

ubibib.fr

Vos bibliothécaires en ligne

Bibliothèque nationale et universitaire de Strasbourg | ESPE Lille-Nord-de-France | Université d'Angers | Université d'Artois  
Université d'Avignon et des pays de Vaucluse | Université de Bretagne Occidentale | Université de Bretagne Sud | Université de Haute Alsace  
Université de La Rochelle | Université de Lille 2 | Université de Lille 3 | Université de Limoges | Université du Littoral | Université de Nantes  
Université de Normandie | Université du Maine | Université de Pau et des Pays de l'Adour | Université de Poitiers | Université de Rennes 1  
Université de Rennes 2 | Université de Strasbourg | Université de Valenciennes

# Quand **22 Universités nationales** s'allient pour mieux servir les usagers de leurs bibliothèques



## Contexte

A l'heure où l'information et la documentation se dématérialisent de plus en plus, les bibliothèques doivent inventer des solutions pour continuer à renseigner leurs usagers, à distance, et les accompagner dans ce grand « *tout* » informationnel désormais à leur disposition sur Internet.

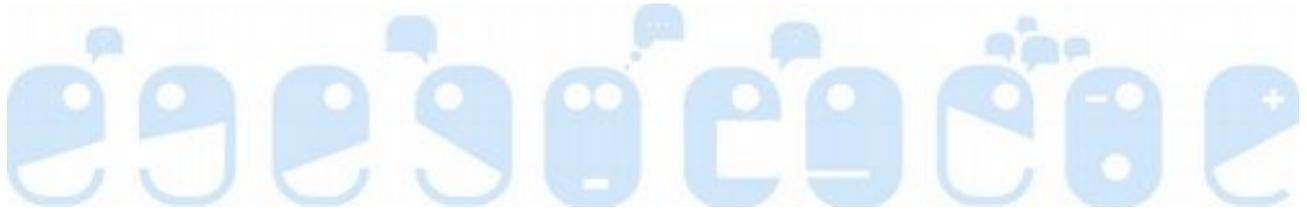
C'est ce qu'ont fait certaines bibliothèques françaises en proposant en ligne des systèmes de questions/réponses différées, à l'instar de *Eurekoi* piloté par la BPI et la Fédération Wallonie-Bruxelles ou du *Guichet du Savoir* à la BM de Lyon. Mais les bibliothèques nord-américaines vont aussi beaucoup plus loin depuis plusieurs années en offrant des services du type *Ask a librarian* où les bibliothécaires répondent en direct aux questions des utilisateurs par messagerie instantanée.

**Ubib.fr** se propose d'allier le poids du nombre à la force des compétences des professionnels de la documentation des Universités pour répondre en direct et en différé aux besoins de la communauté universitaire.

## Origine du projet

C'est en 2006 que l'idée d'un service d'information en ligne a été initiée au sein du Réseau de Universités de l'Ouest Atlantique (RUOA) par le Service commun de la documentation (SCD) de l'Université d'Angers. Après plusieurs mois de discussions, le projet s'est enfin concrétisé en janvier 2008 avec la décision prise par les directeurs des SCD du RUOA d'ouvrir le service début 2009.





## Partenaires

Aujourd'hui, les Services communs de la documentation (SCD) de 22 universités métropolitaines participent activement à [ubib.fr](http://ubib.fr) sous la coordination du SCD de l'Université d'Angers et le soutien d'un chargé de mission national. Ils apportent une réponse aux besoins d'information d'utilisateurs qui accèdent de plus en plus à distance à la documentation et dans un environnement numérique orienté vers le web 2.0.

## Organisation générale

[Ubib.fr](http://ubib.fr) fonctionne sous deux modes distincts : **synchrone**, par messagerie instantanée du lundi au vendredi de 9h à 18h, ou **asynchrone**, par courriel, proposant une réponse sous 48h ouvrées maximum. C'est donc plus de deux cents bibliothécaires qui travaillent aujourd'hui en réseau, principalement dans le cadre des permanences de messagerie instantanée. Ils répondent aussi en différé aux questions posées par courriel.



Techniquement, ce service s'appuie sur le logiciel de gestion d'informations en ligne de la société Diabolo.com. Les bibliothécaires utilisent également un référentiel géré par un wiki, un blog interne ainsi qu'un logiciel de gestion de signets rassemblant toutes les données et les informations communes nécessaires à une réponse fiable et rapide à l'utilisateur.

## Ambitions

Répondre à toutes les questions portant sur le fonctionnement des services et sur des recherches documentaires principalement émises par les étudiants, mais aussi par les enseignants, chercheurs, enseignants-chercheurs et personnels des Universités participantes.

Avec 45 heures par semaine de permanence en ligne et l'engagement de répondre sous 48 h, être le service d'information le plus ouvert et le plus rapide en France.



# Campagne de promotion



affiches



marque-pages



stands Ubib



Réseaux sociaux



Intégration du widget

**Contact : Nadine KIKER**  
nadine.kiker@univ-angers.fr  
tél 02 44 68 80 15  
**Site : <http://www.ubib.fr>**

