

Journées ABES 2007

Atelier 4 : services de référence virtuelle

SYNTHESE

(Claire Nguyen, BIUM, Paris)

Lors de cet atelier sur les services de référence virtuelle, animé par Raymond Bérard, les réseaux collaboratifs ont été largement abordés.

Trois services locaux de référence ont été présentés, qui s'articulent déjà ou s'articuleront à trois réseaux collaboratifs de référence virtuelle. Ces services sont de nature et à des stades différents d'évolution. Nicolas Morin (SCD de l'université d'Angers), a évoqué les débats accompagnant le projet, en cours, de réseau collaboratif de 8 bibliothèques universitaires du réseau Ouest Atlantique (RUOA). Olivier Chourrot (Bibliothèque publique d'information) a présenté le réseau Bibliosés@me (8 bibliothèques publiques organisées en pétales dont la tête de réseau est la Bpi), opérationnel depuis avril 2006. Denis Bruckmann (Bibliothèque nationale de France) a détaillé le fonctionnement du service de référence de la BnF, SINDBAD, ouvert en novembre 2005, qui constitue déjà un réseau interne, et a évoqué le projet de collaboration avec les pôles associés de la BnF, autour du label France Reference, dont le nom est encore provisoire. Ces services utilisent également des technologies différentes : seule la Bpi, en local, pratique à la fois un service en temps différé et en temps réel (chat), cependant, le futur réseau du RUOA offrira un service en temps réel. Les autres services utilisent le service différé.

Ainsi, les services de référence à distance, qui existent parfois depuis longtemps - à la Bpi ou à la BnF notamment (téléphone, courrier), se modifient en profondeur ou se créent, grâce aux nouvelles technologies, dans un contexte de baisse de la fréquentation physique des bibliothèques parallèlement à la hausse des visites virtuelles de leurs sites Internet, d'une amélioration des services aux publics. En bibliothèque universitaire, la référence virtuelle est pertinente notamment dans le rôle qu'elle peut jouer dans la formation et dans une logique de personnalisation des services.

Les freins restent cependant nombreux, ils concernent en particulier la politique du service.

Les débats sont encore amplifiés par l'effet réseau et la multiplicité des partenaires. La première interrogation concerne surtout les bibliothèques universitaires : doivent-elles répondre à leurs usagers ou à tous les internautes ? Imposer une barrière est difficilement réalisable techniquement, délicate politiquement. De plus, le flux, raisonnable, des questions ne justifierait ni ne nécessiterait de sélection en amont.

La seconde question porte sur la légitimité des questions. N'est-il pas illusoire de définir trop strictement le champ des questions ? Faut-il rester dans la tradition bibliographique et un champ disciplinaire strict ou adopter une toute autre philosophie ? En tout cas, la plupart des bibliothèques acceptent les questions factuelles et indiquent clairement par le biais de leur charte à quels types de questions elles ne répondront pas (concours, consultations médicales, conseils juridiques...). Enfin, quelle organisation choisir ? Plusieurs modèles de fonctionnement existent : un mode coopératif (les bibliothèques réorientant les questions complexes vers d'autres bibliothèques selon une carte des compétences), un mode répartitif (les questions sont envoyées aux bibliothèques ad hoc à partir d'un formulaire de présélection thématique par exemple). Nicolas Morin rappelle que pour un service en temps réel, il faut choisir entre un service étendu misant sur la polyvalence des bibliothécaires et un service plus

restreint basé sur un réseau d'experts, mobilisés en même temps, dans une période forcément plus réduite – ce qui va à l'encontre de l'image moderne de la bibliothèque.

Le travail collaboratif exige la définition, a minima, d'une charte précisant la politique du service, de pratiques et de méthodologies communes, d'outils de travail interne (liste de signets de référence, liste des ressources des autres partenaires, répertoires de compétences). Le choix d'un logiciel, d'une plate-forme commune est plus délicat car il peut constituer un frein, même s'il est plus commode. La BnF et le réseau Bibliose@ame ont choisi *QuestionPoint* qui permet de réorienter les questions vers un réseau potentiel de 4000 adhérents.

Les avantages de ce type de service sont indéniables en termes de service rendu aux usagers mais également au niveau de l'établissement. La référence virtuelle :

- valorise les compétences ; parallèlement, elle organise la polyvalence.
- contribue à la formation continue des professionnels (par l'interrogation des bases de données).
- participe de la démarche-qualité globale de l'établissement en formalisant les procédures et la qualité de ce service.
- dresse une carte documentaire des compétences à l'échelle du réseau et à l'échelle de l'établissement.
- valorise l'image de l'établissement.

La collaboration permet en outre la mutualisation des moyens humains, financiers, techniques et donc la viabilité des services de référence virtuelle.

Quelques pierres d'achoppement demeurent encore ; la fourniture de documents accompagnant la réponse est problématique : il faut en effet utiliser des informations libres de droit et respecter le droit de citation, librement interprétable. De plus, il est difficile d'intégrer les services de référence dans les sites des universités (les ENT notamment), car il s'agit de solutions externes.

Quel serait le rôle de l'ABES ? selon Nicolas Morin, l'ABES pourrait jouer au niveau des bibliothèques universitaires une fonction de support, de coordination, de gestion, d'administration, de prospective.

La coexistence de services, de réseaux différents n'entraîne pas forcément une concurrence entre eux, ou un « doublonnage », à condition qu'il existe des passerelles. Dans une perspective plus large, un réseau international pourrait se créer grâce à la collaboration des réseaux francophones. C'est le projet du label France Reference . Enfin, la réussite de ces réseaux dépend d'une mise en œuvre pragmatique et de la volonté politique des établissements.