

WikiBiGe, un wiki qui bouge

Marie-Laure Berchel,
Marie-Laure.Berchel@biolo.unige.ch
<https://orcid.org/0000-0002-6819-3051>

Iris Buunk,
Iris.Buunk@rsr.ch
<https://orcid.org/0000-0002-1081-8100>

Jean-Blaise Claivaz,
Jean-Blaise.Claivaz@adm.unige.ch
<https://orcid.org/0000-0001-8782-0922>

Dimitri Donzé,
Dimitri.Donze@droit.unige.ch
<https://orcid.org/0000-0002-8742-9971>

Jan Krause,
jan.krause@medecine.unige.ch

Aline Maurer,
alinemau@gmail.com

Pedro Nari,
Pedro.Nari@medecine.unige.ch

Anne-Christine Robert,
Anne-Christine.Robert@sciences.unige.ch

Estelle Tinguely
Estelle.Tinguely@lettres.unige.ch

Résumé

Ce compte-rendu décrit l'expérience d'un groupe de bibliothécaires dans la mise en place d'un wiki comme outil de communication et de partage de connaissances pour les bibliothécaires de l'Université de Genève. Les statistiques de consultation des pages du wiki sont analysées depuis sa création afin de dégager les tendances de son utilisation. Il en ressort que le dynamisme et la mise à jour de l'information sont cruciaux pour que les pages soient consultées. L'utilisation du wiki pour gérer les projets en cours et en informer les professionnels est un bon moyen pour motiver la consultation et la participation.

Abstract

This report reviews the experience of a group of librarians who set up a wiki as a communication and knowledge-sharing tool for librarians at the University of Geneva. Through analysis of visitor statistics of the wiki pages consulted since its creation, a sense of the usage trends of the target community has been developed. The results of the study highlight that frequency of information change and the addition of up-to-date information are crucial factors for pages to be frequently consulted and re-visited. It was found that the use of the wiki for managing on-going projects and keeping participants informed was a good means to encourage consultation and participation within the community.

Mots-clés

Wiki, Web 2.0, Bibliothèque universitaire / Keywords : Wiki, Web 2.0, University Library

1. Introduction

Suite à une présentation d'Iris Buunk, bibliothécaire à la Faculté des sciences économiques et sociales, sur les outils du Web 2.0 et ses applications possibles dans les bibliothèques, un groupe de bibliothécaires de différentes Facultés de l'Université de Genève s'est formé spontanément pour mettre sur pied un wiki au service des bibliothécaires. Le but était d'avoir un outil qui facilite l'échange et le partage d'informations, d'idées ou d'expériences, et renforce la communication et la cohésion entre des bibliothécaires dont les lieux de travail sont disséminés en plusieurs endroits de la ville.

2. Pourquoi un wiki ?

à la différence d'une plateforme collaborative classique, la mise en place et la gestion d'un wiki sont simples, ce qui permet un gain de temps notable et évite l'implantation d'un système plus complexe, souvent géré par l'intermédiaire d'informaticiens dont on dépend par la suite. La facilité d'édition en temps réel est un autre atout non négligeable, car cela permet effectivement de travailler "ensemble" et (presque) en même temps sur un dossier.

La définition du wiki donnée par Wikipedia (2007) reprend effectivement ces deux aspects liés à la collaboration et à la simplicité : « Un wiki est un système de gestion de contenu de site Web qui rend les pages Web librement et également modifiables par tous les visiteurs autorisés. On utilise les wikis pour faciliter l'écriture collaborative de documents avec un minimum de contraintes. »

Un wiki, outil typique du Web 2.0, rime également avec transparence, puisque toutes les modifications des pages peuvent être librement consultées, et partagées, puisqu'il permet le travail collaboratif, ce qui en fait un excellent outil de "Knowledge Management".

3. Pourquoi un wiki des bibliothécaires à l'Université de Genève?

De telles fonctionnalités ont vite séduit les bibliothécaires qui ont constitué spontanément un groupe de travail. Le WikiBiGe (Université de Genève, 2007) était né.

Certes, c'était un moyen de se mettre à la page et d'appliquer les développements du Web 2.0 de façon concrète. Mais outre cet "effet de mode" (avant le WikiBiGe, la création d'un blog avait été envisagée), un outil collaboratif de ce type devait contribuer à renforcer l'échange et la collaboration entre les professionnels.

Assez vite, les objectifs du WikiBiGe ont donc été définis comme suit :

- améliorer la communication entre les différents professionnels des bibliothèques
- disposer d'un espace d'échange collaboratif
- favoriser et consolider la collaboration
- fédérer l'accès à l'information professionnelle
- partager les connaissances
- capitaliser les compétences

De tels objectifs pouvaient sembler ambitieux et malgré tout, le groupe de travail s'accordait à dire que "l'outil" wiki n'allait pas changer les pratiques d'échanges d'informations - aussi limitées fussent-elles jusqu'alors - du jour au lendemain. Le WikiBiGe ne resterait qu'un moyen incitant à échanger entre collègues, fournissant une plateforme pour cet échange. Il n'allait pas être LA solution miracle qui ferait de ses utilisateurs des "hypercommunicants". L'utilisation de l'outil wiki ne devait pas être une finalité en soi, mais constituer une forte incitation à renforcer ce qui faisait légèrement défaut : la communication.

4. Création du WikiBiGe

L'enthousiasme des participants au groupe de travail a été tel qu'il a provoqué une gestion de projet un peu particulière : plutôt que de débiter par des études d'opportunité et de faisabilité, et donc de multiplier les réunions, il a été décidé de créer le wiki aussi vite que possible ! Certains ont donc commencé par élaborer le contenu et la structure du wiki, pendant que d'autres recherchaient et testaient divers logiciels. Le choix s'est assez rapidement porté sur le logiciel libre DokuWiki (DokuWiki, 2007). Les principaux arguments en sa faveur relèvent de la technique : scripts écrits en PHP - langage maîtrisé en interne, importante communauté d'utilisateurs, donc nombreux templates (modèles) et plug-ins, simplicité intrinsèque due à l'absence de base de données. Plus pragmatiquement, le choix a également été effectué en fonction de ce qu'il était possible d'installer sur les serveurs de l'Université avec l'aide du webmaster. Notons qu'un blog a été créé pour échanger les informations dans le groupe de projet, mais celui-ci a vite été abandonné, car la plus classique communication par e-mail s'est révélée être amplement suffisante lors de cette phase de démarrage.

Deux mois après la rencontre initiale, le wiki était en ligne: léger au niveau du contenu, mais néanmoins installé avec les fonctionnalités de base permettant de le développer. Le choix du contenu a bien sûr évolué depuis le début, mais les thèmes principaux sont restés les mêmes. La structure thématique s'est également adaptée à la mise en place de groupes de travail réfléchissant à une réorganisation générale des bibliothèques universitaires de Genève.

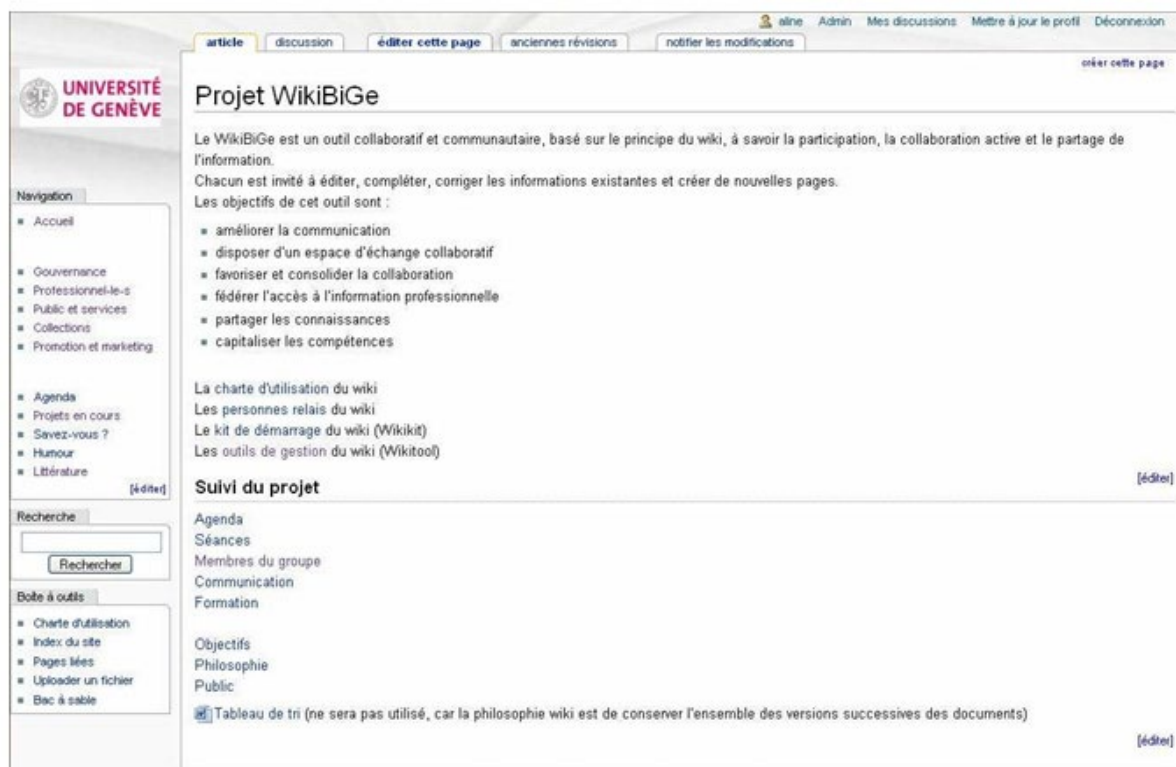


Fig. 1: Exemple d'une page du WikiBiGe: la page du projet WikiBiGe lui-même

5. Formation

Le wiki a été officiellement présenté au personnel des bibliothèques en mai 2007 lors d'une séance de travail. Celui-ci a eu la possibilité de s'autoformer ou de participer à des sessions de formations organisées. Dès lors, chacun-e a eu la possibilité de consulter, d'insérer ou de modifier le contenu du wiki.

Autoformation :

Dans une Boîte à outils, plusieurs documents permettent à chacun de se familiariser avec le wiki:

- Le wikikit ou kit de démarrage fournit les informations nécessaires à l'inscription sur le wiki.
- Avant toute nouvelle utilisation, chaque personne est tenue de consulter la charte d'utilisation.
- Un mode d'emploi présente les principales manipulations.
- Un bac à sable permet de faire ses premiers pas sans risques.

Formation en groupe :

Des formations en petits groupes d'une dizaine de personnes ont été proposées sur chaque site de l'Université de Genève en juin 2007. Commenant par la présentation du principe du wiki ainsi que des principales manipulations, elles ont permis à chaque participant de se familiariser avec le WikiBiGe en pratiquant quelques exercices. Notons que ces formations ont rencontré un vif succès !

6. Thématiques et usages actuels :

Voici les thématiques principales présentes dans WikiBiGe :

- Gouvernance : tout ce qui touche à la direction et à la gestion des bibliothèques
- Professionnel-le-s : profils (et compétences) des collègues, formation continue, offres d'emploi
- Public et services : prêt, formation documentaire, services de référence, catalogues
- Collections : politique d'acquisitions, catalogage, indexation, classification, ressources électroniques
- Promotion et marketing : mission, animations
- Agenda : agenda des formations continues et événements professionnels
- Projets en cours : espace réservé aux projets en évolution (WikiBiGe, archives institutionnelles, implantation de SFX, etc.)
- Humour : page essentielle!
- Littérature : page qui regroupe des liens sur des sites web et des articles d'intérêt professionnel, classés par thème.

Ou, puisqu'une image vaut mille mots:

accueil accès afficher agenda ajouter anciennes archive article bac biblio bibliographie bibliothèque
 bibliothèques bibliothécaires boîte charte clic cliquez collections commentaire connexion contenu
 contient cours création créer d'emploi d'utilisation data depuis dernière discussion documents
 dokuwiki encore faire fichier formation forme genève gouvernance groupe http humour index
 institutionnel rubrique rubriques répertoire révisions sable salle savez sciences services sfx site mode
 modification même nav navigation nom noms nouvelle now outils **page** pages
 personnels personnes peut plan playground professionnel projet projets promotion public racine recherche
 rubrique rubriques répertoire révisions sable salle savez sciences services sfx site
 sites source séance table texte travail uni uploader vers vues web wiki **wikibige** www you zone

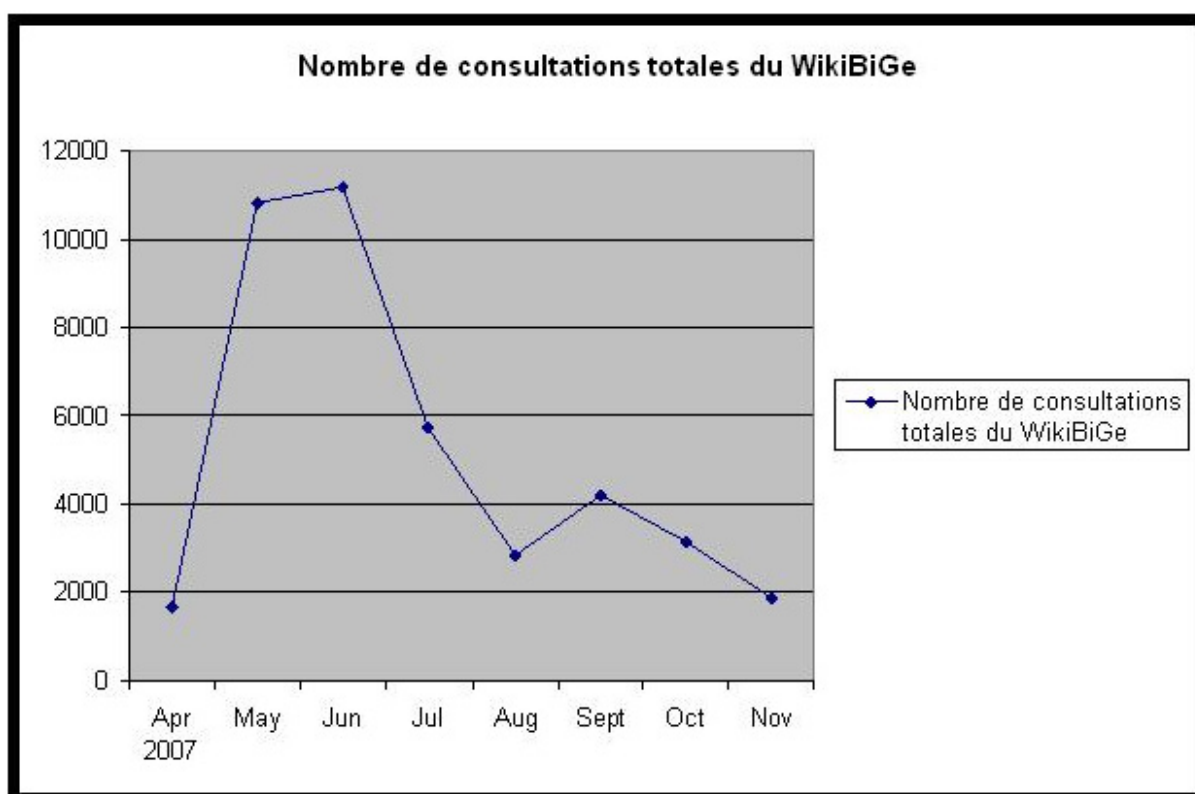
Fig. 2: Tag cloud du WikiBiGe

Ce tag cloud ou “nuage d’étiquettes” se base sur la version HTML du wiki qui contient près de 100’000 “mots”! Les étiquettes représentées ici sont constituées d’au moins trois lettres et apparaissent au minimum 30 fois (les noms de personnes ont été éliminés, l’algorithme utilisé est celui de mozcloud). Plus le mot est gros, plus il apparaît fréquemment dans le wiki.

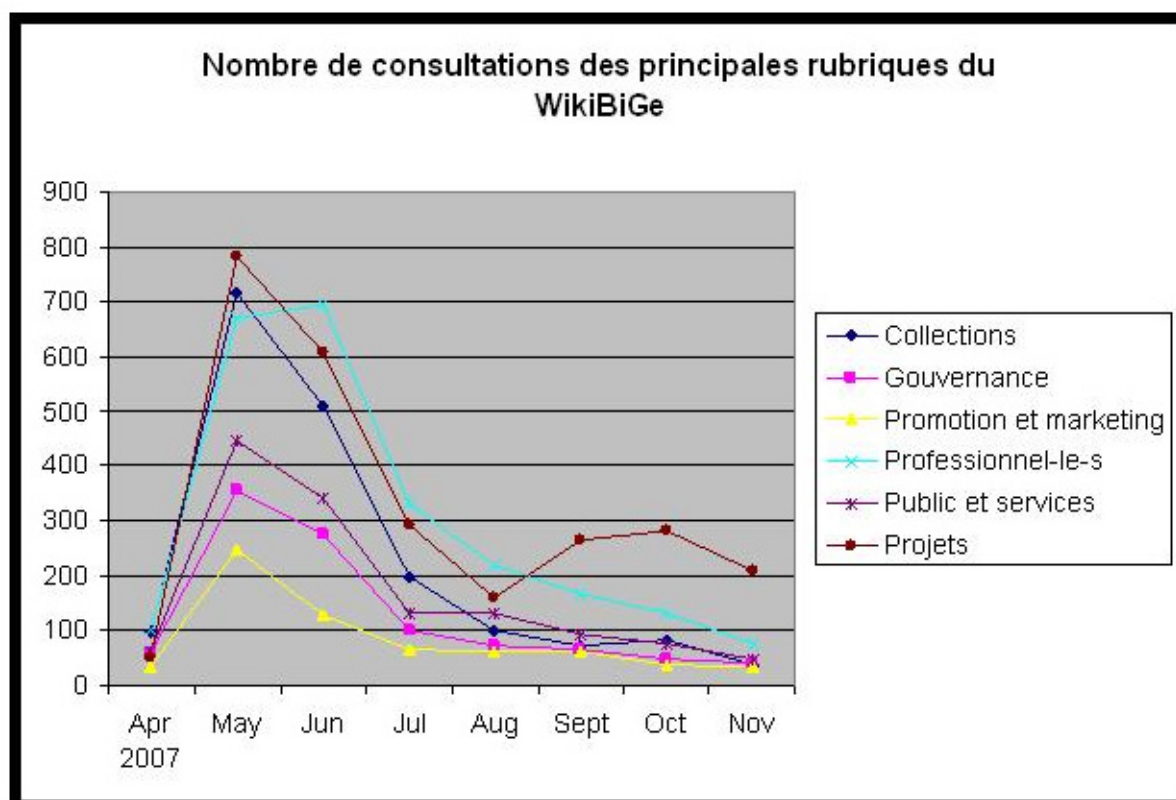
7. Rubriques les plus utilisées

Des statistiques d'utilisation ont été récoltées, correspondant au nombre de clics sur une rubrique par mois (y compris plusieurs clics lorsqu'on désire éditer une page). Les graphiques ci-dessous donnent une idée de la consultation du WikiBiGe, mais il faut garder à l'esprit que le nombre de clics n'est pas forcément égal au nombre de personnes ayant consulté la page et encore moins à l'utilisation de cette page. A noter également que le nombre de personnes inscrites sur le wiki est de 117 le 6 décembre 2007.

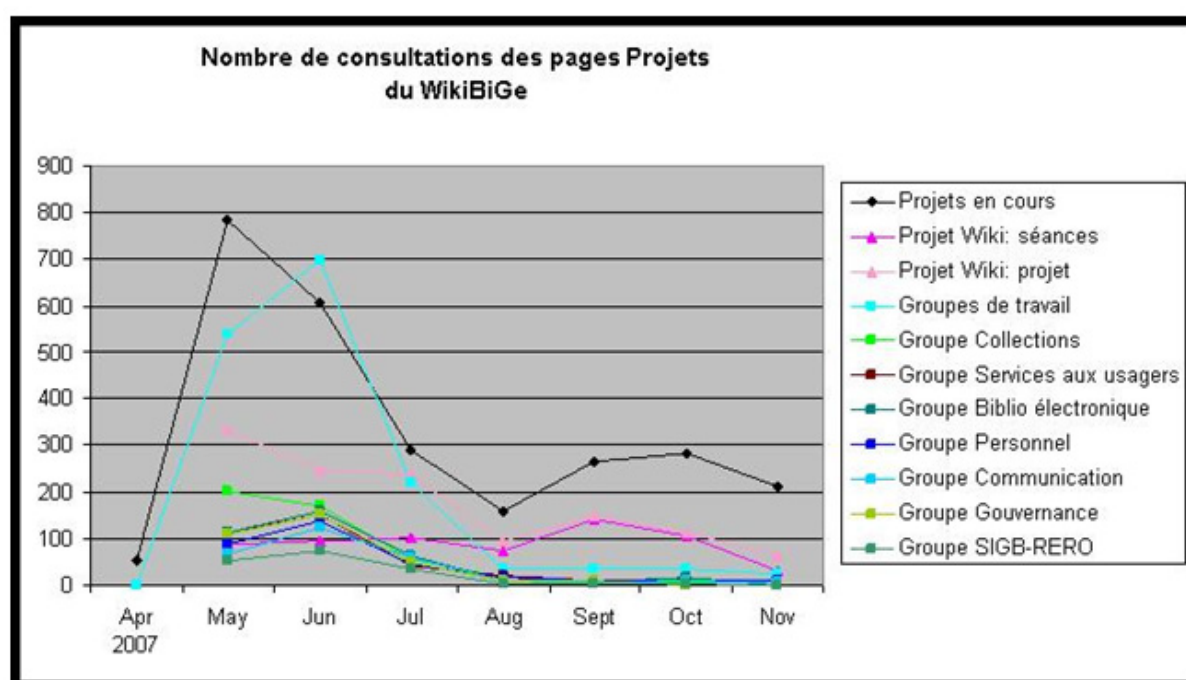
La figure 3 montre la fréquentation globale du wiki. On observe nettement un grand intérêt durant les mois de mai et juin (le wiki a été lancé en mai), puis une diminution au fil des mois suivants. Le regain de consultation que l'on pouvait attendre après la pause de l'été est visible, mais relativement faible. On retrouve logiquement la même tendance dans les autres graphiques.



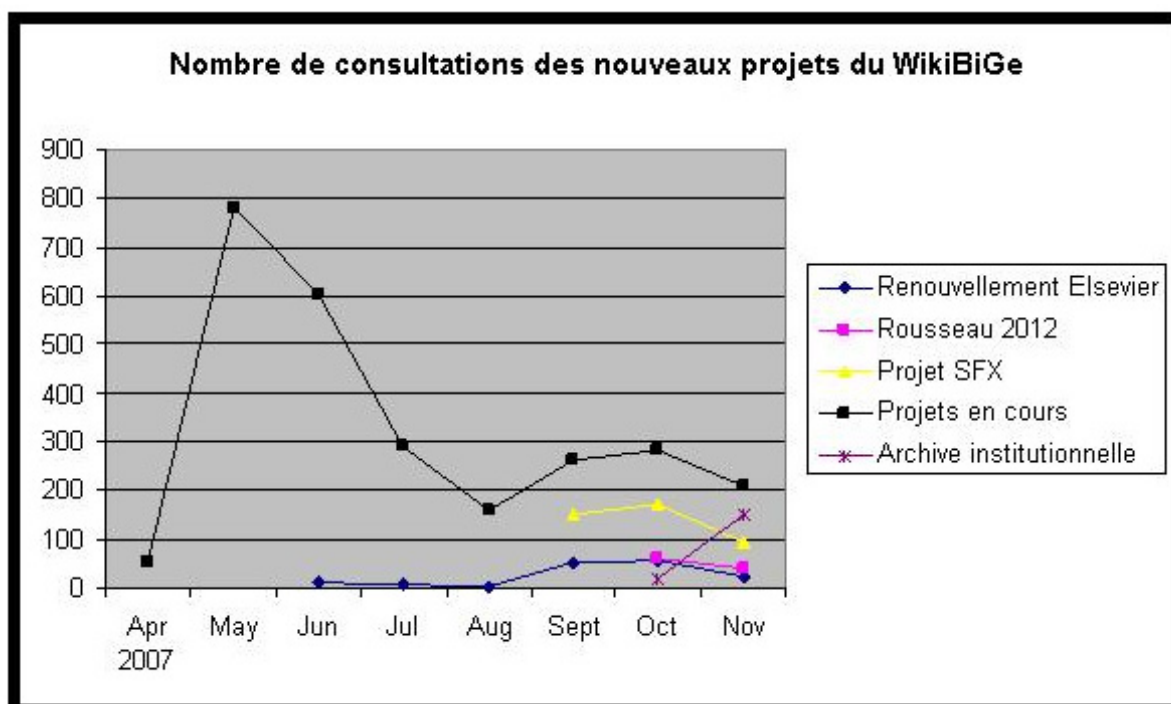
En ce qui concerne les rubriques principales (figure 4), les Projets sont très consultés car ils permettent au personnel des bibliothèques de se tenir au courant des projets en cours ainsi que de leur évolution. Chacun peut donc être au même niveau d'information quel que soit le poste qu'il occupe dans la bibliothèque. La page Professionnel-le-s a également du succès car elle contient les pages personnelles des collègues, toujours très consultées (voir figure 7). A noter que la seule page à nouveau bien consultée après la pause de l'été est celle des projets en cours. Les autres pages sont liées aux différents groupes de travail, gelés jusqu'à nouvel avis.



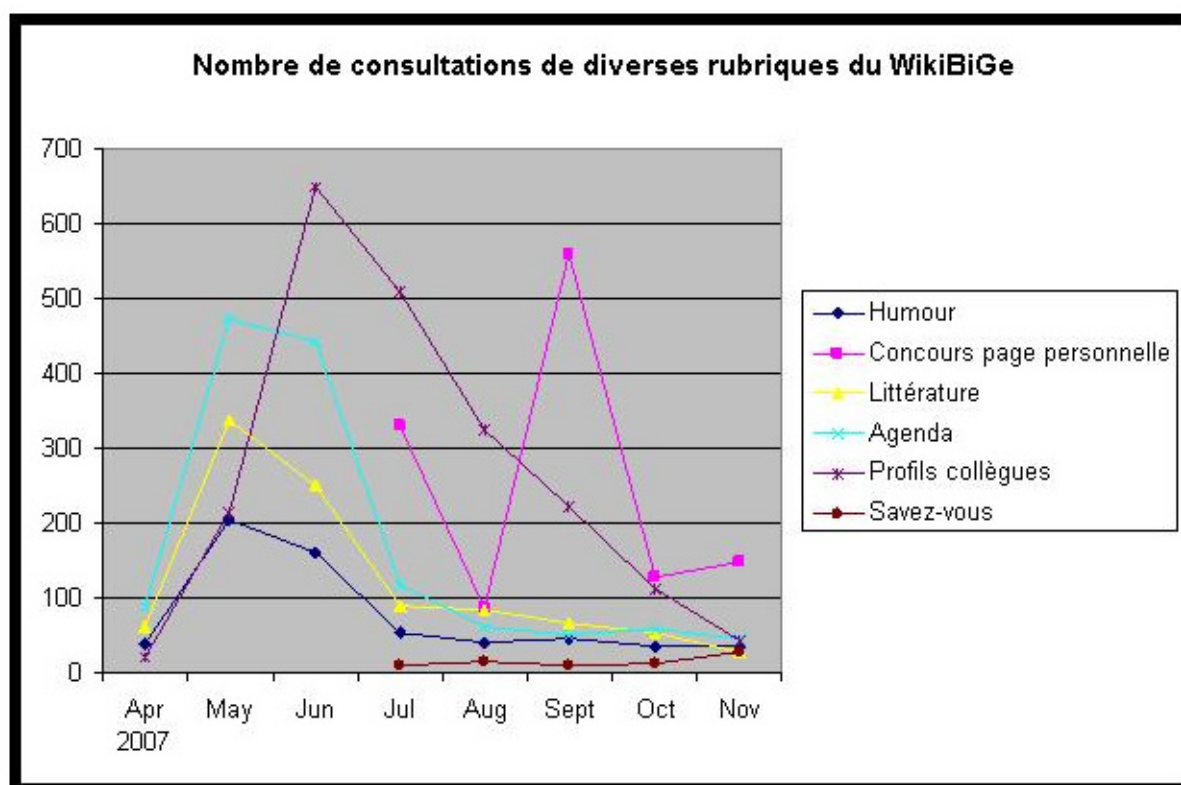
La figure 5 détaille la consultation des pages Projets. Très logiquement, c'est le projet du Wiki lui-même qui est le plus consulté puisque les bibliothécaires instigateurs de cet outil sont des convaincus et l'utilisent pour la gestion complète du processus (y compris la rédaction de cet article). Les autres projets concernent les divers groupes de travail (les données "Groupes de travail" correspondent au total des consultations de sept groupes). Ceux-ci étant gelés, leur consultation tend vers zéro.



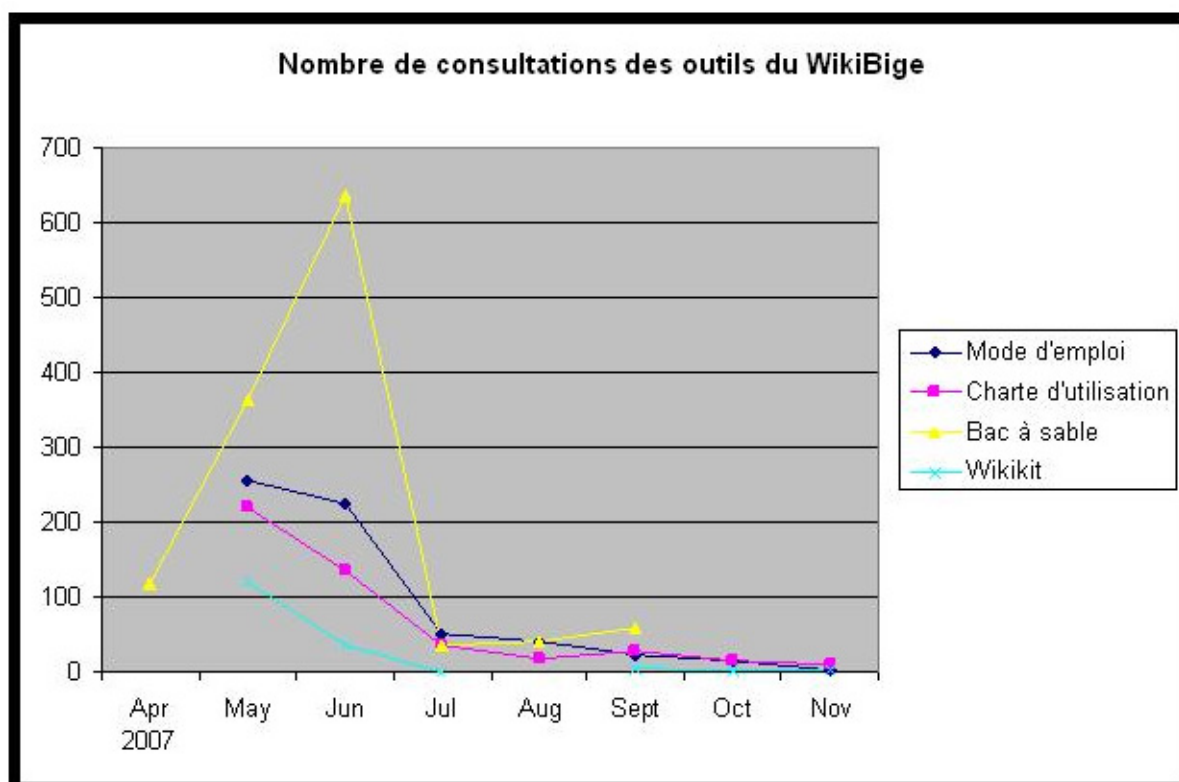
La figure 6 présente les projets ajoutés au wiki dès septembre. Ces pages suscitent une consultation modeste (chaque projet n'intéresse pas forcément toute la communauté des professionnels) mais réelle.



Dans la figure 7, les autres rubriques sont analysées et comme mentionné plus tôt, ce sont les pages personnelles des collègues qui ont le plus de succès, mais l'intérêt retombe lorsque tout le monde les a visitées. On peut remarquer le concours de la plus belle page personnelle lancé en juillet : le pic de juillet concerne l'appel à créer ces pages, et le pic de septembre l'appel à voter pour la meilleure.



La figure 8 enfin représente la consultation des divers outils permettant à chacun de se familiariser avec le wiki et ses fonctionnalités. Le bac à sable a été pris d'assaut lorsque tout le monde a voulu y faire ses premiers pas, puis l'intérêt pour ces outils est vite retombé.



8. Et l'avenir alors ?

Cet outil est encore jeune, mais on peut déjà noter que le nombre d'utilisateurs inscrits dépasse la centaine, et les graphiques ci-dessus montrent que certaines rubriques rencontrent de l'intérêt.

Pour que ce type d'outil Web 2.0 apporte un vrai plus à la communication (par rapport à un site web simple, ou une communication par e-mail), il est nécessaire d'encourager la consultation et la participation, ce qui constitue un véritable défi. Comme le dit Liziard (2007), <« l'utilisateur doit pouvoir s'approprier le site et avoir un intérêt à y participer. »>

Pour rendre la consultation du WikiBiGe attractive, quelques idées ont déjà été mises en oeuvre comme le concours de la plus belle page personnelle, mais d'autres actions sont nécessaires. On peut remarquer que lorsqu'une page est statique, sa consultation tend vers zéro après quelques temps. La mise à jour et l'apport de nouvelles informations sont donc cruciaux pour que l'intérêt demeure. A noter par exemple que l'organisation de la page d'accueil a été repensée: elle va être utilisée pour mieux diriger l'utilisateur, tout en restant claire et dynamique (ajout de nouvelles, etc.). L'ajout de pages consacrées aux nouveaux projets est également un bon moyen de rendre le wiki indispensable à tous ceux qui désirent se tenir informés. Le taux de participation à la vie du wiki dépend, lui, de la motivation de la communauté à être proactive. En général, seul un petit pourcentage des personnes participent véritablement à l'enrichissement du wiki, les autres se contentant de le consulter. Encourager les groupes de projet à utiliser cet outil pour leur communication interne ou externe permet par exemple aux professionnels de s'habituer à son utilisation.

Il sera également intéressant d'observer ce qu'il se passera dans le cas où la nouvelle directrice nommée au poste de Direction de l'information scientifique pour l'Université de Genève reprend ce wiki comme outil de communication, comme cela avait été initié à la naissance de ce wiki avec la directrice précédente.

Dans tous les cas, il est indéniable que le suivi et la sauvegarde de l'historique des projets des bibliothécaires et de la vie des bibliothèques en général en sont facilités. Le côté convivial de l'outil ressort également des nombreuses consultations des profils des bibliothécaires et du concours du plus beau de ces profils.

Quoi qu'il en soit, s'habituer à un nouvel outil prend toujours du temps et la surveillance des statistiques de consultation futures permettra de confirmer ou non le succès à long terme de WikiBiGe.

9. Conclusion

Cet article a été rédigé, corrigé, modifié et recorrecté à 18 mains, mais sur des claviers différents... C'est aussi ça, la "magie" du wiki. Les bibliothécaires de l'Université de Genève sont-ils désormais en plein surf sur les vagues du Web 2.0 ? Même si les vagues ne sont pas encore hautes, c'est déjà un début !

BIBLIOGRAPHIE

DOKUWIKI (2007). Wiki:dokuwiki. In : *DokuWiki* [en ligne]. Modifié le 07 mars 2007, [consulté le 06.12.2007]. <http://wiki.splitbrain.org/wiki:dokuwiki>

LIZIARD, David (2007). Travail collaboratif avec un wiki : pistes à partir d'expériences de bibliothécaires. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne], [consulté le 19.12.2007], t. 52, no. 6, p. 56-59. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2007/06/document.xsp?id=bbf-2007-06-0056-012/2007/06/fam-dossier/dossier&statutMaitre=non&statutFils=non>

UNIVERSITE DE GENEVE (2007). *WikiBiGe : le wiki des bibliothécaires de l'Uni* [en ligne]. Modifié le 04 décembre 2007, [consulté le 06.12.2007, accessible uniquement depuis le réseau informatique de l'Université de Genève]. <http://lnxweb.unige.ch/biblio/WikiBiGe/doku.php?id=accueil>

WIKIPEDIA (2007). Wiki. In : *Wikipédia, l'encyclopédie libre* [en ligne]. Modifié le 23 novembre 2007, [consulté le 06.12.2007]. <http://fr.wikipedia.org/wiki/Wiki>