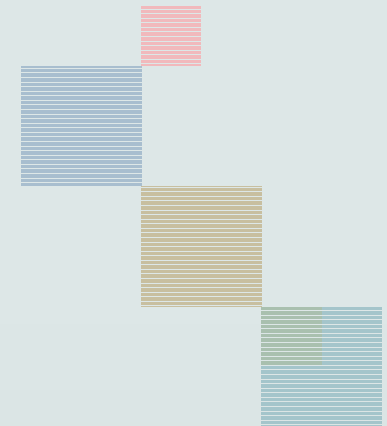
Service utilisateurs : orienter, guider et éduquer l'utilisateur

Pédagogie de la recherche

Questions / réponses

Analyse automatique et suggestions : mise en relation de l'offre et de la demande

Action : mettre en place des outils de communication et de push



Mise en oeuvre

Marketing : évaluer

Indicateurs statistiques (ESGBU, ...)

Enquêtes : segmentation

Mesures d'efficacité et de satisfaction

Action : mettre en place des outils de mesure de performance





Conclusion

