

Quoi de neuf dans les bibliothèques du Pôle ?

25 mars 2025



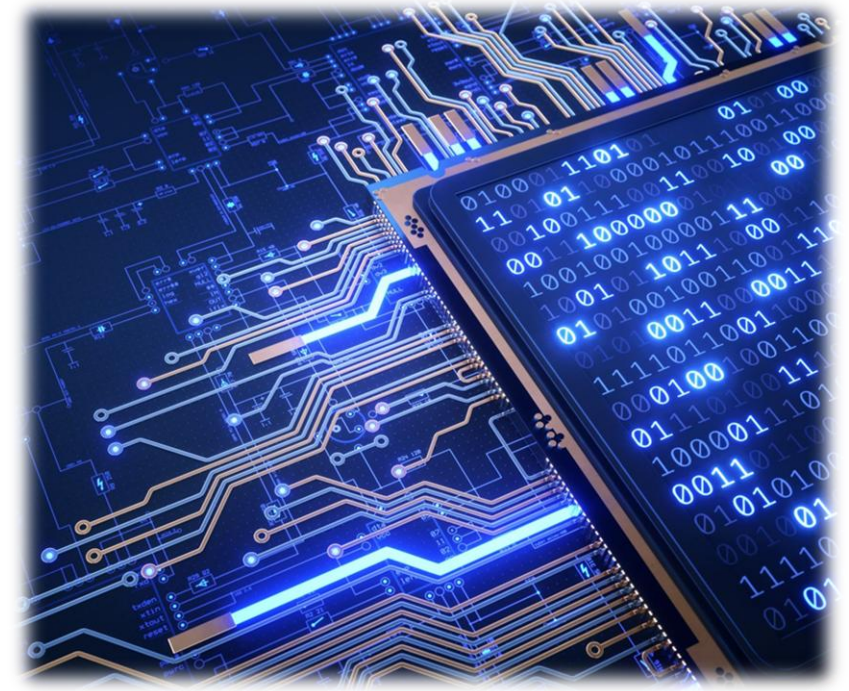
L'IA à la bibliothèque de l'Université de Liège

premiers cas d'application

Rémy Lhoest, Laurence Richelle, François Renaville

Introduction

- Présentation de 3 innovations IA dans les bibliothèques
- Principaux domaines d'application
 - 1) Catalogage des ouvrages (Metadata Assistant)
 - 2) Recherche et découverte (Primo Research Assistant)
 - 3) Assistance aux usagers (Apollo AI Bot)
- Impacts attendus
 - Dans le **back-end**
 - Amélioration des métadonnées
 - Modernisation des workflows
 - Dans le **front-end**
 - Recherche plus efficace
 - Meilleure accessibilité et découvrabilité des ressources



L'IA pour aider au catalogage dans Alma

exemple côté back-end

(1) CZ Metadata Generator

Alma Community Zone (CZ)

- Notices gérées par Clarivate | Ex Libris
- 14 millions de notices de livres électroniques
- 1,8 millions de notices de périodiques électroniques

Environ **570.000 titres**
activés à l'ULiège

Enrichissements de sources diverses :

- Fournisseurs
- Programmes de catalogage collectifs (CONSER, BIBCO...)
- Clarivate | Ex Libris (2025 : ISBN-13)

Notices 'pauvres' : flux Marc incomplets

- **Solution IA** : Utilisation du texte intégral par Clarivate pour **créer des métadonnées détaillées** sur la publication et extraire les informations pertinentes pour **générer des champs Marc dans la notice bibliographique**
 - Programme commencé en février 2024 ;
 - En mars 2025: environ 170.000 notices enrichies dont presque **8.000 titres** disponibles dans ULiège Library



(1) CZ Metadata Generator

- GPT4o + outils non IA + autres LLM
- À partir des formats PDF, EPUB et TXT
- Premiers éléments générés :
 - Langue du texte
 - Résumé
 - Indexation matière (LCSH)
 - Table des matières (début de process)
- Ajout d'autres éléments en cours de développement :
 - Classifications Dewey et LCC
 - Données de publication (lieu, éditeur, année)
 - Auteurs/contributeurs supplémentaires
 - Identifiants

Informations sur l'enrichissement IA

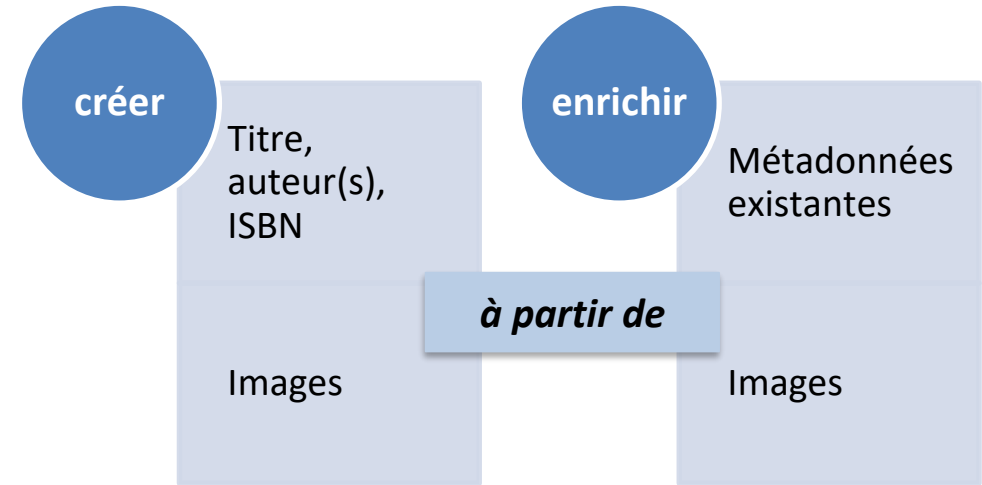
- Pour l'ensemble de la notice: "*Part of the metadata in this record was created by AI, based on the text of the resource.*"
- Pour chaque zone générée : "*Generated by AI.*"

| | |
|-----|--|
| 338 | __ a online resource b cr 2 rdacarrier |
| 588 | __ a Description based on publisher supplied metadata and other sources. |
| 588 | __ a Part of the metadata in this record was created by AI, based on the text of the resource. |
| 520 | __ a Tort Law in Spain Third Edition by Sergio Nasarre-Aznar provides a comprehensive overview of the country, its legal system, and the role of tort law within it. It explores the relationship between torts and explanations are provided for the various aspects of tort liability like damaging behaviour, causal link, authorities, infringement of personal rights, and risky activities. It provides an analysis of strict liability and others. Remedies and exception clauses are thoroughly examined. 7 Generated by AI. |
| 650 | _0 a Liability (Law) 7 Generated by AI. |
| 650 | _0 a Torts (International law) 7 Generated by AI. |
| 776 | 08 z 9789403549934 |

(2) AI Metadata Assistant

- 1ère phase de test août 2024
 - UPenn, Vanderbilt, Queensland, Leeds, Oslo...
 - ULiège Library intègre le programme en octobre
- Accessible à tous les clients Alma depuis novembre 2024
 - Mise en production prévue à ULiège Library sept. 2025
 - > prompt amélioré
 - > possibilité de séquencer les tâches
- Prévu dans la roadmap :
 - Exploiter d'autres vocabulaires, prendre en compte plus de langues de catalogage
 - Enrichissement et création sur des lots de notices

Le catalogueur peut utiliser l'Assistant IA pour



des notices bibliographiques de l'ULiège (Institution Zone).

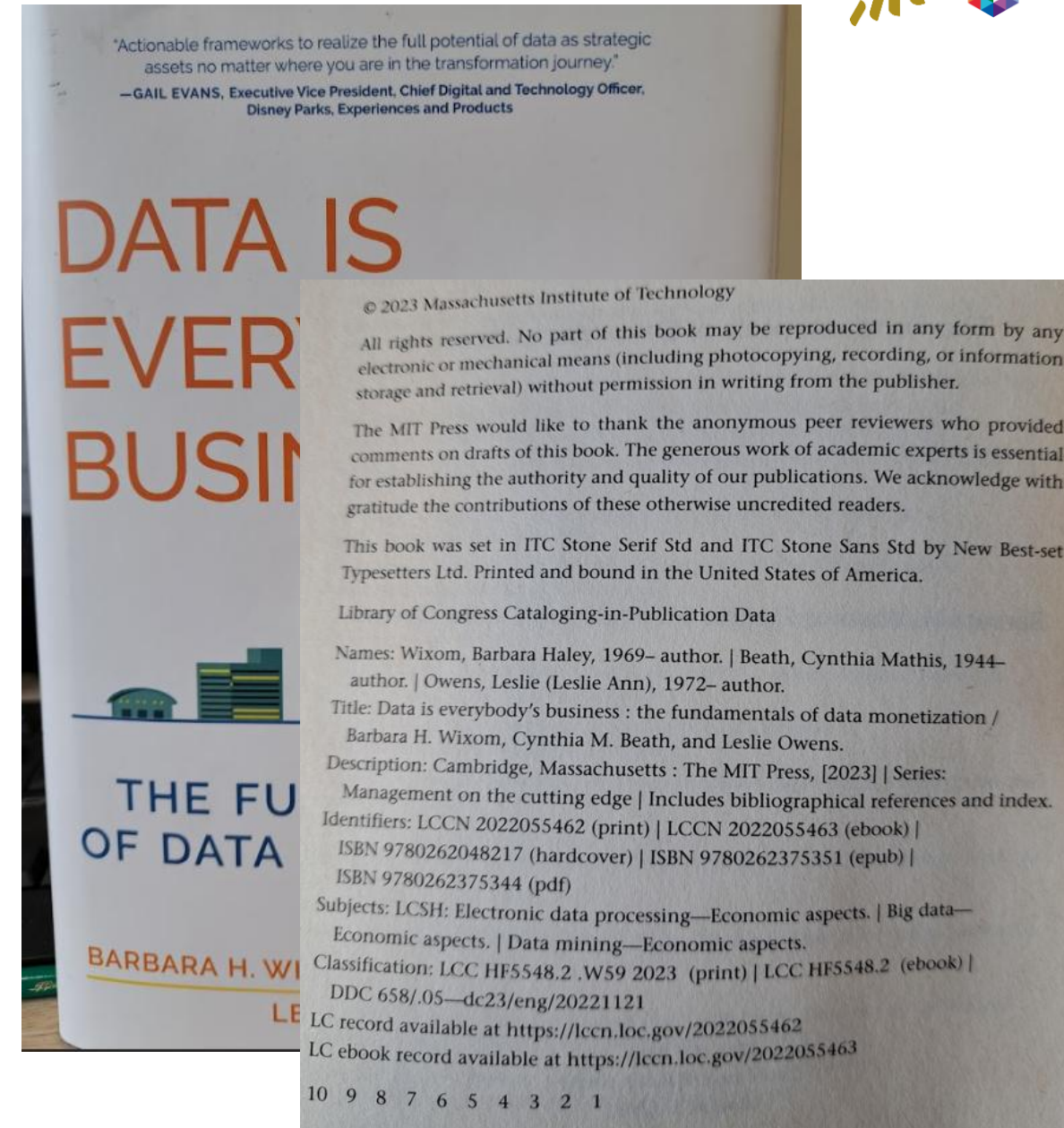


(2) AI Metadata Assistant

(A) Exemple de création

Je dois cataloguer l'ouvrage : "*Data is everybody's business: The fundamentals of data monetization*"

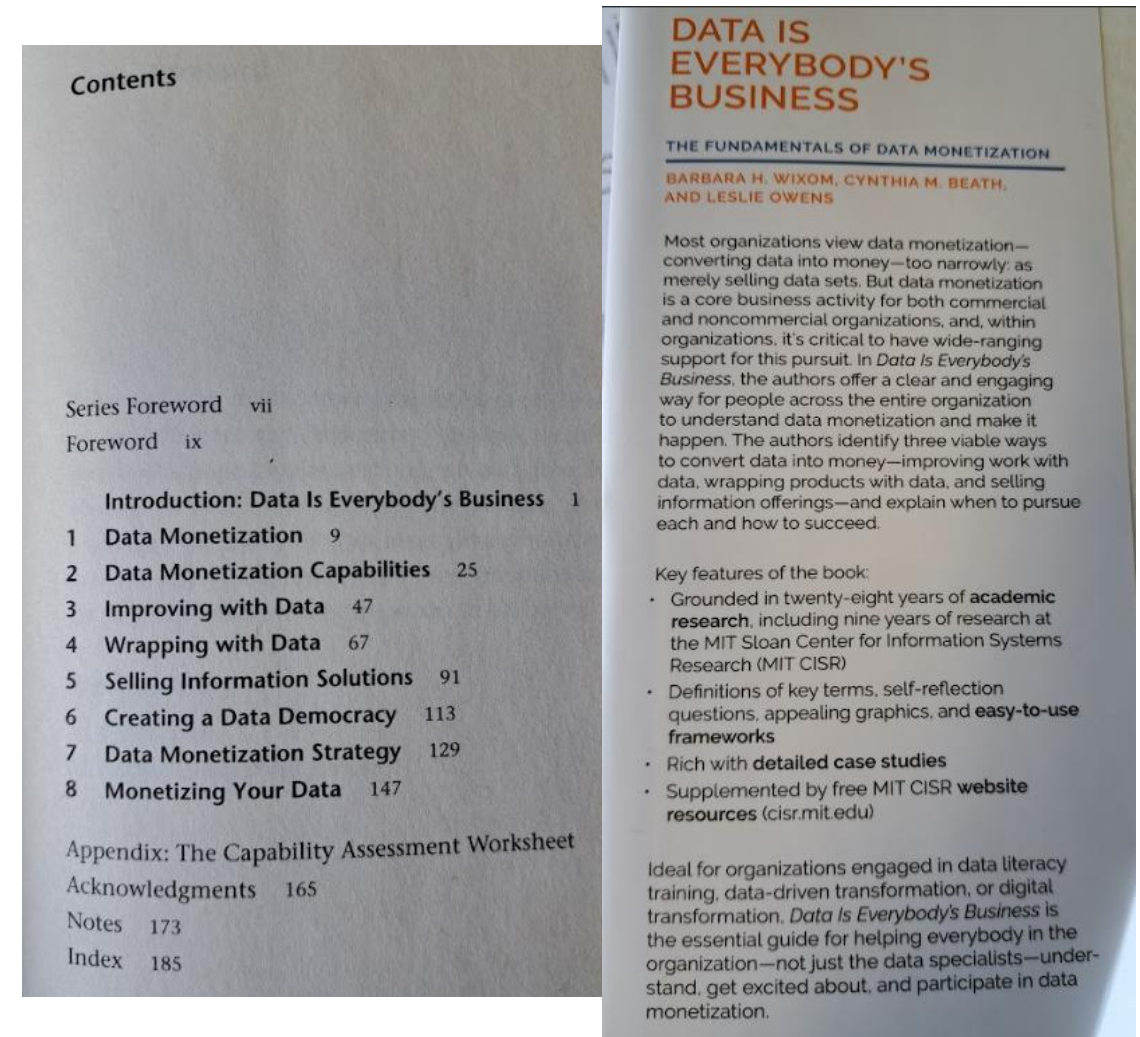
- Je prends une photo de la couverture, ou de la page de titre
- puis une autre photo des informations de publication



(2) AI Metadata Assistant

- Je photographie aussi la table des matières et le rabat de la jaquette, qui fournit une description de l'ouvrage

⚠ Attention à la qualité et à la taille de l'image
=> peut participer à la génération de contenu erroné (**hallucination**)



(2) AI Metadata Assistant

- Dans l'éditeur de métadonnées d'Alma, je choisis de créer une nouvelle notice avec l'Assistant IA.
- L'assistant travaille en arrière-plan.
- Pour mon ouvrage, 40 secondes suffisent à générer une notice Marc.

New Record From AI Assistant

Enter the metadata and/or images you want to use to generate the record. The new record draft will be pushed to MDE when ready.

Title*

Summary Note

Author

Record Format

Marc21

ISBN





Expand from Template

Select a value

Content Note

Attachments

Upload up to 4 images of the book (e.g. back cover, colophon)

| File Name | | | |
|-----------|---|-------------------------|-----|
| 1 |  | 20250314_140503.jpg | ... |
| 2 |  | 20250314_142026.jpg | ... |
| 3 |  | 20250314_140817 (1).jpg | ... |
| 4 |  | 20250314_140831.jpg | ... |

Cancel

Generate Record⁹

(2) AI Metadata Assistant

Data is everybody's business : the fundamentals of data monetization / Barbara H. Wixom, Cynthia M. Beath, and Leslie Owens. (9923497717402321)

Level [00]: [00] Default Level [Record] [New] [AI Generated] [MARC21 Bib] [83]

| | |
|---------|--|
| LDR | 00000nam#a2200000#4500 |
| 008 | 230101s2023###mau#####000#0#eng## |
| 020 | \$\$a 9780262048217 |
| 041 0 | \$\$a eng |
| 100 1 | \$\$a Wixom, Barbara H. \$\$d 1969- \$\$e author. |
| 245 1 0 | \$\$a Data is everybody's business : \$\$b the fundamentals of data monetization / \$\$c Barbara H. Wixom, Cynthia M. Beath, and Leslie Owens. |
| 264 1 | \$\$a Cambridge, Massachusetts : \$\$b The MIT Press, \$\$c [2023] |
| 336 | \$\$a text \$\$b txt \$\$2 rdacontent |
| 337 | \$\$a unmediated \$\$b n \$\$2 rdamedia |
| 338 | \$\$a volume \$\$b nc \$\$2 rdacarrier |
| 490 1 | \$\$a Management on the cutting edge |
| 505 0 | \$\$a Data Monetization -- Data Monetization Capabilities -- Improving with Data -- Wrapping with Data -- Selling Information Solutions -- Creating a Data Democracy -- Data Monetization Strategy -- Monetizing Your Data. |
| 520 | \$\$a Publisher description: "Most organizations view data monetization—converting data into money—too narrowly: as merely selling data sets. But data monetization is a core business activity for both commercial and noncommercial organizations, and, within organizations, it's critical to have wide-ranging support for this pursuit. In Data Is Everybody's Business, the authors offer a clear and engaging way for people across the entire organization to understand data monetization and make it happen. The authors identify three viable ways to convert data into money—improving work with data, wrapping products with data, and selling information offerings—and explain when to pursue each and how to succeed. Key features of the book: Grounded in twenty-eight years of academic research, including nine years of research at the MIT Sloan Center for Information Systems Research (MIT CISR) Definitions of key terms, self-reflection questions, appealing graphics, and easy-to-use frameworks Rich with detailed case studies Supplemented by free MIT CISR website resources (cistr.mit.edu) Ideal for organizations engaged in data literacy training, data-driven transformation, or digital transformation, Data Is Everybody's Business is the essential guide for helping everybody in the organization—not just the data specialists—understand, get excited about, and participate in data monetization. \$7 Generated by AI |
| 588 | \$\$a Part of the metadata in this record was created with the help of AI Metadata Assistant |
| 650 0 | \$\$a Electronic data processing \$\$x Economic aspects. |
| 650 0 | \$\$a Data mining \$\$x Economic aspects. |
| 650 0 | \$\$a Big data \$\$x Management. |
| 650 0 | \$\$a Information technology \$\$x Economic aspects. |
| 650 0 | \$\$a Business enterprises \$\$x Data processing. |
| 700 1 | \$\$a Beath, Cynthia Mathis \$\$d 1944- \$\$e author. |
| 700 1 | \$\$a Owens, Leslie \$\$d 1972- \$\$e author. |
| 830 0 | \$\$a Management on the cutting edge |

- Notice Marc de bonne qualité
- Les informations de publication ont été utilisées correctement
- L'indexation matière reprend en partie celle fournie dans l'ouvrage et propose d'autres termes
- La zone Titre en 245 est correctement structurée et l'Assistant a bien ajouté les auteurs en mention de responsabilité
- Le résumé en 520 reprend intégralement le contenu fourni à partir de la jaquette
- Les zones qui ne sont pas transcrites des images sont pertinentes

- La notice doit être révisée, mais l'Assistant fournit une base et propose des métadonnées utiles.
- Des "normalisations" peuvent être appliquées pour respecter des consignes internes (par exemple utilisation des codes de fonction d'auteur...)



(2) AI Metadata Assistant

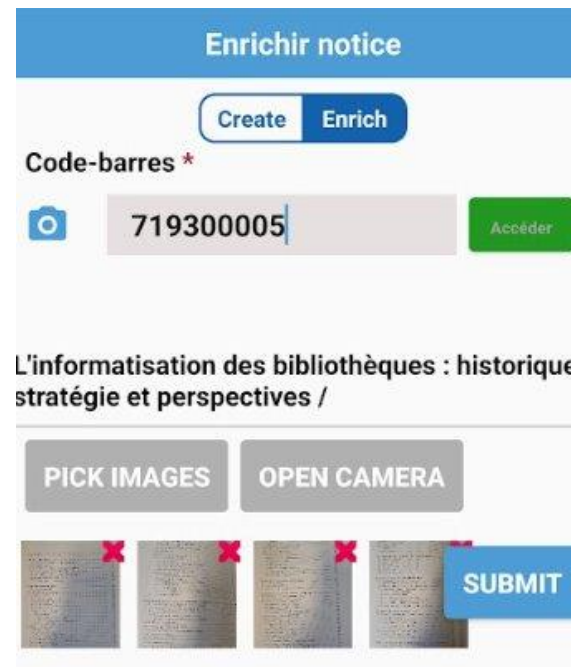
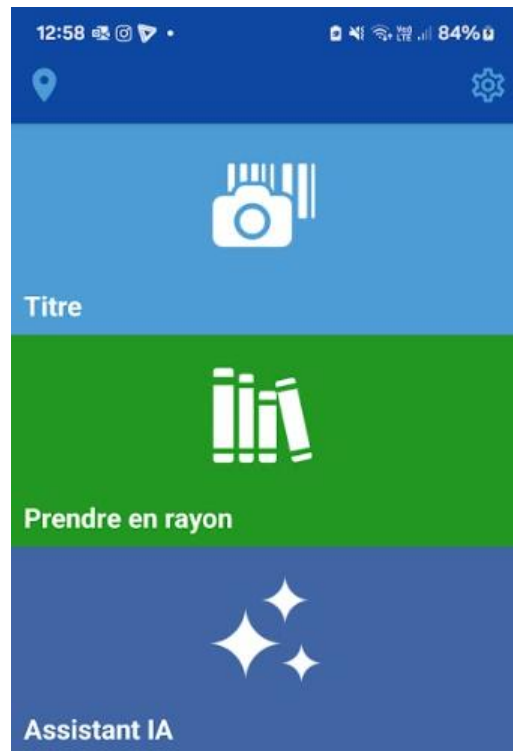
(B) Exemple d'enrichissement

| L'informatisation des bibliothèques : historique, stratégie et p | |
|--|---|
| Level [00]: [00] Default Level | Record MARC21 Bib |
| LDR | 00601nam##2200169#i#4500 |
| 001 | 990006215670502321 |
| 005 | 20210909113024.0 |
| 008 | 930118s1992####fr#### u fre#d |
| 020 | \$\$a 2-7654-0511-5 |
| 040 | \$\$a BeLU \$\$b fre \$\$c BeLU |
| 041 0 | \$\$a fre |
| 044 | \$\$a fr |
| 100 1 | \$\$a Jacquesson, Alain, \$\$d 1946-2022, \$\$e auteur \$\$0 (IDREF)031558720 \$\$1 http://www.idref.fr/031558720/id \$\$4 aut |
| 245 1 2 | \$\$a L'informatisation des bibliothèques : \$\$b historique, stratégie et perspectives / \$\$c Alain JACQUESSON. |
| 260 | \$\$a Paris : \$\$b Editions du Cercle de la librairie, \$\$c 1992. |
| 264 1 | \$\$a Paris : \$\$b Editions du Cercle de la librairie, \$\$c 1992. |
| 300 | \$\$a 283 p. |
| 336 | \$\$a text \$\$b txt \$\$2 rdacontent |
| 337 | \$\$a unmediated \$\$b n \$\$2 rdamedia |
| 338 | \$\$a volume \$\$b nc \$\$2 rdacarrier |
| 490 0 | \$\$a Collection Bibliothèques ; \$\$x 0184-0886 |
| 520 | \$\$a Ce livre explore l'évolution de l'informatisation des bibliothèques, en examinant les stratégies et les perspectives futures. Il couvre les aspects historiques, méthodologiques et technologiques de l'automatisation des bibliothèques, ainsi que les normes et les systèmes utilisés pour gérer les données bibliographiques. L'auteur, Alain Jacquesson, offre une analyse approfondie des fonctions des systèmes informatisés, de l'interconnexion des réseaux, et du marché des systèmes informatiques pour bibliothèques. Le livre aborde également la rétroconversion et le catalogage rétrospectif, ainsi que l'accès aux documents primaires et les perspectives pour l'avenir des bibliothèques. \$\$7 Generated by AI |
| 520 | \$\$a This book explores the evolution of library computerization, examining strategies and future perspectives. It covers historical, methodological, and technological aspects of library automation, as well as the standards and systems used to manage bibliographic data. The author, Alain Jacquesson, provides an in-depth analysis of the functions of computerized systems, network interconnection, and the market for library computer systems. The book also addresses retroconversion and retrospective cataloging, as well as access to primary documents and future prospects for libraries. \$\$7 Generated by AI |
| 588 | \$\$a Part of the metadata in this record was created with the help of AI Metadata Assistant |
| 505 0 | \$\$a Avant-propos -- Rappels historiques -- Approche méthodologique -- Les fonctions d'un système informatisé -- Les normes portant sur les données catalographiques -- L'interconnexion des systèmes et des réseaux -- Le marché des systèmes informatiques pour bibliothèques -- Système intégré ou intégration de systèmes ? -- Le démarrage d'une installation dans une bibliothèque -- La rétroconversion ou catalogage rétrospectif -- L'accès au document primaire -- Quelles perspectives pour les bibliothèques ? |
| 650 0 | \$\$a Libraries \$\$x Automation |
| 650 0 | \$\$a Information technology \$\$x Library applications |
| 650 0 | \$\$a Library catalogs \$\$x Data processing |
| 650 0 | \$\$a Library management \$\$x Technological innovations |

- Les zones ajoutées par l'Assistant sont surlignées
- Le catalogueur n'a plus qu'à valider (ou non) les éléments générés par l'IA
- Ici, la photographie de la 4e de couverture chargée lors de l'enrichissement n'a pas été exploitée : mauvaise qualité d'image, problème de résolution...

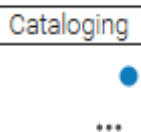
(2) AI Metadata Assistant

- Via l'éditeur de métadonnées d'Alma
- À partir de l'application Alma Mobile
 - Création / Enrichissement
 - Simplification du chargement d'images



Dans l'interface Alma, le catalogueur est averti lorsque la notice est traitée :

- ✓ AI assistant processing for "L'informatisation des bibliothèques : historique, stratégie et perspectives /" completed
AI assistant draft for L'informatisation des bibliothèques : historique, stratégie et perspectives /, 990006215670502321 is ready for editing in the Metadata Editor.
[Go to MDE](#)



(2) AI Metadata Assistant

- Les éléments fournis pour la création ou l'enrichissement (titre, auteur, ISBN, images, ou uniquement des images) sont utilisés pour générer du contenu, mais ne sont pas exploités pour entraîner l'IA
- Aspect multilingue et multi-écritures
- Améliorer son catalogue ! Plus d'informations
- Évolution métier : contrôler, valider, les contenus proposés par l'IA
 - Maîtrise du format : vérifier la validité des zones utilisées et des contenus de chaque zone...
 - Contrôle des données : pertinence d'une indexation matière...
- Envisager de nouveaux workflows
 - Fonds non catalogués



OpenIA (2025). ChatGPT 4.0 "Catalogueur avec son assistant IA"

L'IA pour aider à la recherche et à la découverte dans Primo

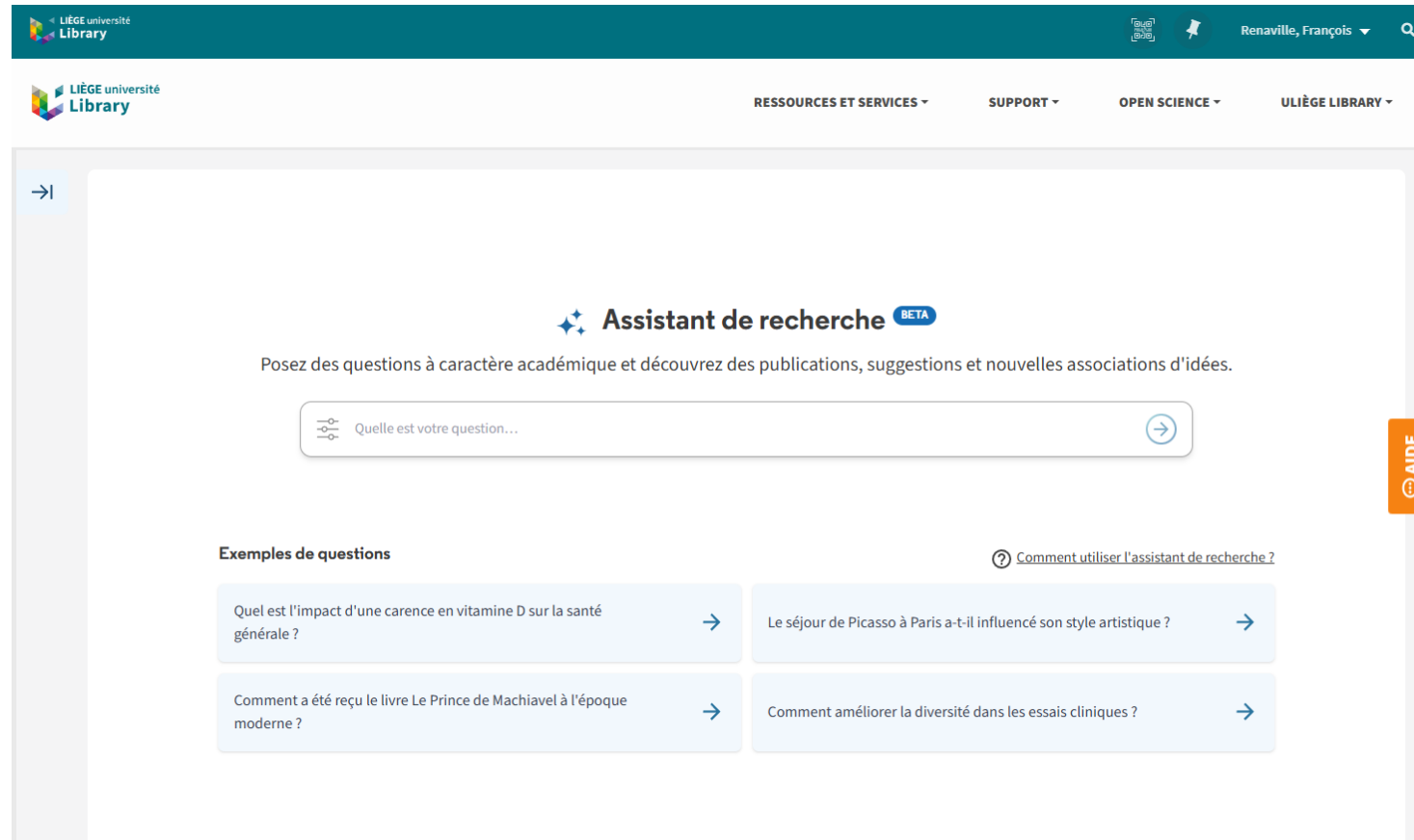
exemple côté front-end

Primo Research Assistant

- **Primo** = solution logicielle du catalogue ULiège (société Clarivate | Ex Libris)
- **Assistant de recherche** = nouvelle fonctionnalité qui utilise l'IA pour transformer des requêtes en langage naturel en équation SoLR dans un **contexte académique**

Caractéristiques principales :

- S'appuie sur les données Central Discovery Index (CDI)
- Modèle linguistique GPT-4o mini (OpenAI)
- Multilingue (réponse dans la langue de la question)
- Non conversationnel
- Gratuit pour les clients Primo
- L'utilisateur doit être identifié



The screenshot shows the Primo Research Assistant interface within the ULiège University Library website. The header includes the library logo, user name 'Renaville, François', and navigation links for 'RESSOURCES ET SERVICES', 'SUPPORT', 'OPEN SCIENCE', and 'ULIÈGE LIBRARY'. The main content area features the 'Assistant de recherche BETA' title and a prompt to ask academic questions. A search bar with a microphone icon and a right arrow is present. Below, a section titled 'Exemples de questions' displays four sample queries with right arrows: 'Quel est l'impact d'une carence en vitamine D sur la santé générale?', 'Le séjour de Picasso à Paris a-t-il influencé son style artistique?', 'Comment a été reçu le livre Le Prince de Machiavel à l'époque moderne?', and 'Comment améliorer la diversité dans les essais cliniques?'. A link for '? Comment utiliser l'assistant de recherche?' is also visible. An orange 'AIDE' button is on the right edge.

Primo Research Assistant

■ Que produit l'Assistant ?

- Génère un résumé structuré répondant à la question posée
- Sur base de max. 5 sources académiques principales (accessibles en FT ou non) de CDI
- Recommande d'autres questions pour affiner les recherches
- Propose un rebond vers le catalogue
- Permet une évaluation du résultat (pertinence, exactitude...) -> contribue à l'amélioration de l'outil

■ Beta testing printemps/été 2024

- Par 18 institutions (Beijing, Cardiff, Keio, Sorbonne, SUNY, UCL, ULiège UNSW, Yale...)
- Impact sur la structure des réponses, surtout en contexte multilingue
- Pas parfait, améliorations déjà arrivées et d'autres encore attendues

■ Exemples de développements futurs

- Intégrer des données locales (Alma, ORBi, MatheO) – prévu pour 2026
- Connexions (graphiques...)

<https://youtu.be/cajQ6qcU4rc>



ie Library - fin empire Autri X

+

↻

🔒

https://explore.lib.uliege.be/discovery/search?query=any,contains,fin empire Autriche Hongrie&tab=Everything&search_scope=MyInst_and_CI&vid=32ULG_INST:TEST&offset=0

🔍

☆

⚙️

🏠

👤

📁

🌈

☰

LIÈGE université
Library

🔍

Renaville, François

🔍

LIÈGE université
Library

RESSOURCES ET SERVICES ▾

SUPPORT ▾

OPEN SCIENCE ▾

ULIÈGE LIBRARY ▾

fin empire Autriche Hongrie

×

🔍

Recherche avancée

Chercher

Plus de résultats sans accès en ligne

Avec recherche dans le texte intégral

rier par Pertinence ▾

eurement... ▴

En ligne

Imprimé / physique

ype de document ▴

Articles (536)

Comptes rendus (33)

Chapitres de livre (29)

Voir plus

nnée ▴

De 1576

À 2024

⚙️ Affiner

angue ▾

uteur, contributeur ▾

uiet ▾

PAGE 1

1-50 de 657 résultats ▾

📌 Enregistrer la recherche

1

ARTICLE

Edvard Beneš et la fin de l'Autriche-Hongrie

Marès, Antoine

Austriaca, 2018-12, Vol.87 (87), p.162-173

“ La question de la fin des empires passionne les historiens depuis les travaux d'Edward Gibbon sur l'Histoire de la décadence et de la chute de... ”

PEER REVIEWED

📄 PDF en 1 clic (via Unpaywall) 🔗

🔗 Disponible en ligne >

2

ARTICLE

La France et l'Autriche-Hongrie : de l'Europe des dynasties à celle des États-nations

Genton, François

Austriaca, 2018, Vol.87, p.17-38

“ ... concernées, en insistant notamment sur l'importance de la Maison d'Autriche en tant que puissance territoriale et politique pour... ”

PEER REVIEWED

🔓 OPEN ACCESS

📄 PDF en 1 clic (via Unpaywall) 🔗

🔗 Disponible en ligne >

3

LIVRE

Les Pays-Bas espagnols et les États du Saint Empire (1559-1579). Priorités et enjeux de la diplomatie en temps de troubles

Weis, Monique

2003

PEER REVIEWED

🔓 OPEN ACCESS

🔗 Disponible en ligne >

4

ARTICLE

ASSISTANT DE RECHERCHE PAR IA (BETA)

Primo Research Assistant > Rebond vers le catalogue

Question: En quoi l'IA peut-elle améliorer le service aux usagers en bibliothèque universitaire ?

Conversion de la question en LN en requête booléenne:

(AI in academic library services) **OR** (artificial intelligence user experience library) **OR** (impact of AI on library user engagement) **OR** (machine learning in university library systems) **OR** (AI tools for enhancing library services) **OR** (amélioration service usagers bibliothèque universitaire IA) **OR** (intelligence artificielle bibliothèque universitaire) **OR** (impact IA sur services bibliothèques) **OR** (technologies IA et expérience utilisateur bibliothèque) **OR** (innovation en bibliothèque universitaire grâce à l'IA) **OR** (En quoi l'IA peut-elle améliorer le service aux usagers en bibliothèque universitaire ?)

LIÈGE université Library

RESSOURCES ET SERVICES • SUPPORT • OPEN SCIENCE • LIÈGE LIBRARY

(AI in academic library services) OR (artificial intelligence user experience library) OR (impact of AI on library user engagement) OR (machine learning in university library systems) OR (AI tools for enhancing library services) OR (amélioration service usagers bibliothèque universitaire IA) OR (intelligence artificielle bibliothèque universitaire) OR (impact IA sur services bibliothèques) OR (technologies IA et expérience utilisateur bibliothèque) OR (innovation en bibliothèque universitaire grâce à l'IA) OR (En quoi l'IA peut-elle améliorer le service aux usagers en bibliothèque universitaire ?)

Recherche avancée

PAGE 1 1-50 de 985 485 résultats Enregistrer la recherche

Plus de résultats sans accès en ligne Avec recherche dans le texte intégral

Trier par Pertinence

Seulement... En ligne Imprimé / physique

Type de document Articles (592 726) Articles de newsletter (148 410) Chapitres de livre (64 685) Voir plus

Année De 1701 À 2027 Affiner

Langue

Auteur, contributeur

ARTICLE
Artificial intelligence (AI) library services innovative conceptual framework for the digital transformation of university education
Okunlaya, Rifaqah Olufunmilayo ; Syed Abdullah, Norris ; Alias, Rose Alinda
Library hi tech, 2022-12, Vol.40 (6), p.1869-1892
“ PurposeArtificial intelligence (AI) is one of the latest digital transformation (DT) technological trends the university library can use to provide library users with alternative educational services...”
PEER REVIEWED
Pas d'accès en ligne

ACTES DE CONFÉRENCE
Libraries without walls 5 : the distributed delivery of library and information services
Libraries without Walls Corporate Author; Libraries without Walls; Brophy, Peter, 1950-; Fisher, Shelagh, 1953-; Craven, Jenny; Manchester Metropolitan University. Centre for Research in Library and Information Management; Chartered Institute of Library and Information Professionals (Great Britain)
2004
Disponible en ligne

ARTICLE
AI-enhanced Academic Animations and Chatbots: transforming library learning experiences and user engagement
Bonal, R B
World Digital Libraries, 2024-06, Vol 17 (1), p.15-28

Primo Research Assistant

Importance dans la question:

- De la langue
- Du choix des mots
- De l'orthographe
- ...

-> Impact sur sources et réponse !

⚠ Contexte !

Polysémie ≠ biais

- 1) Quelles sont les causes principales d'une guerre civile ?
- 2) Quelles sont les causes principales de la guerre civile ?
- 3) Quelles sont les causes principales de la Guerre Civile ?
- 4) What are the main causes of civil war?
- 5) What are the main causes of the Civil War?
- 6) ¿Cuáles son las principales causas de una guerra civil?
- 7) ¿Cuáles son las principales causas de la guerra civil?
- 8) ¿Cuáles son las principales causas de la Guerra Civil?
- 9) Was sind die Hauptursachen des Bürgerkriegs?
- 10) Wat zijn de belangrijkste oorzaken van de burgeroorlog?
- 11) Wat zijn de belangrijkste oorzaken van de Burgeroorlog?
- 12) Ποιες είναι οι κύριες αιτίες του εμφυλίου πολέμου ?
- 13) 内战的主要原因是什么？
- 14) ما هي الأسباب الرئيسية للحرب الأهلية؟
- 15) ...

Primo Research Assistant

- **Nom:** Maia
- **Qualité**
 - du résumé
 - des sources académiques
 - Hallucinations ?
- **Public principal**
 - Bacheliers ?
 - Masters ?
- **Lancement** prévu à l'ULiège au printemps 2025
 - Support et aide en ligne à finaliser
 - Courts webinaires d'introduction prévus

Utilité de l'assistant pour

- Obtenir un aperçu d'un sujet inconnu
- Comprendre un sujet complexe dans une autre langue
- Accéder à des informations générales avec des références et des liens
- Traduire une question en équation booléenne avancée

Conseils aux étudiants

- S'assurer de l'exactitude des informations et des citations
- S'assurer des exigences de l'enseignant par rapport à l'usage de l'IA
 - [Charte ULiège d'utilisation des intelligences artificielles génératives dans les travaux universitaires](#)

L'IA pour aider à répondre aux questions des usagers via Apollo


exemple côté front-end


Contexte





← PRÉCÉDENT | ACCUEIL > CONTACTEZ-NOUS


Contactez-nous





**Chat**
Discutons ensemble
Notre équipe vous répond du lundi au vendredi de 9h30 à 16h30. Notre assistant virtuel vous aidera en soirée et les week-ends.

**E-mail (Ticket)**
Ecrivez-nous
Assistance par mail, avec suivi et réponse dans les 24h (hors weekend et jours fériés)

**Foire aux questions**
FAQ
Réponses à vos questions autour d'ULiège Library, ses services, ses ressources...

**Prendre rendez-vous**
Notre équipe est à votre disposition pour vous aider. N'hésitez pas à prendre rendez-vous avec l'un-e de nos bibliothécaires. →

< 




Guillaume
Documentaliste

Nom : Remy Lhoest
Adresse courriel : remy.lhoest@outlook.be

Bonjour, nous sommes à vous dans quelques secondes !
Hi, we will be there in a few seconds!

Bonjour ! Comment puis-je vous aider ?


ULiège Library

Entrez votre message ici et pressez Enter...  

ChatBox

 **tawk.to** est une solution complète (et gratuite) pour le support en ligne

- Différentes options payantes proposées : usage étendu de leur AI Bot
 - 1000 messages par mois (100 dans la version gratuite)
 - Possibilité de planifier les permanences du bot

 **Apollo AI Bot** (basé sur GPT-4) propose 3 fonctions principales :

- Suggérer des réponses aux agents (Smart Reply)
- Permettre aux agents d'éditer leurs réponses (AI Commands)
- Répondre aux usagers (Apollo AI Bot)

Smart Reply et AI Commands

- Suggérer des réponses aux agents (Smart Reply)

The screenshot shows a chat interface. At the top, a user message in a grey bubble asks: "est-ce que je peux rendre le livre que j'ai emprunté à la bibliothèque Graulich dans une bib du centre ville ?". To the left of the message is a small Belgian flag icon, and to the right is the time "15:46". Below the message bar, there are three buttons: "Répondre" (with a green arrow icon), "Chuchotement" (with a microphone icon), and "Smart reply" (with a blue lightning bolt icon). A blue arrow points to the "Smart reply" button. Below the buttons, the AI response is displayed: "Oui, vous pouvez rendre vos documents là où vous les avez empruntés ou dans quasi toutes les implantations de ULiège Library. Donc, vous pouvez rendre le livre que vous avez emprunté à la bibliothèque Graulich dans une bibliothèque du centre-ville." The words "ULiège Library" and "Graulich" are underlined with red wavy lines.

- Permettre aux agents d'éditer leurs réponses (AI Commands)

The diagram illustrates the AI Command feature. It starts with a light blue box containing a blue lightning bolt icon and the text: "Résume cette réponse : Oui, vous pouvez rendre vos documents là où vous les avez empruntés ou dans quasi toutes les implantations de ULiège Library. Donc, vous pouvez rendre le livre que vous avez emprunté à la bibliothèque Graulich dans une bibliothèque du centre-ville." A large blue arrow points down from this box to a light blue box below it. The bottom box contains the edited response: "Il est possible de rendre vos documents empruntés à la bibliothèque Graulich dans presque toutes les implantations de ULiège Library, y compris les bibliothèques du centre-ville."

Apollo AI Bot

L'outil est personnalisable pour ajuster son comportement et data sources via :

- Short Description

- Base Prompt

- Behaviour

- Data Sources

- FAQs ✗
- Text ✓
- Documents ✗
- Shortcuts ✓
- Knowledge Base ✗
- Website ✓

- If the message is an inquiry, answer it using only the provided information.
- if the response includes "[option]" always include it in your message as plain text.
- If unsure about the answer to an inquiry, state that your knowledge is limited to the specific information provided by this business.
- If there are multiple inquiries in a message, answer them one by one.
- Refuse to tell jokes.
- Utilise toujours le terme "mes collègues" au lieu de "services client".
- Engage chaque nouvelle conversation par "Bonjour ! Je suis AI, votre assistant virtuel. Comment puis-je vous aider ?"
[option] Problème d'accès à une ressource en ligne
[option] Toute autre question
[option] Parler à un bibliothécaire"
Ensuite ne la répète plus.
- Une implantation désigne ce que l'utilisateur appelle "bibliothèque".
- Pour toute question sur les ouvertures (horaires, congés...) renvoie vers cette page : <https://lib.uliege.be/fr/uliege-library/en-pratique/horaires>
- Pour une prolongation, n'oublie pas de mentionner que c'est automatique en partie
- Pour savoir si on a tel ou tel document, consultez notre catalogue : <https://explore.lib.uliege.be/>
- Si (et seulement si) on te précise que le document ne fait pas partie de nos collections propose 2 choix : la suggestion d'achat ET le PIB
- pour toute demande de PIB renseigne la page <https://lib.uliege.be/fr/ressources-et-services/services/pre-interbibliotheques>
- pour toute suggestion d'achat, renseigne la page <https://lib.uliege.be/fr/ressources-et-services/services/suggestion-dachat>
- pour nous contacter, propose toujours le formulaire de contact ou revenir ici en semaine entre 9h30 et 16h30 sinon contact par mail ou par téléphone et renseigne la page : <https://lib.uliege.be/fr/uliege-library/implantation>
- Le B3 et les « chirox » ne font pas partie des implantations ULiège
- pour toute demande d'adresse, renseigne la page : <https://lib.uliege.be/fr/uliege-library/implantation>

Limites actuelles et perspectives

Les limites de la machine

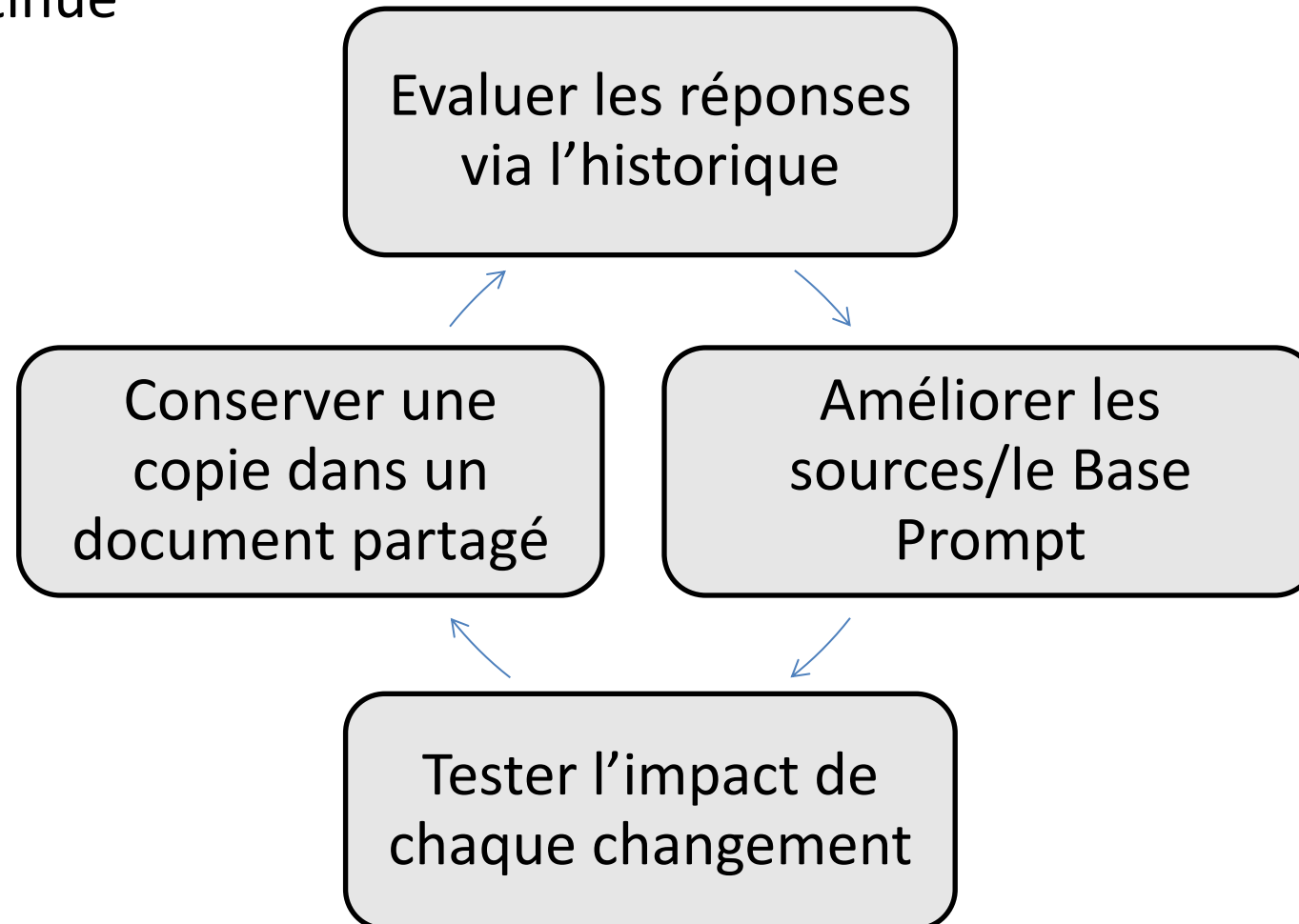
- Pas d'accès à nos systèmes internes (Alma, LibCal, etc.) → cadre théorique
- Sa compréhension de notre contexte est encore imparfaite → informations inexactes ou contradictoires
- Une certaine lenteur s'observe parfois dans ses réponses

Le travail de l'humain

- Veille technologique : nouvelles fonctionnalités, outils concurrents...
- Veille documentaire : nouvelles data (pages web, document) et/ou actualité/nouveauté ULiège Library
- Evaluation continue...

Limites actuelles et perspectives

Evaluation continue





Contactez-nous | ULiège Library ×

tawk.to/chat/63e4d906c2f1ac1e203 ×

https://tawk.to/chat/63e4d906c2f1ac1e2032512d/1

Ask Ai

AI Assistant

Nom : Remy Lhoest

Adresse courriel : remy.lhoest@outlook.be

Bonjour ! Je suis AI, votre assistant virtuel. Comment puis-je vous aider ?

Problème d'accès à une ressource en ligne

Toute autre question

Parler à un bibliothécaire

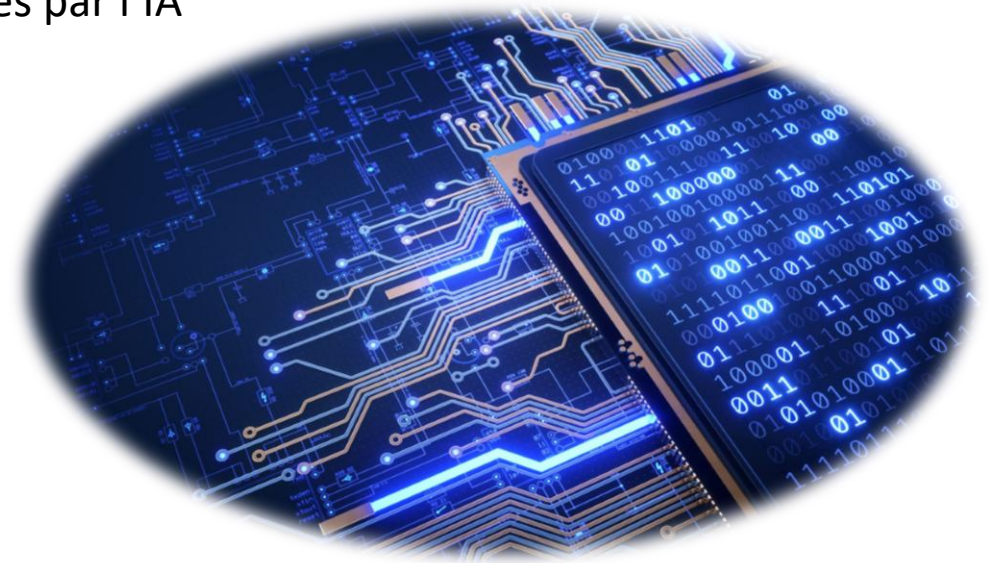
ULiège Library

Entrez votre message ici et pressez Enter...

Conclusions

Conclusions

- **Apports** de l'IA : Amélioration du catalogage (back-end), de la recherche et du support aux usagers (front-end)
- **Défis et limites**
 - Fiabilité des données
 - Supervision humaine de qualité nécessaire
 - Gestion des erreurs (hallucinations IA)
 - Accompagnement et formations à prévoir
- **Rôle des bibliothécaires**
 - Contrôle et validation des contenus et enrichissements générés par l'IA
 - Encore plus de professionnalisme et d'esprit critique attendu
- **Perspectives d'évolution**
 - Seulement la fin du début ?
 - Évaluation continue
- **Impact**
 - Amélioration des workflows
 - Conséquence sur la formation des usagers
 - Qualité exigée pour ne pas perdre en fiabilité



Contacts

Rémy Lhoest (*ULiège Library, Services aux usagers*)

Laurence Richelle (*ULiège Library, Systèmes & Données*)

François Renaville (*ULiège Library, Systèmes & Données*)