

COLLABORATION INTERNATIONALE POUR UN BENCHMARKING ENTRE TROIS BIBLIOTHÈQUES DE SANTÉ EUROPÉENNES

Karen Johanne BUSET

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, directrice de la Bibliotek for medisin og helse, Trondheim (Norvège)

Ghislaine DECLÈVE

Université catholique de Louvain, directrice de la Bibliothèque des sciences de la santé, Bruxelles (Belgique)

Tuulevi OVASKA

Itä-Suomen Yliopisto, directrice de la KYSin tieteellinen kirjaston KUH Medical Library Kys, Kuopio (Finlande)

■ La coopération internationale est une part importante du travail des bibliothécaires de santé et des professionnels de l'information en général. Trois bibliothèques européennes de sciences médicales et de la santé ont entamé en 2013 un projet de benchmarking. Ce projet a pour objectif de comparer les services proposés par les bibliothèques, de permettre aux participantes d'apprendre les unes des autres et de dégager de bonnes pratiques. Cet article présente un point d'étape du projet, il rapporte les expériences et discute les défis et les opportunités d'un benchmarking international pour les bibliothèques. Il décrit concrètement cette coopération, les moyens et les outils de communication, la manière dont le projet a été documenté et son déroulement.

■ Internationale samenwerking is een belangrijk deel van het werk van medische bibliothecarissen en van informatieprofessionals in het algemeen. Drie Europese bibliotheken van medische en gezondheidswetenschappen zijn in 2013 met een benchmarking project begonnen. Dit project heeft tot doel de diensten die door bibliotheken aangeboden worden te vergelijken, om de deelnemers in staat te stellen van elkaar te leren en om goede praktijken te identificeren. Deze paper is een voortgangsrapport van het project, waarin ervaringen worden gerapporteerd en uitdagingen en kansen van een internationale benchmarking voor bibliotheken worden bediscussieerd. Het beschrijft in het bijzonder de samenwerking, de middelen en gereedschappen die werden benut om te communiceren, de manier waarop het project werd gedocumenteerd en de ontwikkeling van het project.

Contexte

La coopération internationale est une part importante du travail des bibliothécaires de santé et des professionnels de l'information en général. Trois bibliothèques européennes de sciences médicales et de la santé ont entamé en 2013 un projet de benchmarking. Il s'agit de la Bibliotek for medisin og helse (bibliothèque de médecine et santé, BMH) de la Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet (Université norvégienne des sciences et technologies, NTNU, à Trondheim, Finlande), de la KYSin tieteellinen kirjasto, bibliothèque de l'hôpital universitaire de Kuopio dépendant de l'Itä-Suomen Yliopisto (Université de Finlande orientale, UEF, à Kuopio, Finlande) et de la Bibliothèque des sciences de la santé (BSS) (Université catholique de Louvain (UCL), à Bruxelles, Belgique).

Le bibliothécaire en chef de l'UEF est à l'origine de ce projet qui a ensuite été proposé aux deux autres universités en février 2013. Le plan original¹ en a été écrit par l'UEF en octobre 2012. Il établit l'objectif, introduit les outils, suggère quelques sujets et méthodes et propose un futur projet, plus large. Les deux autres bibliothécaires en chef ont soutenu le projet, essentiellement en acceptant qu'un membre de leur équipe y consacre du temps. Les fonds Erasmus (programmes d'échange de membres du

personnel) et les budgets propres des bibliothèques ont permis les visites de chacune des bibliothèques. Une maximisation du travail en ligne a permis de minimiser les coûts.

Un projet collaboratif mené par trois participantes enthousiastes n'exige pas de chef de projet. Les trois participantes ont un poids égal dans les décisions. Ainsi, les rôles (établissement du blog et de l'agenda de travail, exploitation d'indicateurs de l'Organisation internationale de normalisation (OIN, plus connue sous son acronyme anglais ISO, pour International Organization for Standardization), animation du groupe de discussion, pour n'en citer que quelques-uns) sont remplis selon les personnalités et les compétences, les savoirs et les expériences de chacune, tout en tenant compte des contraintes de temps, des cultures de travail et de certains facteurs individuels.

Les cordonniers seraient à l'origine du terme "benchmarking". Pour prendre les mesures nécessaires à la confection des chaussures, ils plaçaient en effet le pied de leur client sur un banc ("bench" en anglais) sur lequel ils en traçaient le contour. Aujourd'hui, on utilise plus communément le terme "benchmarking" pour mesurer la performance selon un indicateur spécifique comme le coût ou le temps de production d'une unité. Loin cependant de mesurer la taille des pieds ou les dépenses en termes de temps, le projet

décrit ici est un benchmarking des bonnes pratiques. Ce type de benchmarking est utilisé spécifiquement en management stratégique à l'aide duquel les organismes évaluent divers aspects de leur activité par rapport aux meilleures ou, plus simplement, aux bonnes pratiques d'autres organismes. Cette comparaison leur permet d'améliorer ou d'adopter de bonnes ou de meilleures pratiques pour augmenter leur performance d'une manière ou l'autre. Si le benchmarking peut n'être qu'un événement isolé dans l'histoire d'un organisme, il s'agit souvent d'un processus continu.

Objectifs

"Le benchmarking devrait être considéré comme le commencement d'un voyage de découverte et non comme une fin en soi. Il devrait avoir pour objectif d'en apprendre plus sur son service, par comparaison de son impact avec celui d'autres – et pas de se garantir une place dans un palmarès."^{2 3} L'objectif de ce projet est de comparer les services rendus par les bibliothèques participantes afin d'en dégager les bonnes pratiques et de les mettre en œuvre. Afin de collecter des idées, des solutions et des exemples, les sujets suivants ont été explorés :

- La planification générale de l'espace dans la bibliothèque ainsi que de la bibliothèque en tant que lieu d'apprentissage ;
- La manière dont les autres enseignent les compétences informationnelles et dont ils en intègrent la formation au curriculum ;
- Le marketing et la promotion des services de bibliothèque, la recherche de nouvelles idées pour les médias sociaux entre autres plateformes de communication ;
- L'intégration des services de la bibliothèque dans le travail des étudiants, des chercheurs et des cliniciens ;
- La collaboration avec d'autres services de l'université comme l'informatique et l'administration des services aux étudiants.

Cet article présente un état d'avancement de ce projet de benchmarking, il fait état de l'expérience et des outils utilisés pour la mener. Cette expérience peut ainsi être partagée avec des collègues pour encourager des activités similaires entre bibliothécaires et professionnels de l'information. Ainsi que l'expose le site de la *European Association for Health Information and Libraries (EAHIL)*, *"Les bibliothécaires et les professionnels de l'information médicale européens partagent un même objectif, indépendamment de l'organisme pour lequel ils travaillent ou du pays dans lequel ils vivent. L'EAHIL vise à améliorer les services que les bibliothèques rendent aux professionnels de la santé par la coopération et le partage d'expérience au-delà des frontières nationales."*^{4 5} Les auteurs de

cet article considèrent que le benchmarking peut constituer une méthode adéquate pour atteindre ces objectifs.

Méthodes

Cette section décrit comment s'est organisée concrètement la coopération, quels en ont été les moyens et les outils de communication, comment le projet et son déroulement ont été documentés. Les méthodes suivantes ont été utilisées :

- Collecte collaborative de données,
- Observation et accompagnement,
- Entretiens structurés et semi-structurés avec des utilisateurs et des membres des équipes des bibliothèques,
- Groupe de discussion avec des collègues de l'EAHIL,
- Rédaction collaborative d'un blog,
- Apprentissage par la pratique.

Outils et méthodes pour collaborer

Quand trois personnes, provenant de trois pays différents et utilisant quatre langues, veulent collaborer aux mêmes documents, il faut trouver des solutions spécifiques. Après une expérience malheureuse d'un point de vue linguistique avec Google Docs/Drive, tous les documents ont été sauvegardés dans un dossier partagé sur Dropbox. Juste avant de commencer les visites sur sites, un blog a été lancé pour informer des activités du groupe et de ses principales découvertes et réflexions. Ce blog incite également ses rédactrices à rester actives et à tenir les délais qu'elles s'imposent. Les billets du blog sont rédigés en collaboration pendant et entre les réunions. La plateforme WordPress a été choisie parce que l'une des participantes en était familière. Pour les réunions en ligne, c'est d'abord Skype qui a été utilisé, mais Google Hangouts a finalement eu la préférence du fait de meilleures fonctionnalités audio et vidéo. Des réunions présentielles ont heureusement aussi pu avoir lieu au moins une fois par an.

Collecte des données

Au commencement du projet, de nombreuses informations statistiques concernant les bibliothèques et les universités participantes ont été collectées et partagées. L'idée de départ était en effet de comparer les activités et les résultats obtenus.

Les domaines suivants avaient été épinglés comme intéressants pour les trois institutions :

- Espaces de bibliothèques, facilités et équipement ;
- Services au public, y compris le prêt, le prêt entre bibliothèques et la formation des usagers ;
- Gestion des collections, notices catalographiques ;

- Dépôts institutionnels ;
- Équipes de bibliothécaires, nombre et formation ;
- Données financières.

Les données numériques sont les plus simples à utiliser et les plus utiles lorsqu'on peut les comparer à d'autres, synchroniquement, ou en étudiant l'évolution, diachroniquement. Les questions suivantes se sont dès lors posées : Quelles données sont-elles comparables ? Comment les comparer ?⁶

Les données statistiques doivent être considérées en contexte. On peut, par exemple, s'intéresser à l'usage des collections de la bibliothèque ou au nombre de prêts. Les éléments qui influencent ces données sont entre autres la taille des universités, la taille, l'âge et l'actualité des collections, le nombre d'acquisitions annuelles, le nombre d'utilisateurs, le nombre de livres et de revues électroniques, le nombre de livres imprimés remplacés par des livres électroniques, la manière dont les utilisateurs potentiels sont informés du contenu des collections. Les mêmes considérations s'appliquent à bon nombre d'autres aspects envisagés.

Ce benchmarking se base sur trois bibliothèques similaires, au service tant d'une université que d'un hôpital, avec des groupes d'utilisateurs semblables. L'espoir était de parvenir à comparer les données financières, mais cela a été considéré comme trop difficile, car tant les bibliothèques que les universités dont elles dépendent sont organisées et financées de manières totalement différentes. Les données financières peuvent cependant être utiles au départ. Pour comparer ces données, trois indicateurs ISO ont été sélectionnés⁷ :

- *Espace consacré à l'utilisateur par personne* (B.1.3.1) est utilisé pour évaluer la bibliothèque en tant que lieu de d'étude, de rencontre et d'apprentissages ;
- *Employés par personne* (B.1.4.1) sert à estimer la quantité de travail fourni par les équipes de bibliothèques, par rapport à la population à desservir ;
- *Pourcentage du total du personnel dédié aux services au public* (B.3.3.1) permet de déterminer l'effort consenti en personnel pour les services au public par rapport aux services internes.

Visites de bibliothèques

Les visites de chacune des bibliothèques participantes ont été l'occasion de discussions avec leurs bibliothécaires en chef. Ces derniers souhaitaient que les données financières, parmi les autres, puissent être comparées. Ce point a pu être discuté.

Ces visites ont principalement été consacrées à :

- Interviewer des utilisateurs des bibliothèques sur leur raison et leur manière d'utiliser la bibliothèque en tant que lieu⁸ ;
- Interviewer des membres des équipes des bibliothèques sur leur travail et leur rôle à la bibliothèque, sur leur opinion quant au sens et à l'impact de ce travail et de la bibliothèque même⁹ ;
- Observer l'espace et l'organisation des collections ;
- Apprendre comment l'équipe est organisée, quelles sont les relations entre la bibliothèque et l'hôpital ainsi qu'entre la bibliothèque et l'université.

La première visite a été menée à Trondheim, en octobre 2014. La BMH était alors toute neuve et venait à peine d'ouvrir. La bibliothèque a dès lors été visitée dans les moindres détails et le focus a été mis sur le thème de la bibliothèque en tant que lieu. Les visiteuses en ont tiré de nombreuses informations, entre autres à propos du mobilier et de l'éclairage. La formation aux compétences informationnelles et la promotion des services de la bibliothèque ont été deux autres aspects importants de cette visite. Ces activités font partie d'une stratégie consistant à rendre les bibliothécaires visibles selon le concept du "visible librarian"¹⁰ : les équipes vont vers l'utilisateur, se montrent sur le campus, aux endroits habituellement fréquentés par les utilisateurs, y compris en dehors de la bibliothèque.

Ensuite une semaine de novembre 2014 a été consacrée à des visites en Belgique. L'UCL est organisée en cinq campus, avec une distance maximale de 120 km entre Woluwé et Tournai. Sur son campus principal, à Louvain-la-Neuve, s'est tenue une réunion avec l'équipe qui a réalisé le projet de promotion des bibliothèques "Biblio-Jack"¹¹, une façon légère et dans l'air du temps d'apprendre aux étudiants les bases de l'utilisation de la bibliothèque universitaire. Le projet DIAL, dépôt institutionnel de l'université, a également été présenté et une visite a été consacrée à la Nouvelle bibliothèque et learning centre des sciences et technologies.

Enfin une semaine de décembre 2014 a été consacrée à visiter la bibliothèque de l'hôpital universitaire de Kuopio. Au cours de cette visite s'est tenue une discussion en ligne avec la responsable de la formation et de l'information de l'UEF sur le campus de Joensuu (à 137 km de Kuopio), à propos de la formation aux compétences informationnelles. À Kuopio, les réunions en ligne (par vidéo-conférence ou par Skype) font partie de la vie quotidienne. La discussion a porté sur les cours en ligne, leur intégration dans le curriculum, la collaboration avec les académiques, les critères de qualité, les

retours d'information des étudiants et l'évaluation par les pairs. Outre des discussions avec d'autres membres de l'équipe de la bibliothèque, une visite a été consacrée à la Varastokirjasto (bibliothèque nationale de conservation) qui collecte, conserve et fournit du matériel en provenance de et à tout type de bibliothèque en Finlande.

Groupe de discussion avec des collègues de l'EAHIL

Un groupe de discussion est une discussion modérée entre six à dix participants. Ce dispositif vise à collecter une série d'opinions exprimées par un ensemble représentatif de personnes, en sorte d'obtenir une représentation des attitudes, croyances, désirs et réactions à l'égard de concepts partagés par les participants. Il s'agit d'une méthode qualitative. Elle fournit des résultats qui, s'ils ne peuvent être généralisés à une population, peuvent cependant indiquer des tendances ainsi que des caractéristiques et des schémas récurrents.

Fin mai 2015, les participantes au projet ont invité leurs collègues de l'EAHIL à y prendre part en commentant et en discutant du benchmarking comme méthode. La session consacrée au groupe de discussion s'est tenue lors des ateliers "EAHIL+ICAHIS+ICLC" à Edimbourg, en juin 2015¹². Les participants ont en outre été invités à commenter le projet et leur intérêt pour le benchmarking tant avant qu'après la session.

Résultats

Cette section décrit principalement les résultats des visites de bibliothèques, la bibliothèque en tant que lieu ainsi que le sens des bibliothèques. Au fur et à mesure du développement du projet, les nouvelles informations concernant la comparaison des données et les indicateurs feront l'objet d'un article ou d'une communication.

Interviews des utilisateurs

Les trois mêmes questions ont été posées à des utilisateurs de chaque bibliothèque, concernant l'usage qu'ils font de la bibliothèque comme lieu :

- Quel usage faites-vous de la bibliothèque ?
- Pourquoi vous être installé à cette place précise ?
- Où travailleriez-vous si la bibliothèque n'existait pas ?

À Trondheim, les utilisateurs ont été sondés dans huit zones, individuellement, par paire ou en groupe. À Bruxelles, des utilisateurs isolés de six zones ont été interrogés, car il n'y a pas d'espace pour le travail en groupe actuellement dans la bibliothèque. À Kuopio,

cinq utilisateurs de cinq zones ont été interviewés, car il n'y avait pas alors à la bibliothèque de local pour le travail en groupe.

Les personnes rencontrées dans les bibliothèques, des étudiants pour la plupart, lisaient des notes de cours ou des syllabus, discutaient ou parlaient, rédigeaient des rapports de laboratoire ou des articles de recherche, travaillaient en groupe, cherchaient de l'information, utilisaient leurs propres livres, travaillaient sur leur ordinateur personnel ou sur l'un de ceux de la bibliothèque. Des activités semblables ont été observées dans les trois bibliothèques.

Les utilisateurs rencontrés ont déclaré apprécier divers aspects des espaces de bibliothèque. À Trondheim, ils ont mentionné le confort du mobilier, le niveau de silence satisfaisant, la possibilité de travailler à plusieurs ainsi que la disponibilité d'ordinateurs et de matériel de référence. À Bruxelles, ils ont dit apprécier le fait d'appartenir à une communauté d'étude, l'ambiance favorable à l'étude, le silence et la constante disponibilité d'un bibliothécaire pour maintenir cette atmosphère studieuse. Ils ont également mentionné la disponibilité du Wi-Fi, d'ordinateurs et la possibilité de chercher de l'information. Les utilisateurs ont aussi dit apprécier l'éclairage naturel, la ventilation et l'ambiance thermique du lieu. À Kuopio, l'accès aux ordinateurs était jugé important ; la tranquillité et la possibilité de s'asseoir près d'une fenêtre étaient aussi appréciées.

Si la bibliothèque n'avait pas existé, la plupart des utilisateurs de la BMH rencontrés auraient préféré rester chez eux plutôt que de s'installer dans la salle d'étude, trop silencieuse à leur goût. À la BSS, au contraire, les utilisateurs rencontrés ne seraient pas restés chez eux ou au kot. Si la bibliothèque n'avait pas existé, ils se seraient installés dans l'une des salles d'étude du campus, même si elles sont jugées trop bruyantes. La plupart des utilisateurs de la bibliothèque de l'hôpital universitaire de l'UEF interviewés se seraient rendus au "learning centre" ou à la bibliothèque générale du campus ; un seul aurait étudié chez lui.

On peut donc conclure que le planning d'une bibliothèque en tant qu'espace d'apprentissage devrait intégrer les points suivants :

- La disponibilité de zones de travail individuel et collaboratif,
- La possibilité d'offrir des espaces de travail et d'étude tant silencieux que semi-silencieux,
- L'accès à des ordinateurs et à un réseau Wi-Fi,
- La disponibilité de l'éclairage naturel.

Discussions avec les membres des équipes

Les questions posées aux membres des équipes des bibliothèques portaient sur leur rôle et sa valeur ajoutée :

- Quel est votre rôle dans la bibliothèque ?
- Pourquoi travaillez-vous ici ?
- Quels sont le sens et le but de votre travail ici ?
- Pour l'université, quelle est la valeur ajoutée de la bibliothèque (et du rôle que vous y tenez) ?
- Si la bibliothèque n'existait pas ou ne fournissait pas les services qu'elle rend, quelles en seraient les implications ?
- Selon vous, la bibliothèque fait-elle ce qu'il faut ? Rend-elle les bons services ?

Cette méthode s'est révélée productive. Les membres des équipes se sont montrés désireux de partager leurs réflexions et leurs opinions, et ce qui avait commencé comme des interviews a rapidement pris le tour d'une discussion entre collègues. Les responsables de bibliothèques participantes ont pris part au processus réflexif avec leurs collaborateurs. Il a été possible à chacun des participants de parler du sens de son travail et de la valeur de la bibliothèque pour le monde extérieur. Cette fructueuse discussion s'est conclue sur ce constat : si les bibliothèques n'existaient pas, il faudrait les inventer.

Même en présence des responsables hiérarchiques, la réunion n'était pas formelle et n'avait aucun objectif organisationnel. Les membres des équipes ont paru pouvoir et vouloir s'exprimer librement au cours d'un échange de vues et d'opinions dans lequel il n'y avait pas de "bonne" réponse. Au terme de ces échanges, la valeur de la bibliothèque a été définie comme celle d'un ensemble dépendant des tâches de chacun dans sa bibliothèque. Cela a été l'occasion de mettre en relation les besoins exprimés par les utilisateurs et les points de vue des équipes. Si le responsable local en a tiré un bénéfice direct, ses collègues en ont également bénéficié dans la mesure où cela a attiré leur attention sur les résultats qualitatifs d'une discussion pleine de sens. Cette méthode peut donc être utilisée pour déclencher, et développer, une activité plus orientée vers l'utilisateur.

Leçons du groupe de discussion

Dix collègues de l'EAHIL ont pris part au groupe de discussion¹³. Très brièvement exposés ci-dessous, les principaux sujets discutés et les résultats de ces discussions ont été les suivants :

Comparaison de données : discussion sur les contrôles de qualité des bibliothèques dans les différents pays ; avis sur le recours aux indicateurs pour mesurer les progrès ;

Visite des trois sites : accord sur le fait que les interviews des étudiants ont fourni de l'information utile, mais recommandation de réfléchir aussi à ce que pourraient apporter les non-utilisateurs ;

Marketing : suggestion que le marketing pourrait être l'un des sujets principaux et que l'EAHIL devrait y consacrer un nouveau groupe de travail ;

Manière de mener le projet : suggestion de réfléchir à ce qui doit, à cette étape, être mesuré et de se concentrer sur moins de thèmes.

Conclusions

Le présent projet de benchmarking international :

- Implique de nombreuses heures de travail et de l'intérêt personnel autant que le soutien de toute la hiérarchie des membres participants ;
- Vise à mettre à la disposition des étudiants et des membres du personnel une bibliothèque et des services d'information de qualité ;
- Implique une évaluation continue et un développement constant des fonctions de la bibliothèque et des compétences des équipes ;
- Fournit des outils et des suggestions autant qu'il met en lumière diverses manières de gérer une bibliothèque ;
- Représente un défi mais aussi une opportunité ;
- Fournit énormément d'information et de nouvelles compétences aux professionnels de l'information et donne à leurs institutions l'occasion non seulement de comparer des faits et chiffres, mais aussi de tirer des enseignements de manières de faire et de cultures de travail différentes.

Karen Johanne Buset

*Norges teknisk-naturvitenskapelige
universitet - NTNU-BMH
Kunnskapssenteret, St. Olavs Hospital
Olav Kyrres gt 10
NO-7006 Trondheim
Norvège*

karen.buset@ub.ntnu.no

<https://www.ntnu.no>

Ghislaine Declève

*UCL – Bibliothèque des sciences de la santé
Avenue Hippocrate 50, bte B1.50.09
B-1200 Bruxelles
Belgique*

ghislaine.decleve@uclouvain.be

<http://www.uclouvain.be>

Tuulevi Ovaska

KUH Medical Library, Puijo Hospital
P.O. Box 100
Puijonlaaksontie 2
FI-70029 KY
Finlande
tuulevi.ovaska@uef.fi
<http://www.uef.fi/fi/etusivu>

septembre 2016

Notes

1. Ovaska, T.; Saarti, J. Benchmarking plans [en ligne]. University of Eastern Finland Library, 2012 (consulté le 27 septembre 2016). Projet : gestion de bibliothèque. 2 pp. <https://benchmarkingthreehealthlibraries.files.wordpress.com/2014/10/benchmarking_plans_2012-2013.pdf>.
2. Traduction française du rédacteur.
3. Markless, S.; Streatfield, D. Evaluating the impact of your library. 2e édition. Facet, 2013. ISBN 978-1-85604-812-5.
4. Traduction française du rédacteur.
5. European Association for Health Information and Libraries [en ligne]. <<http://www.eahil.eu>> (consulté le 27 septembre 2016).
6. Buset, K.; Declève, Gh.; Ovaska, T. Comparing statistical information [en ligne]. <<https://benchmarkingthreehealthlibraries.wordpress.com/2015/11/17/is-it-useful-or-even-possible-to-compare-statistical-information>> (consulté le 27 septembre 2016).
7. Organisation internationale de normalisation. Information et documentation – Indicateurs de performance des bibliothèques. ISO, 2014. ISO 11620:2014(F).
8. Buset, K.; Declève, Gh.; Ovaska, T. Interviewing library users 1-3 [en ligne]. <<https://benchmarkingthreehealthlibraries.wordpress.com/2014/10/30/interviewing-library-users>>, <<https://benchmarkingthreehealthlibraries.wordpress.com/2014/11/06/interviewing-library-users-part-2>>, <<https://benchmarkingthreehealthlibraries.wordpress.com/2014/12/11/interviewing-library-users-part-3>> (consultés le 27 septembre 2016).
9. Buset, K.; Declève, Gh.; Ovaska, T. The meaning of library – and life? [en ligne]. <<https://benchmarkingthreehealthlibraries.wordpress.com/2014/12/19/the-meaning-of-library-and-life>> (consulté le 27 septembre 2016).
10. Siess, J.A. The visible librarian : asserting your value with marketing and advocacy. American library association, 2003. ISBN 978-0838908488.
11. Université catholique de Louvain. Biblio-Jack : le b.a.-ba des bibliothèques [en ligne]. <<http://www.uclouvain.be/biblijack>> (consulté le 27 septembre 2016). Voir à ce sujet : Finfe M., Kojo-Zweifel C., Lanners C., Patris S. Biblio-Jack : le b.a.-ba des bibliothèques de l'UCL en vidéo. Cahiers de la Documentation/Bladen voor Documentatie, 2015, n° 3, p. 78-85.
12. EAHIL+ICAHIS+ICLC 2015: Research-minded – supporting, understanding, conducting research [en ligne]. <<https://eahil2015.wordpress.com>> (consulté le 27 septembre 2016).
13. Buset, K.; Declève, Gh.; Ovaska, T. Focus! – said the focus group [en ligne]. <<https://benchmarkingthreehealthlibraries.wordpress.com/2015/07/01/focus-said-the-focus-group>> (consulté le 27 septembre 2016).