



## 2009, année des services de renseignements en ligne ?

Date de publication : 01/12/2009

2009 semble une étape importante dans le développement et le déploiement des services de renseignements virtuelles (SRV) dans les bibliothèques : lancement de Rue des facts (BU parisiennes), ouverture d'ubib.fr (BU de Bretagne et Pays de la Loire), création de la charte SIADE s'ajoutent à des services déjà bien installés dans le paysage (Le Guichet du savoir ou le réseau Bibliosésame).

Tour d'horizon d'un service qui pourrait devenir aussi indispensable pour les bibliothèques que le bureau d'accueil.

### **Prestation + charte = SRV**

Tous les SRV reposent sur deux éléments-clés : la prestation et la charte.

- Un SRV est un service par lequel un usager pose une question par voie électronique (mail, chat) à des professionnels de la documentation et reçoit une réponse également par voie électronique dans un délai maximal déterminé à l'avance.
- Une charte clairement affichée sur le site doit préciser la politique du service. Elle indique généralement le périmètre des questions acceptées, le délai maximal de la réponse voire la durée maximale de recherche par le bibliothécaire et éventuellement les éléments contenus dans la réponse (nombre limité de références bibliographiques, etc).

Les SRV sont généralement ouverts à tous les publics sans distinction de statut ou d'âge. Les limitations concernent plutôt le contenu de la question : pas de consultation juridique ni médicale, pas de bibliographie exhaustive, etc.

Le couple formulaire web/mail (question posée via un formulaire web, réponse reçue par mail) est actuellement le mode d'interrogation le plus répandu, rendu incontournable par le développement d'internet ces 15 dernières années.

Le chat (service de messagerie instantanée permettant un échange en temps réel entre 2 individus voire plus) est le complément idéal du formulaire web. Il permet de se rapprocher des conditions d'interaction d'un bureau de renseignement et se prête parfaitement aux questions rapides.

### **Présentation de quelques SRV**

Le paysage des bibliothèques municipales est marqué par deux services de poids.

- Le service collaboratif Bibliosésame est piloté par la BPI, il regroupe des BM et BMVR (13 dont Lille, Marseille, Toulouse, Strasbourg), une bibliothèque départementale de prêt (Saône et Loire, l'unique BDP proposant un

SRV) et une bibliothèque universitaire.

- Le Guichet du savoir est un service à part entière de la bibliothèque municipale de Lyon. Le Guichet diffère de l'image classique des SRV dans le sens où les questions et les réponses sont immédiatement visibles par le public dans une interface de type forum.
- Question? Réponses! de l'ENSSIB est un SRV spécialisé dans les sciences de l'information et des bibliothèques dont le succès ne se dément pas. Il semble même prendre une nouvelle dimension avec la fin de Biblio-fr. Questions! Réponses? remplirait certains rôles de la liste de diffusion : renseigner les professionnels sur les questions statutaires, solliciter un avis autorisé/légitimé, créer, même ponctuellement, un espace qui rompt l'isolement de certains bibliothécaires où l'on parle la même langue, où l'on partage les mêmes valeurs professionnelles. Une enquête qualitative dirigée par Christophe Evans et Marie-France Peyrelong devrait nous en apprendre un peu plus à ce sujet.

Les principales innovations en matière de SRV proviennent des bibliothèques universitaires. Aux côtés de SRV propres à un établissement comme Bibliothécaires en ligne de l'université Lyon 2, deux services collaboratif mêlant formulaire et chat ont ouvert début 2009 :

- Rue des facs est composé de bibliothèques universitaires (Paris 1, 2, 3, 4, 5), bibliothèques interuniversitaires (dont la Sorbonne, Saint Barbe) et de bibliothèques spécialisées parisiennes. Il répond par mail et par chat (13h à 18h du lundi au vendredi).
- ubib.fr regroupe sept universités (Angers, Bretagne occidentale, Bretagne sud, Maine, Nantes, Rennes 1 et 2) et propose un service par formulaire web/mail et par chat (9h-18h du lundi au vendredi).

La création de ces deux réseaux a suscité l'intérêt de nombreux établissements. Rue des facs et ubib.fr devraient donc rallier de nouveaux participants dans les prochaines années et de nouveaux réseaux seront probablement constitués.

La Bibliothèque nationale de France dispose également de son SRV, Sindbad (interrogeable par mail, téléphone et courrier postal).

Enfin, citons Questions/Réponses, proposé par le géant de l'internet Yahoo!, ce service interroge nos pratiques en matière de renseignement en ligne car il place l'utilisateur au cœur même du projet.

Toutes les personnes inscrites peuvent répondre aux questions posées. Les meilleures réponses sont sélectionnées par le questionneur et par un vote des contributeurs. Un système de points et de niveaux valorise et encourage la participation des meilleurs répondants.

Le point fort de Questions/Réponses réside en sa communauté d'utilisateurs (nombreuse, diverse et active) néanmoins les règles du classement par popularité sont assez floues, la pertinence et la fiabilité des réponses ne sont jamais garanties malgré la récente introduction des « partenaires-experts » (ouverts aux entreprises)

### **L'avenir des SRV en trois tendances**

- Réseau collaboratif. Le fonctionnement en réseau permet d'exploiter tout le potentiel d'un SRV. La mutualisation des ressources humaines, des savoir-faire et des moyens financiers autorise la couverture de l'ensemble des disciplines, l'élargissement des horaires pour le service par chat et le partage des coûts (abonnement au logiciel, communication et promotion du service).

Si les services collaboratifs nécessitent une importante et rigoureuse organisation des équipes ainsi qu'une coordination renforcée, ils ont l'avantage de favoriser le dialogue entre les établissements et la visibilité du SRV auprès des publics-cibles (nom du service, nom de domaine, charte graphique, campagne de communication, etc.). Le label SI@DE ne répond que partiellement à cet impératif.

- Multiplication des modes d'interrogation. Le formulaire web correspond moins aux pratiques numériques des usagers que le chat, l'interrogation par téléphone portable ou via les réseaux sociaux (type Facebook). Les futurs services de renseignement en ligne ne seront plus circonscrits aux pages des sites de bibliothèques, ils sauront se fondre dans les environnements web des publics.
- Reconnaissance institutionnelle. Le SRV doit sortir de sa confidentialité et trouver (faire?) sa place au sein des établissements. Cela passera par une reconnaissance de son importance par les directions. Ce n'est qu'à partir de ce moment qu'une "professionnalisation" du personnel répondant sera envisageable (profil orienté SRV, formation spécifique, etc.).

Les SRV français ne sont qu'au début de leur histoire. Gageons qu'ils sauront constamment combiner innovation et complémentarité pour répondre aux attentes de tous les usagers.