

L'Université de Lisbonne à un tournant: les Services de Découverte sont là!

Tatiana Sanches, Universidade de Lisboa

Qui sommes nous?

L'Université de Lisbonne est la plus grande université portugaise. Située dans la capitale d'un petit pays du Sud de l'Europe, elle rassemble 18 écoles (Facultés et instituts) et elle a une population d'environ 50 000 étudiants, près de 3.500 enseignants, et 2.500 employés. Cette grande université dispose de 22 bibliothèques universitaires, qui sont organisées thématiquement, selon les domaines d'enseignement et de recherche des unités autonomes. Les bibliothèques sont des espaces de proximité, ayant des horaires élargis et de ressources humaines qualifiées (environ 100 personnes travaillent dans les différentes bibliothèques de l'Université de Lisbonne). Dans l'ensemble de toutes les bibliothèques, il y a environ 80 000 utilisateurs enregistrés et pendant 10 ans, ils ont été effectuées plus de 800 000 emprunts. L'utilisation des bibliothèques de l'Université de Lisbonne est intense, ayant, quotidiennement, un mouvement permanent de recherche et de découverte de ressources, que ce soit localement ou à distance. Comportant plus de 1.200.000 documents physiques et des milliers de documents numériques, les bibliothèques ont en commun des catalogues SIBUL et Koha, ainsi que les dépôts institutionnels, la Bibliothèque numérique, la base de données nationale pour les universités B-On et aussi particulièrement dans chaque bibliothèque, les bases de données spécifiques EBSCO, A-à-Z et d'autres. Ces multiples ressources sont la base de l'étude et de la recherche développées à l'Université. En permettant l'autoapprentissage, l'autoformation et la formation continue, les bibliothèques jouent un rôle clé dans le développement des établissements d'enseignement et des personnes qui en font partie, formant un partenariat qui fait le lien de ces lieux d'accès à l'information à l'éducation et à la recherche.

Attentes d'il y a 3 ans ...

Il y a trois ans, une étude a été menée sur le réseau des bibliothèques de l'Université de Lisbonne. Dans cette étude (Sanches, 2012), les bibliothécaires responsables revendiquaient comme principales priorités pour les trois prochaines années, le développement de la collection, la création et application de nouveaux services aux utilisateurs ou d'activités d'extension, la nécessité de renforcer les partenariats et de

promouvoir la participation dans les groupes travail et, enfin, le développement de stratégies visant à améliorer l'engagement avec l'enseignement et l'apprentissage.

Les conclusions de cette étude sur les bibliothèques de l'Université de Lisbonne apportaient quelques recommandations exprimées par des mots comme partage, communication, connaissance, interaction et amélioration des pratiques.

Les tendances générales

Actuellement, le contexte d'enseignement supérieur pointe à plusieurs tendances. Entre autres, nous pouvons souligner la massification et la flexibilité de l'enseignement, l'apprentissage par compétences, le besoin de collaboration et de services virtuels. Aujourd'hui, avec les élèves plus âgés, l'expérience d'apprentissage est de plus en plus définie par l'étudiant lui-même dans la forme et le rythme. Les apprentissages sont de plus engageants, intéressants et amusants.

En ce qui concerne les bibliothèques, celles-ci ne sont plus le portail exclusif pour l'accès à l'information scientifique et technique. L'information peut être réalisée par des accès multiples, étant l'ubiquité une constante. Les tendances de multidisciplinarité, la mondialisation et la mobilité influencent de manière décisive l'organisation des ressources des bibliothèques. Les systèmes qui prennent en charge cette organisation doivent assurer l'interopérabilité, vu que les plates-formes sont de plus en plus diversifiées. Il y a un mouvement considérable de virtualisation des collections, la lecture est de plus en plus hypertexte et la stratégie de la découverte la plus utilisée. Le personnel travaillant dans les bibliothèques doit s'adapter à plusieurs tâches et faire de la coopération une manière d'être.

Dans le document *2012 Top ten trends in academic libraries* (ACRL 2012) ont été identifiés les principales voies d'affirmation des bibliothèques pour les années à venir, elles seraient: la communication de valeur, la conservation des données, la préservation numérique, l'enseignement supérieur, l'ubiquité des technologies de l'information, les dispositifs et environnements mobiles, l'acquisition et l'utilisation des e-books (ouvrages), la communication académique, le développement professionnel et encore l'attention aux comportements et aux attentes des utilisateurs.

L'impératif de la découverte

La division de la documentation de la Faculté de psychologie et de l'Institut de l'éducation, institutions de l'Université de Lisbonne, coordonne une bibliothèque d'utilisation partagée par ces deux institutions, elle sert une communauté académique de 2250 étudiants, enseignants et chercheurs. Avec 70 000 visiteurs par an, cette bibliothèque offre environ 44 000 titres de livres, 1300 titres de magazines, et dans ses 370 m² il y a 132 sièges (places) disponibles pour le grand public. Dans la dernière enquête sur la qualité des services fournis, les utilisateurs se considéraient avec 83% de satisfaction.

En ce qui concerne l'utilisation des ressources, cette bibliothèque se distingue des autres de l'Université de Lisbonne en raison du fort penchant par les recherches dans les bases de données de nos utilisateurs. En 2014, ont été consultés sur place 18 139 livres et fait 6.549 emprunts. En matière de ressources électroniques, il a eu 937 666 recherches dans les bases de données EBSCO, 10480 recherches dans les revues du A à Z et 1.663.746 téléchargements dans le dépôt institutionnel.

Alors qu'est ce qui nous mobilise pour un changement, ayant de si bons résultats? Nous avons besoin d'actualisation, d'innovation et de qualité. Nous ressentons le besoin de simplifier l'accès à l'information et nous voulons rassembler dans un seul point la recherche pour accéder aux revues, au dépôt institutionnel, aux bases de données, e-book, et catalogues, ce qui se présente comme difficile, étant donné que chacun de ces types de documentation correspond à un lien différent, donnant accès à une autre plate-forme de recherche. Nous croyons que l'amélioration de la performance des étudiants et des chercheurs dans la recherche correspond à une amélioration de la performance académique.

En fait, les étudiants ont généralement un comportement qui peut être identifié avec la courbe de l'évolution de Kluber-Ross. Le travail académique place devant l'étudiant une perspective de difficulté. Face à cette difficulté, et jusqu'à ce qu'elle soit obsolète, il est possible de passer par des sentiments de choc, négociation, frustration, dépression, décision et d'intégration en fin de compte.

Mais comment faciliter ce processus d'apprentissage, en particulier quand il s'agit de faire de la recherche et d'utiliser l'information pour le travail académique?

La psychologie positive peut contribuer à la réponse. Plus le travail se ressemble à un jeu –avec de la variété, des défis souples et adéquats, des objectifs clairs et une

réponse immédiate – plus il est agréable, malgré le niveau de qualification de celui qui l'exécute. (Csikszentmihalyi, 2002). Cela signifie également que nous pouvons améliorer les niveaux d'anxiété des élèves, en améliorant leur capacité de recherche, tout en maintenant l'expérience de découverte de l'information dans le sentiment de circulation: le défi de la recherche est combiné avec l'expertise de rechercher, conduisant à un sentiment de réalisation.

Pourquoi un service de découverte? Non seulement pour répondre aux tendances actuelles et ajouter de la valeur à la bibliothèque, mais surtout pour rassembler toutes les ressources dans un seul moteur de recherche. Cela permet de mieux communiquer avec les utilisateurs et de faciliter la recherche, l'étude et l'investigation.

Pourquoi choisir le Système de découverte EBSCO? À cause de sa portée et de sa précision, des indices performants basés sur des métadonnées complètes, de ses recherches détaillées (limiteurs, épandeurs et filtres), de l'augmentation des performances et de sa rapidité. Ce sont aussi les raisons pour le choix de la mise en œuvre simple et accompagné d'une équipe très compétente de soutien technique et la possibilité de personnalisation et de convivialité présentées, bien comme les mises à jour permanentes faites par EBSCO.

Notre expérience dans la mise en œuvre de l'EDS est passée par plusieurs étapes d'un processus très simple, qui se résume en trois étapes: d'abord, il était nécessaire de fournir une liste unique des liens vers des ressources de la bibliothèque; la deuxième étape correspondait à répondre à un questionnaire détaillé sur l'ensemble de données des fournisseurs des ressources, maintenant appelés partenaires de l'EDS ; Finalement, il y a eu lieu aux configurations finales et à la personnalisation du moteur de recherche. Les actions suivantes consistent à la formation du personnel de la bibliothèque à travers le soutien EDS, à la diffusion de la plate-forme (à travers des sessions en direct, Facebook, listes de diffusion ...) et encore à la formation des utilisateurs dans EDS, une tâche grandement facilitée par la connaissance et l'expérience antérieure qui existe déjà dans la recherche sur le portail EBSCOhost.

Les résultats immédiats de ce projet sont très positifs et prévoient l'expansion de l'EDS pour l'ensemble de l'Université de Lisbonne (en plus des écoles qui l'ont déjà ou qui sont en procès d'implémentation, tels que les ICS, la Faculté de Droit ou l'ISEG). On a réussi à simplifier les sites de la Bibliothèque dans les écoles FP et IE et comme conséquence la simplification de la formation aux utilisateurs. Il est clair l'amélioration

de l'accès à l'information disponible aux utilisateurs et pour cause l'expérience de recherche est aussi meilleure.

Références

ACRL. (2012). 2012 top ten trends in academic libraries. *College & Research Libraries News*, 73(6), 311-320.

Csikszentmihalyi, M. (2002). *Fluir: a psicologia da experiência ótima*. Lisboa: Relógio D'Água.

Sanches, T. (2012). Bibliotecas da UL: campus de pesquisa, espaços de encontro. In *1ª Convenção de Funcionários da Universidade de Lisboa*. Universidade de Lisboa.
Retrieved from: <http://hdl.handle.net/10451/6606>