

*Débats autour d'un projet
collaboratif de service
de référence en temps réel*

- Janv. 2005: stage formation continue Enssib; Tracy Strobel (KnowItNow – Ohio)
- Mai 2005. Article "Un service de référence en ligne en temps réel" (BiblioAcid)
- 2006: circulation d'une proposition au sein du RUOA
- 2007: nouvelle proposition et discussion

Points de débat

- Quels usagers?
- Quelles questions?
- Quelle organisation?

Quels usagers sont légitimes ?

1 0

les usagers ne pourront accéder au service qu'après authentification à partir des annuaires respectifs de chaque établissement (fédération d'identités indispensable).

Quels usagers sont légitimes?

1 1

les usagers ne
pourront
accéder au
service
qu'après
authentification
...

- Idap et shibboleth: techniquement pas faisable
 - si vous mettez une barrière d'entrée, personne ne viendra, droits ou pas
 - mettez au plus une barrière symbolique (choix d'une BU dans une liste)
 - L'engorgement du services par les usagers illégitimes est encore un peu... virtuel, non?
-

Quelles questions sont légitimes?

2 1

- le service ne devra pas fournir "une information primaire et spécialisée"
 - Il ne répondra pas à des questions pratiques, non-disciplinaires, ou ne se rapportant pas aux outils de la bibliothèque
-

Quelles questions sont légitimes?

2 2

- le service ne devra pas...

- La règle n'est pas claire: l'utilisateur sera soumis à l'arbitraire du bibliothécaire
 - Pas réaliste: vous aurez toutes sortes de question de toute façon
 - Au bureau de renseignement physique, vous ne répondez pas à la question "où sont les toilettes?"
 - Il faut prendre toutes les questions mais avoir des instructions claires sur la façon d'y répondre...
-

Interlude: 110 Q. posées à Angers par le web

- 14 Demandes sur les conditions d'inscription et/ou de prêt
 - 12 Demandes sur les collections de la BU (avez-vous tel ou tel document ?)
 - 11 demandes sur les Réservations/Prolongations
 - 9 Demandes sur l'accès à la documentation électronique
 - 9 Demandes sur les Fonds spécialisés
 - 9 Suggestions d'achats
 - 7 Demandes sur les cursus universitaires (erreur d'aiguillage)
 - 6 demandes professionnelles (demandes de stages, sur notre classification,...)
 - 6 commandes d'ouvrages des Presses Universitaires d'Angers
 - 5 demandes sur les horaires ou périodes d'ouverture de la BU
 - 4 demandes sur le service du PEB
 - 3 demandes de dépannage pour problème de connexion à "Mon compte"
 - 3 demandes "inclassables"
 - 1 demande sur les thèses
 - 1 demande sur l'accessibilité de la BU (handicap)
 - 1 demande sur les services informatiques offerts à la BU
- TOTAL des demandes : 111

Quelles questions sont légitimes?

3 2

- Ben si c'est pour répondre à ce genre de questions, c'est pas la peine...
-

Quelle organisation?

4 2

- les bibliothécaires ne pourront pas répondre aux questions tous azimuts mais devront intervenir dans un champ disciplinaire circonscrit où ils maîtrisent les outils et les contenus
 - 4 disciplines. 8 BU. On peut ouvrir 15h hebdo, de 15h à 17h
-

Quelle organisation?

4 3

- 4 disciplines.
8 BU. On peut ouvrir 15h hebdo, de 15h à 17h

- Vu les questions, n'importe quel bibliothécaire devrait pouvoir répondre à 99%, non?
 - Un truc en ligne ouvert 3h/jour, ça marche pas: si j'ai une question 11h, je vais pas attendre 15h que le service ouvre, je vais décrocher mon tél et appeler la BU, non?
 - Sans "disciplines", avec le même personnel vous ouvrez $4 \times 15 = 60$ h
-

Conclusion

- En termes d'image pour un établissement, il n'y a rien de plus contre-productif que d'ouvrir un service "moderne" dans des conditions telles qu'il a l'air "ringard"
 - Ces services nécessitent une communication massive pour être efficaces: l'approche progressive n'est pas possible pour cette raison même
 - Si vous gagnez ce débat, c'est un très beau projet
 - Si vous perdez ce débat, passez à autre chose: il y a plein d'autres beaux projets à faire...
-

Merci de votre attention

http://www.nicolasmorin.com/formations/2007_ABES

C

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/2.0/fr/>