

UQ-8 crée un Wiki

Chronique d'une expérience réussie



par **Lino Tremblay**
lino_tremblay@uqar.ca
et **Dominique Papin**
dominique.papin@uquebec.ca

Avec l'implantation d'un nouveau SIGB et la fusion des catalogues de huit établissements du réseau de l'Université du Québec, le partage efficace de l'information entre le personnel des bibliothèques est devenu essentiel. Un wiki professionnel a été mis en place pour répondre à ce besoin. Se basant sur cette expérience, ce texte tente de cerner les principales étapes de la création d'un wiki, les facteurs de son succès, de même que les avantages et les limites d'un tel outil.

UQ-8 Creates a Wiki. A report on a successful experience The efficient sharing of information between library personnel became essential with the introduction of a new integrated library system and the fusion of the catalogues of eight libraries belonging to the Université du Québec network. A professional wiki was put in place to answer this need. Based on this experience this text highlights the principle steps for creating a wiki, which factor insure success, as well as the advantages and disadvantages of this tool.

En 2007, huit établissements du réseau de l'Université du Québec ont remplacé le système Manitou par Aleph. Bien que l'hébergement et le soutien technologique du nouveau système (migration, serveurs, support, etc.) aient été confiés à l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR) dès le début du projet, le personnel de chaque bibliothèque a dû mettre la main à la pâte afin d'optimiser le transfert des données et paramétrer le système intégré de gestion de bibliothèques (SIGB) localement.

De plus, l'impact de ce changement sur les utilisateurs «professionnels» (employés du prêt, des acquisitions, du catalogage, etc.) a été non négligeable. Auparavant habitué à travailler de façon quasi autonome dans un environnement séparé (même si le catalogue web et l'interface professionnelle étaient communs), le personnel de huit bibliothèques réparties dans tout le Québec se retrouvait du jour au lendemain avec un nouvel outil à maîtriser, et surtout une base de données bibliographique unique.

Il va sans dire que la quantité de données générées dans le cadre d'une telle opération est assez substantielle. Rapidement, il est devenu évident que le modèle de partage d'information classique, bien que fonctionnel, pouvait être

amélioré. Comme le fait remarquer Jean-Daniel Bourgault, responsable de l'opération des systèmes de bibliothèque à l'Institut national de recherche scientifique (INRS) depuis 1993, « dans le temps de Manitou, l'information circulait de diverses façons : documents imprimés, courriels, appels téléphoniques, et, vers la fin, un intranet technique réservé aux bibliothécaires-système et aux directeurs. Comme tout était pas mal éparpillé, il y avait forcément beaucoup d'échanges isolés et de pertes d'information, ce qui compliquait la gestion et le développement du SIGB. C'était un entrelacs de tuyaux fuyants qui versaient des données dans plusieurs réservoirs en même temps - et parfois dans le vide. »

C'est dans ce contexte que l'idée de créer un wiki professionnel s'est imposée. « Dès le début du projet de changement de système, les directeurs des bibliothèques du groupe UQ-8 étaient tout à fait conscients qu'une fois l'implantation complétée, le principal défi consisterait à faire travailler ensemble les équipes affectées au traitement de la documentation de leurs établissements respectifs. L'idée proposée par les responsables locaux Aleph de s'appuyer sur un wiki pour regrouper l'information en lien avec l'utilisation d'Aleph a donc rapidement obtenu l'aval de l'ensemble des directeurs, » souligne Benoit Séguin, directeur du développement et services techniques et informatisés au Service de la bibliothèque de l'UQTR.

Pour mémoire, un wiki est « un système de gestion de contenu de site web qui rend les pages web librement modifiables par tous les visiteurs qui sont autorisés »¹. Il existe différents types de wikis : des wikis encyclopédiques (Wikipédia, s'il faut en nommer un seul), des wikis portant sur un domaine (informatique, cinéma, etc.), et d'autres, encore plus spécialisés, qui ne traitent que d'un seul sujet très précis (Linux, Star Wars, etc.). Le wiki professionnel, réservé à une équipe de travail ou à un groupe de personnes œuvrant dans le même domaine, fait généralement partie de cette dernière classe. Il est une solution de remplacement aux cahiers de procédures internes (le guide du format MARC 21, par exemple) et à l'intranet géré centralement.

Choix, installation et configuration

Une fois la décision prise d'implanter un wiki, il a fallu sélectionner une plateforme. La gamme de produits offerts est vaste, tout comme les modèles d'opération (logiciel libre ou propriétaire, hébergement local ou distant, etc.). MediaWiki a été choisi non seulement en raison de sa gratuité, mais aussi de sa popularité. En effet, ce moteur de wiki, développé dans un premier temps pour Wikipédia, est fort probablement le plus utilisé à travers le monde actuellement. La communauté de pratique MediaWiki est de ce fait très grande et très active.

COMMENT ASSURER LE SUCCÈS D'UN WIKI?

Avant le lancement

- Vérifier que le wiki est l'outil comblant le mieux le besoin. Même s'ils gagnent rapidement en popularité, les wikis ne sont pas une panacée. Dans certains contextes, d'autres outils peuvent s'avérer plus efficaces. Pour les bibliothécaires de référence, par exemple, le wiki est peu pratique, car les questions des usagers sont souvent complexes et rarement identiques. Par contre, pour le catalogage, le wiki est bien adapté, car les articles sont courts et portent sur des points précis (champs MARC, règles de catalogage, etc.) et des tâches répétitives.
- S'assurer de la collaboration du service des technologies de l'information (TI). Bien que l'installation d'un wiki soit simple, il est toujours préférable de pouvoir compter sur une personne des TI ouverte et enthousiaste envers le projet. En effet, même avec un moteur de wiki stable, des problèmes peuvent survenir (pannes de serveur, problèmes d'accès, etc.), et la configuration avancée du wiki peut exiger la connaissance de langages informatiques que le personnel d'une bibliothèque ne maîtrise pas nécessairement. Finalement, la création d'un wiki nécessite l'élargissement des droits en écriture sur le serveur hôte, ce qui effraie beaucoup d'administrateurs de serveurs.
- Ajouter du contenu. Un wiki vide peut dérouter les utilisateurs potentiels. Il est donc important d'y ajouter de l'information avant de le rendre public. Cela permet au passage d'offrir des exemples de pages, de tableaux, de titres, etc. De plus, cela donne l'occasion de tester les fonctionnalités du wiki et de prévoir les écueils rencontrés après le lancement.
- Documenter l'aide en ligne. Les pages d'aide créées lors de l'installation d'un moteur de wiki sont souvent minimales (celle de MediaWiki est vide). Même si l'aide est documentée ailleurs sur Internet, il est préférable de documenter de façon concise et ciblée les fonctionnalités de base du wiki directement dans l'outil, afin d'éviter que les utilisateurs – le plus souvent des novices en la matière – ne se découragent devant l'apparente complexité du wiki.

Après le lancement

- Continuer la promotion. Particulièrement au début de la vie du wiki, il peut être utile d'avoir un « champion » du wiki : quelqu'un qui, sans aller jusqu'au harcèlement, rappelle aux utilisateurs l'existence du wiki lorsqu'il constate que de l'information présentée dans d'autres contextes y serait pertinente. Une fois le wiki entré dans les moeurs, ce type d'intervention s'avèrera de moins en moins nécessaire.
- Jardiner. Parce que tous peuvent contribuer au wiki, il est nécessaire d'en surveiller le développement, et ce dès le départ, avant que le wiki ne prenne trop d'ampleur. C'est le rôle du « jardinier », qui intervient lorsque apparaissent des « contributions bien intentionnées, mais non adaptées ou mal structurées qui vont nécessiter un certain travail de discussion, de mise en forme et de réécriture »³. Le travail de jardinage exigé varie avec la complexité du wiki et le volume d'information qui y est ajouté par ses utilisateurs. À titre d'exemple, l'administration régulière du wiki Aleph UQ-8 demande moins d'une heure par semaine.
- Faire des copies de sécurité. Le wiki étant destiné à servir de dépôt central des connaissances, il est important d'assurer la pérennité de l'information qui s'y trouve. La fragile crédibilité d'un wiki naissant peut vite être réduite à néant par une perte de données facilement évitable!

Il est aisé d'obtenir de l'aide, que ce soit par l'entremise de l'abondante documentation sur le moteur ou en s'adressant directement à d'autres utilisateurs (par courriel ou via des forums). Finalement, la célébrité de MediaWiki garantit sa survie et son développement à long terme – il serait surprenant que Wikipédia disparaisse sous peu!

L'installation de MediaWiki sur un serveur web standard² est très rapide (moins d'une heure). La configuration de l'outil est quant à elle optionnelle : on peut utiliser MediaWiki tel quel, sans y toucher. Il est cependant plus intéressant de le personnaliser. Par exemple, on peut simplifier les menus de navigation de gauche et du bas - la section « Faire un don »

est peu pertinente dans le cas d'un wiki professionnel! –, adapter le libellé des messages, etc.

L'accès au wiki Aleph UQ-8 est contrôlé par mot de passe (le même pour tous) pour trois raisons. Premièrement, un wiki complètement ouvert constitue une brèche de sécurité assez importante au niveau des serveurs. Deuxièmement, cette façon de faire évite la gestion du pourriel (ajout de pages et de liens sans rapport avec le contenu du wiki) et des dégâts causés par le vandalisme sur les pages existantes. Finalement, une partie de l'information déposée sur le wiki (publications d'Ex Libris, comptes rendus de réunions internes, etc.) doit être diffusée de façon sélective. Les inconvénients de cet accès limité sont mineurs, puisque de toute façon, le contenu du wiki est très local et présente peu d'intérêt pour le grand public.

Au départ, les usagers pouvaient modifier une page sans s'identifier individuellement. L'adresse IP servait alors de nom d'utilisateur. Il a par la suite été décidé de permettre l'édition uniquement aux personnes identifiées dans le wiki, histoire de faciliter le suivi des modifications. Cela n'empêche personne de contribuer, car une fois dans le wiki, chacun peut se créer un compte immédiatement, sans qu'un administrateur ait à modérer les demandes.

ALEPH

Après une longue histoire de logiciels de bibliothèque développés localement (BADADUQ en 1972, SIGIRD en 1986 et Manitou dans les années 1990), le réseau de l'Université du Québec a décidé, en 2006, de faire l'acquisition d'un système commercial. Ainsi, huit établissements (UQTR, UQAC, UQAR, UQO, UQAT, INRS, ENAP et ETS) ont acquis collectivement Aleph de la société Ex Libris. Ce produit a été choisi pour sa flexibilité (en matière d'index, notamment) et ses grandes possibilités de travail en consortium. En effet, Aleph permet à plusieurs bibliothèques de partager un bassin de notices bibliographiques et de fichiers d'autorités, tout en restreignant l'accès aux données d'acquisition et de prêt par bibliothèque et par catégorie d'employé. Cette caractéristique était vitale pour «groupe UQ-8» qui désirait profiter de l'occasion pour unifier ses catalogues. Cette fusion complétée, tous les catalogueurs alimenteront une seule et même base de données bibliographique.

Après la rédaction du devis de conversion et quelques tests de fusion des données effectués au cours de l'hiver et du printemps 2007, les données extraites de Manitou ont été versées dans le nouveau système en juillet 2007. Les configurations avant lancement et les tests finaux ont été faits durant la deuxième moitié de l'été. Comme prévu, Aleph est entré en production à l'automne 2007, juste à temps pour la rentrée - et huit mois à peine après le choix de ce système.

Lancement et réactions

Le « wiki Aleph UQ-8 » a été lancé en novembre 2007. À l'origine, il a surtout été employé par le personnel du catalogage, dont les besoins étaient les plus criants.

L'appropriation de l'outil a été graduelle. L'obligation d'apprendre un nouveau langage (le « wikicode ») pour éditer et créer des pages a été un obstacle. Le public cible initial, majoritairement composé de technicien(ne)s en documentation, était cependant idéal : l'apprentissage de quelques balises n'a rien d'effrayant quand on maîtrise le format MARC! Certaines pages plus complexes (page d'accueil, tableaux, etc.) peuvent cependant nécessiter l'usage de fonctions plus avancées du wikicode et parfois le langage HTML. Ces pages sont alors rédigées par les administrateurs du wiki.

Par ailleurs, il a fallu un certain temps pour que certains réalisent et acceptent que tous puissent modifier les pages du wiki sans demander la permission chaque fois. « Au début, c'est un peu particulier de savoir qu'on peut changer le contenu d'un site web et que tout le monde le voit une minute après. Mais c'est si facile et instantané qu'on y prend vite goût », témoigne Anne Landry, technicienne en documentation à l'Université du Québec à Rimouski (UQAR). Pour augmenter le degré de confiance et faciliter le contrôle de la qualité des modifications de la section catalogage, une nouvelle catégorie de pages a été créée. Lorsqu'une personne inscrit une pratique qui n'a pas encore été validée par le groupe, elle attribue à la page la catégorie « Page non officielle à valider ». Un avertissement en haut de page s'affiche. Des membres désignés par le groupe visitent périodiquement les pages à valider et évaluent leur contenu. Si nécessaire, ils apporteront le point à

une prochaine réunion. Quand la suggestion est acceptée, la mention « page non officielle » est retirée et l'information est transmise à toutes les personnes concernées.

Une pratique qui a grandement favorisé l'intégration du wiki dans le travail quotidien est son utilisation lors des réunions du groupe d'Harmonisation des pratiques de catalogage (le groupe « HPC-8 »). En effet, les ordres du jour et les comptes rendus de ces réunions ne sont plus diffusés par courriel, mais par le wiki. Cela élimine le casse-tête des versions multiples et offre une souplesse appréciée : on peut modifier l'ordre du jour jusqu'à la dernière minute, et même pendant les réunions. Cela a également l'immense avantage de permettre la recherche en texte intégral dans ces documents en un seul endroit. De plus, la rédaction des comptes rendus, effectuée en alternance par les différents membres du groupe, a donné l'occasion à

article | discussion | modifier | historique | protéger | supprimer | renommer | suivre

Université du Québec

Accueil

Bienvenue sur le wiki Aleph UQ-8! Destiné au personnel des bibliothèques du réseau UQ-8, ce wiki sert à recueillir et partager l'information relative à Aleph. Il n'est pas nécessaire de vous identifier pour consulter le wiki. Cependant, pour modifier une page, identifiez-vous en cliquant sur le lien [Créer un compte](#) ou se connecter qui se trouve en haut à droite de chaque page. N'oubliez pas de consulter la [Page d'aide](#) afin de connaître le fonctionnement du wiki.

- Acquisitions et Publications en série
 - Envoyer des commandes au fournisseur
 - Modification du budget d'une commande
 - Réclamation de périodiques
 - Réclamation de monographies
 - Services du module Acquisitions/Périodiques
 - Procédures et autres documents
- ARC
 - Accès à ARC
 - Exécuter des rapports : Cognos Connection
 - Créer ou modifier des rapports : Query Studio
 - Procédures et autres documents
- OPAC
 - Modifications de l'OPAC
 - Types de documents
 - Descripteurs locaux
 - Deep-linking : des exemples
 - Catalogue - version TEST
 - Procédures et autres documents
- Configuration du système
 - Ordres du jour et comptes rendus des réunions des pilotes
 - Gestion des impressions et envois de courriels
 - Liste des index bibliographiques définis dans Aleph
 - Planification des prochains travaux
 - Procédures et autres documents
- Catalogage
 - Champs MARC:
 - Notice bibliographique
 - Notice d'autorité
 - Notice de fonds
 - Champs Aleph
 - Règles particulières:
 - Notices d'autorité
 - Traitement des exemplaires
 - Gestion des notices bibliographiques
 - Groupe de travail HPC-8:
 - Composition
 - Mandat
 - Ordres du jour et comptes rendus des réunions
 - Liste de souhaits
 - Indexation et classification
 - Procédures et autres documents
 - Politiques et outils externes (RVM, CREPUQ, etc.)
 - RCAAZ
- Prêt, PEB et réserves de cours
 - Prêt secours : en cas de panne du système
 - Réserves de cours - accès direct
 - Services du module Circulation
 - Procédures et autres documents - Prêt
 - Procédures et autres documents - Réserves de cours
- Autres
 - Carré de sable (pour tester les fonctionnalités du wiki)
 - Pages non officielles à valider
 - Pages à supprimer

plusieurs d'utiliser le wiki. Bien entendu, les administrateurs du wiki ont aidé les rédacteurs lors de leurs premiers pas, lorsque cela s'est avéré nécessaire. Aussi, le fait qu'une bonne partie des décisions prises lors des réunions ou lors d'échanges de courriels sur la liste de discussion du groupe – non, le wiki n'est pas un substitut aux listes de discussion! – soit consignée « en direct » dans le wiki a convaincu les derniers sceptiques de la valeur ajoutée de l'outil. Bref, comme tous peuvent modifier en un tour de main son contenu, le wiki, contrairement aux sites web traditionnels, permet la mise à jour de son contenu sans dépendre de la disponibilité du webmestre.

Fait étonnant, le wiki est en quelques mois devenu la référence pour les pratiques de catalogage réseau. « C'est écrit dans le wiki » est maintenant un air connu. Cela ne signifie pas que le wiki fasse figure d'autorité suprême, mais plutôt que si une seule source doit être fiable, c'est le wiki. D'ailleurs, la plupart des personnes n'hésitent pas à questionner le contenu du wiki lorsqu'il leur semble incorrect ou nébuleux. Ainsi, les inexactitudes et les zones grises sont rapidement éliminées.

Actuellement, le wiki est surtout utilisé pour le catalogage. Ailleurs, le besoin de collaboration s'est fait sentir au début, alors que chacun tentait d'appriivoiser Aleph, mais une fois les tâches régulières bien assimilées, le volume des échanges a diminué. Pour tous les modules, il demeure tout de même une ressource utile pour les nouveaux employés ou pour les tâches effectuées moins fréquemment (le prêt en cas de panne du système, par exemple).

Conclusion

Après coup, on peut affirmer que l'implantation du wiki améliore grandement le partage de l'information dans le groupe UQ-8. Il est maintenant aisé de retracer une bonne partie de l'information sans qu'un webmestre ait à l'insérer dans un site web, et sans que chacun ait à stocker localement les fichiers qui l'intéressent. Plus particulièrement, l'outil a contribué à améliorer l'efficacité du personnel de catalogage, à la fois qualitativement (en lui permettant de créer des notices bibliographiques de qualité comparable partout dans le réseau) et quantitativement (en lui épargnant d'avoir à consulter plusieurs sources souvent contradictoires pour savoir comment saisir le contenu de tel ou tel champ MARC, par exemple).

Les raisons de cette réussite sont rattachées non seulement à la gestion même du wiki (voir encadré), mais aussi au milieu. La collaboration entre bibliothèques fait partie depuis longtemps des habitudes de travail du réseau de l'Université du Québec. Plusieurs groupes structurés existent et la volonté de partage est bien ancrée. Dans le cas présent, la quantité d'information à diffuser justifiait le besoin à elle seule. Une grande partie du personnel des bibliothèques était donc prêt à « passer au niveau supérieur ».

Une des leçons à tirer de cette expérience est que le wiki aurait été très utile dès le début du processus de changement de système. Beaucoup de documents de toutes sortes avaient déjà circulé avant son implantation, et en dépit du travail de cueillette effectué, l'information n'est pas totalement rassem-

blée. Il aurait donc fallu lancer le wiki le plus tôt possible. Malgré cela, cette expérience a profité à tous et nous permettra de faire encore mieux la prochaine fois!

Finalement, comme l'illustre Jean-Daniel Bourgault, « le wiki a l'effet d'un gros entonnoir qui aurait contrôlé l'arroseur fou. Maintenant, (presque) tous les tuyaux versent leur contenu dans la même piscine. » De plus, les données du wiki sont non seulement facilement accessibles dans l'espace, mais aussi dans le temps. Ainsi, elles pourront servir dans un futur proche (pour former les nouveaux employés) et plus lointain (pour comprendre les raisons historiques de telle configuration ou de telle décision). Plus besoin d'amasser des tonnes de fichiers « au cas où ! »

Le wiki Aleph UQ-8⁴, c'est...

- 200 visiteurs uniques, dont une trentaine d'utilisateurs enregistrés;
- plus de 225 articles;
- plus de 200 fichiers chargés (procédures, fichiers de configuration, etc.);
- 43 000 pages consultées en neuf mois ⁵.

Notes

1. « Wiki ». Wikipédia. URL : [<http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Wiki&oldid=31502751>]. Page consultée le 29 juillet 2008.
2. Serveur Apache, équipé de PHP et MySQL.
3. Liziard, 2007, p. 58.
4. Données en date du 1er août 2008.
5. Novembre 2007 à juillet 2008.

Bibliographie

- Bejune, Matthew M. 2007. «Wikis in libraries », *Information Technology and Libraries*, vol. 26, no 3 (sept.), pp. 26-38.
- Choates, Mark. 2008. *Professional wikis*. Indianapolis, Ind. : Wiley, 300 p.
- Farkas, Meredith G. 2007. *Social software in libraries : building collaboration, communication and community online*. Medford, N.J. : Information Today, 320 p.
- Fichter, Darlene et Jeff Wisniewski. 2008. «Wiki while you work», *Online*, vol. 32, no 3 (mai-juin), pp. 55-57.
- Hammond, Richard. 2007. «Party lines, wikis and project management», *Online*, vol. 31, no 3 (sept.-oct.), pp. 30-33.
- Liziard, David. 2007. «Travail collaboratif avec un wiki : pistes à partir d'expériences de bibliothécaires», *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 52, no 6 (sept.), pp. 56-59.
- Welsh, Anne. 2007. «Internal wikis for procedures and training», *Online*, vol. 31, no 6 (nov.-dec.), pp. 26-29.

Respectivement bibliothécaire-coordonnateur à l'Université du Québec Rimouski et analyste en systèmes de documentation à la Direction des bibliothèques et du soutien technologique à l'enseignement de l'Université du Québec