

MODE D'EMPLOI

par Claire Nguyen

En 1996, dans « Créer et gérer un service de référence », dans cette même collection et sous la direction de Corinne Verry-Jolivet, Claire Stra et Jean-Philippe Lamy évoquent encore succinctement le renseignement en ligne¹. À cette époque les services de référence virtuels, en plein développement aux États-Unis, n'ont pas encore abordé nos côtes. Claire Stra, par-delà le temps, semble nous passer le relais : « Ce pourrait être l'objet d'une réflexion plus approfondie, au sein des bibliothèques, dans les prochaines années ». C'est surtout à partir de 2004 que cette réflexion s'amplifie en France, accompagnant la mise en place de grands services généralistes visibles (Le Guichet du Savoir, BiblioSésame), nourrissant articles et également mémoires d'étudiants².

Des réticences ont en effet pu retarder la généralisation des services de questions-réponses en ligne³.

Il faut encore attendre 2008 pour qu'une monographie, écrite par Jean-Philippe Accart fasse la part belle aux services de référence virtuels, sans pour autant en être le sujet exclusif. Deux années plus tard, le présent ouvrage leur est entièrement consacré. Alors, pourquoi avoir fait le choix de « détacher » les services de référence virtuels des services physiques ?

- Parce que ces services ont largement dépassé leur statut de « nouveau service », certains sont désormais bien rodés et leur recul et leur expérience sont indéniables. D'ailleurs, ils ne sont pas si nouveaux qu'on veut parfois le croire. Alain Jacquesson⁴ le redit :

1. Voir p. 22 et p. 117 de cet ouvrage. Cf. Bibliographie p. 205.

2. Dont le mien, dans le cadre de ma scolarité d'élève-conservateur à l'enssib : *Mettre en place et développer un service de référence virtuel dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif*. Cf. Bibliographie p. 205.

3. Certaines réticences ont mis du temps à se lever, notamment la peur, bien compréhensible, de se sentir envahi par tous les questionnements sauvages de la jungle du Web. L'expérience a montré que les flux étaient gérables à l'échelle de nos bibliothèques, rarement au-delà de 90 questions par mois.

4. Marie-Christine Linck, « Le renseignement personnalisé à distance », *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 50, n° 2, 2005, p. 99-100. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr> > (consulté le 4 avril 2010).

« [Ce] n'est pas une pratique nouvelle. Si sa modernité tient à l'utilisation des nouvelles technologies, il n'en reste pas moins qu'il s'inscrit dans l'offre de service traditionnelle proposée aux usagers ». La référence virtuelle dans son essence est, comme la référence physique : « fonction organisée de réponses personnalisées à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation »⁵.

- Parce que les services virtuels sont autonomes, séparés ou séparables du service physique de renseignement dont ils ne sont plus seulement un appendice ou un prolongement. Il faudrait en profiter par ailleurs pour évacuer le « fantasme » qui consiste à croire que ces services à distance vont faire revenir en nombre les usagers dans les bibliothèques⁶. Un service de questions-réponses en ligne est donc un service⁷ identifié, basé sur une organisation spécifique et utilisant les nouveaux médias pour renseigner les internautes-usagers. C'est un service qui dispose de ses propres outils, stratégies, politiques, et usagers.

En outre, pourquoi ne pas avoir repris le terme, consacré par les publications successives, de « services de référence virtuels » et l'avoir remplacé par « services de questions-réponses en ligne » ?

D'une part, nous avons voulu élargir la notion de « référence », souvent restreinte au renseignement bibliographique, et l'inscrire dans la tradition anglo-saxonne, plus générale. D'autre part, nous avons voulu apparenter ces services aux autres services « questions-réponses » proposés sur le Web n'émanant pas nécessairement des bibliothèques, et qui font partie du paysage habituel des internautes. Par cette « identification d'origine contrô-

5. Bertrand Calenge. *Accueillir, orienter, informer. L'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Cf. Bibliographie p. 205.

6. Certes, à la marge, ces services, en valorisant les ressources de la bibliothèque peuvent attirer les lecteurs, mais cela n'est ni quantifiable ni finalement si pertinent.

7. On n'abordera que peu la question du téléphone.

lée », les bibliothèques se posent et s'imposent dans ce monde très concurrentiel. Sans pour autant évacuer les bibliothèques ni les bibliothécaires du champ. Au contraire.

Les autres enjeux de ces nouveaux services à souligner sont justement :

- la re-intermédiation du bibliothécaire, investi du rôle d'expert validant l'information, et pas uniquement « passeur de documentation » ;
- l'intégration des services de Q/R dans le fonctionnement quotidien des bibliothèques mais aussi l'intégration dans l'environnement des usagers-internautes ; les bibliothécaires vont jusqu'à s'inviter dans leur monde en utilisant le Web 2.0 (et maintenant le Web 3.0) ;
- l'incorporation du renseignement en ligne dans l'offre de service de l'établissement. Voilà l'occasion de concrétiser le nouvel esprit qui souffle dans les bibliothèques depuis quelques années : remettre l'utilisateur au centre de nos activités ;
- l'opportunité de mutualiser les moyens et les compétences des bibliothécaires grâce aux réseaux de (questions-)réponses. Le saut collaboratif permet le bond qualitatif.

Cet ouvrage se présente donc comme :

- un manuel retraçant, décrivant, commentant toutes les étapes de la mise en place d'un service de Q/R en ligne ; il est construit autour de quatre parties : « Construire le projet », « Répondre : oui, mais comment ? », « Organiser son service », « Adapter son service à l'environnement et à la nature de ses usagers et de ses collections » ;
- un guide des bonnes pratiques tiré d'un kaléidoscope d'expériences variées, tant françaises qu'étrangères, concernant des bibliothèques académiques ou publiques grandes ou petites, mettant en valeur des services

spécialisés ou au contraire généralistes. Nous avons tenté de ne pas faire l'économie des cheminements, questionnements ou doutes ayant pu accompagner ces projets afin de mieux éclairer et armer la communauté des lecteurs.

La mise en place d'un service de Q/R en ligne nécessite une véritable démarche projet assise sur une réflexion préalable méthodique : analyse des besoins, état des lieux, rédaction du projet, évaluation des coûts : étapes que Jean-Philippe Accart retrace et que Caroline Bruley illustre par l'exemple de l'université de Lyon 1.

Un soin tout particulier doit être pris pour l'élaboration de la politique de service qui donne les objectifs, oriente et définit la prestation proposée. De même, il faut choisir un modèle d'organisation, adapté à la réalité de son établissement. Nous tentons de guider le lecteur dans ces deux choix.

Avoir un service de Q/R, c'est bien, encore faut-il le promouvoir afin qu'il soit utilisé à la hauteur des investissements consentis. Nicolas Alarcon donne toutes les armes pour valoriser et promouvoir ces services, en s'appuyant entre autres sur l'exemple d'Ubib.fr. Grâce à Jean-Charles Houplier, nous comprenons comment l'intégration de la référence virtuelle dans l'environnement des usagers peut créer une dissémination par le biais du Web 2.0.

Pour asseoir le nouveau service et le pérenniser, il est nécessaire de l'intégrer aux autres services de la bibliothèque, notamment documentaires, ce que Bertrand Calenge démontre à partir de l'exemple du Guichet du Savoir (GdS⁸) de la Bibliothèque municipale de Lyon (BmL).

Répondre à l'utilisateur, oui mais comment ? Marie-Françoise Defosse propose une méthodologie générale du « savoir-répondre » ; celle-ci est bien particulière car il s'agit de répondre, en différé ou en temps réel, à un usager distant. Les bases de connaissances, capitalisant les questions-réponses, sont un des outils à utiliser pour mieux répondre. Marie Montano fait une

8. Pour les sigles et acronymes, se reporter à la liste en fin d'ouvrage.

synthèse sur ce point. Anna Svenbro donne les cadres juridiques de la réponse, que tout répondant doit avoir en tête au moment de la rédaction de sa réponse.

Il reste encore le choix de l'outil ou de l'interface de réponse. Hélène Tardif, depuis le Canada, décline toutes les solutions, de la plus simple à la plus sophistiquée, en rappelant bien que la politique et la stratégie ne doivent pas être dépendantes de l'outil. Selon les besoins et les moyens de chacun, il sera utile d'établir un tableau comparatif décliné en fonctionnalités souhaitées. Enfin, l'évaluation, développée par Nicolas Alarcon, permet d'améliorer le service et la qualité de réponse.

Comment s'organiser au mieux pour assurer la meilleure qualité de service ? Sandrine Lebastard et Tù-Tâm Nguyễn proposent un éventail de réunions, formations, partenariats thématiques et ciblés garants des compétences de l'équipe et du traitement de la question.

Une organisation collaborative représente un puissant moyen d'étendre et d'améliorer la qualité du service. Les réseaux collaboratifs ont en effet une carte à jouer : rendus nécessaires par la rationalisation économique, bénéficiant d'un contexte favorable (regroupements divers en PRES, communautés d'agglomérations, etc.), assis sur des infrastructures parfois existantes (consortiums d'achats, réseau de pôles associés de la Bibliothèque nationale de France [BnF]...), valorisant politiquement, ils permettent l'éclosion du renseignement en ligne qui sans cela ne serait pas proposé, pas à cette échelle en tout cas ni avec cette puissance, à un échelon local. Nadine Kiker revient sur l'expérience du réseau Ubib.fr en insistant sur l'avantage et la difficulté de travailler à plusieurs voix. François Michaud expose le cas de Rue des Facs, qui s'est étendu du Quartier Latin à la région francilienne. Isabelle Copin explique le fonctionnement de Si@de, label de Q/R original.

Enfin, comment adapter son service à l'environnement, à la nature de ses usagers et de ses collections ? Quels services offrir aux usagers-internautes, selon les missions, les statuts, les collections de nos établissements ? Nous avons tenté de dresser une typologie des services de Q/R, dont les présentations de quelques réalisations « typiques » apporteront ensuite chair et

nuance. Ainsi, pour les services généralistes, l'exemple bien connu du Guichet du Savoir (GdS) développé par Christelle Di Pietro, suivi par le SINDBAD de la BnF présenté par Isabelle Copin, et enfin le réseau BiblioSésame, projet associant la Bpi et plusieurs bibliothèques publiques, dont l'histoire et les enjeux sont narrés à deux voix, celles de Nathalie Daigne et d'Annie Prunet. Viennent ensuite en contrepoint trois services spécialisés : deux services médicaux, BIUMINFO plutôt destiné à un public d'universitaires, de chercheurs et de praticiens, analysé par Hélène Gautier-Gentès et Questions-Santé, plus orienté grand public, que Sandrine Lebastard et Tù-Tâm Nguyễn décrivent. Enfin, Pierre Moison présente le cas très spécifique du service Questions ? Réponses ! de l'enssib, destiné aux professionnels que nous sommes.

C'est donc une approche très concrète et illustrée qui est proposée ici, dans l'optique d'une Boîte à outils qui servira à toute personne intéressée par les services de Q/R, quelle que soit l'étape de sa réflexion : envie d'en savoir plus, projet envisagé, en préparation ou lancé, volonté d'évaluer son service ou encore de le faire évoluer.