
LES NOUVEAUX USAGES NUMÉRIQUES

Les services questions/réponses virtuels

Jean-Philippe ACCART

Directeur des études, Universités de Berne et Lausanne - Programme Master ALIS

- Le service de référence virtuel séduit de plus en plus les bibliothèques ou d'autres services d'information (publics et parfois privés) qui y voient un excellent moyen d'être présents sur Internet et d'assurer leur promotion, dans une démarche marketing. Il offre de nombreux avantages, un des plus évidents étant un contact direct facilité avec l'utilisateur, et une possibilité d'anticiper ses attentes en matière d'information au vu des questions posées. Les technologies actuelles, incluant celles du Web 2.0, développent des applications intéressantes en vue de créer un service virtuel efficace et attractif : les possibilités de contacts, d'échanges sont multiples. Les professionnels de l'information s'engageant dans cette voie ont la possibilité de proposer un service de référence virtuel simple ou plus élaboré. Tant en France qu'en Europe et dans le monde, les services de référence virtuels se mettent en place, se développent, ou s'organisent en réseaux collaboratifs.
- Bibliotheken en andere informatiediensten (vooral uit de publieke sector, in mindere mate uit de private) bieden hun bibliografische omschrijvingen meer en meer virtueel aan. Ze zien hierin een manier om aanwezig te zijn op het Internet en het geeft hen tevens de gelegenheid aan promotie te doen. Het geeft hen tal van voordelen, niet in het minst een rechtstreeks contact met de gebruiker en de mogelijkheid om te anticiperen op eventuele vragen. De huidige technologie, inclusief Web 2.0, biedt interessante mogelijkheden om een efficiënte en aantrekkelijke virtuele dienstverlening aan te bieden. I&D-professionals die zich hiertoe engageren, krijgen de gelegenheid te kiezen tussen een eenvoudige of een meer gesofisticeerde virtuele dienstverlening. In Frankrijk, in Europa en op wereldvlak ontwikkelt de virtuele dienstverlening en komt men stilaan tot netwerkvorming.

En préambule

Plusieurs éléments concourent au développement des services de référence virtuels et plus largement des services numériques :

- L'usager numérique est une composante actuelle et incontournable du paysage professionnel : la question essentielle qui se pose pour les services d'information, de documentation et les bibliothèques est de savoir comment "garder", "capter" cet usager et rendre leurs services attractifs sur le Web ;
- L'usager numérique (c'est-à-dire toute personne utilisant de manière intensive Internet et les réseaux d'information) est de plus en plus présent sur Internet, surtout parmi les jeunes générations, mais également parmi les travailleurs et les seniors ;
- Il doit trouver une réponse - virtuelle - à ses questions : il devient, certes, de plus en plus compétent dans la recherche d'information, mais les documentalistes et les bibliothécaires ont intérêt à se positionner fortement sur ce champ, apportant et rendant plus visibles leurs compétences et expertises ;
- Les services Questions/Réponses virtuels (en ligne) sont une réponse possible de la part des bibliothèques et des services de documentation ou d'archives. À la fois dispositif technique mais également humain, ces services présentent un intérêt évident, à l'heure où les usagers s'approprient Internet. Les professionnels de l'information doivent être pré-

sents là où les usagers sont, c'est-à-dire sur Internet ;

- Les services Questions/Réponses virtuels constituent un excellent moyen de poursuivre la "relation de service" créée avec l'usager en présentiel (quand celui-ci est présent au service de référence ou de documentation), mais de manière virtuelle.
- Enfin, l'environnement numérique actuel est un facteur très favorable de développement : à côté des contenus d'information proposés (archives ouvertes, livres numériques, périodiques électroniques, réseaux sociaux...), la possibilité de contacter un professionnel en ligne est un complément utile et indispensable.

Un peu d'histoire... Comment les services de référence virtuels se sont-ils développés ?

À partir des années 1990, aux États-Unis, plusieurs associations réfléchissent à la question de la "référence virtuelle"¹, notamment, dès 1997 l'association Virtual Reference Desk (VRD), puis, la section Reference and Information Services (RISS) de l'International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)² : ces deux associations proposent des guides et méthodes pour mettre en place des projets de services qui, mis à jour régulièrement, sont toujours d'actualité. Puis c'est au tour de la Reference and User Services Association (RUSA) au sein de

l'American Library Association (ALA)³ et de l'Association of College and Research Libraries (ACRL)⁴; le Online Computer Library Center (OCLC) crée alors *QuestionPoint*⁵, logiciel pour l'automatisation de l'ensemble des transactions de référence. En parallèle avec la mise en place de services de référence virtuels en bibliothèque, certains acteurs commerciaux sur le marché du livre et de l'information s'intéressent à la référence virtuelle, voyant là un domaine en pleine expansion : en 2002, Google lance un service payant *Google Answers*, puis en 2006 mais qui se révèle un échec. Viennent ensuite *Yahoo! Answers*⁶ ou la librairie en ligne Amazon avec *Askville*⁷ qui existent toujours : la particularité de ces services tient dans le fait que ce sont les internautes qui répondent aux questions posées. L'arrivée du Web 2.0 introduit une nouvelle donne avec l'encyclopédie *Wikipedia*⁸ et *Reference Desk*⁹. Enfin, plus récemment, on note la mise en ligne de *Quora*¹⁰ ou de *Stackoverflow*¹¹ (spécialisé en informatique). En mars 2011, Facebook lance *Questions*¹² qui permet d'interroger son réseau d'amis. Enfin, en Grande-Bretagne, un service original par téléphone mobile connaît un certain succès : *Any Question Answered (AQA)*¹³.

En France, les bibliothèques se lancent dans la référence virtuelle à partir des années 2004-2005, mis à part le service pionnier de la Bibliothèque publique d'information, les *RADIS* (Renseignements à distance), lancé en 1978, poursuivi par *BiblioSésame*¹⁴. *SINDBAD*¹⁵ est le service offert par la Bibliothèque nationale de France (BnF), présentant la particularité que la plupart des réponses sont fournies par le Département des renseignements bibliographiques avec l'aide des autres départements de la BnF. Ce service gratuit utilise le logiciel *QuestionPoint*. La Bibliothèque municipale de Lyon (BmL) lance le *Guichet du Savoir (GdS)*¹⁶ en avril 2004, guichet qui a la particularité d'offrir une base de questions/réponses consultable en ligne et qui est devenu une référence. Parmi les derniers services lancés, *Rue des facts*¹⁷ est certainement le plus original car il fait travailler en collaboration les bibliothèques universitaires d'Île-de-France.

Sur les plans européen et international se profilent plusieurs exemples intéressants tels que *Die Deutsche Internet Bibliothek*¹⁸ en Allemagne ou *Pregunte*¹⁹ en Espagne ou encore *Knowit-Now24x7*²⁰ aux États-Unis.

Définir la référence virtuelle

Comme le rappelle l'ancien directeur de la Bibliothèque de Genève, Alain Jacquesson²¹, le renseignement à distance "n'est pas une pratique nou-

velle. 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. Toutefois, il est assorti d'une formalisation pour répondre à l'exigence de la mise en œuvre d'outils spécifiques pour une qualité du service rendu".

Catherine Jackson, qui a mis en place le service *Questions ? Réponses !*²² de l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (ENSSIB), propose les éléments suivants pour définir un service de référence virtuel :

- "un service documentaire identifié ;
- un cadre de médiation humaine ;
- un nouveau média ;
- un rôle d'expertise ;
- un fonctionnement collaboratif ;
- un contexte concurrentiel"²³.

Pour Susan McGlamery et Steve Coffman, la référence virtuelle constitue la "fourniture de référence traditionnelle par le biais du médium électronique"²⁴. Plus largement, Joanne Silvers-stein définit la référence virtuelle comme "un réseau d'expertise, une intermédiation humaine et des ressources placées à la disposition des usagers dans un environnement en ligne"²⁵.

Les caractéristiques du service de référence virtuel

Plusieurs éléments permettent de caractériser le service de référence virtuel, notamment par rapport à l'utilisateur numérique :

- **Une proximité et un contact facilité** avec lui.
- **Une seule interface, un point de contact unique**, même si le travail est partagé dans un réseau de référence virtuel.
- La possibilité de **poser tout type de question**, générale ou spécialisée²⁶.
- L'application d'une démarche de **recherche d'information** : formulation ou reformulation ; interactivité constante professionnel-usager ; mention de sources d'informations pertinentes et fiables ; orientation vers d'autres sources.
- Le recours éventuel à des **spécialistes** ou des **experts**.
- Le **suivi**.

Ainsi, la notion d'"accueil virtuel" met l'accent sur le rôle du professionnel de l'information et le contact personnalisé avec l'utilisateur qui est rendu possible grâce à la technologie, mais également sur la valorisation des ressources (que

celles-ci soient en format papier ou numérique) dont il est le diffuseur. Cette notion valorise particulièrement ses compétences en recherche d'information.

Le succès actuel des services virtuels est dû à la simplicité d'accès pour l'utilisateur et à la personnalisation du service sur les réseaux virtuels. Ces services permettent de montrer qu'un certain savoir-faire est irremplaçable pour la recherche et la diffusion d'information. À une époque où la communication est essentielle, ils sont un argument supplémentaire pour conscientiser et convaincre les décideurs, institutionnels ou politiques, du rôle de médiateur et de "passeur" d'information assuré par ces services. Ils accentuent les aspects pédagogiques liés au métier notamment en formant les utilisateurs à l'usage des technologies. En résumé, ils établissent un lien indispensable entre l'information et l'utilisateur.

Les perspectives de la référence virtuelle

Nul doute que les perspectives sont nombreuses tant pour la référence virtuelle et que pour les services de référence virtuels, en suivant un certain nombre de préceptes :

- Viser la qualité : élaborer une charte de service, former le personnel et développer ses compétences.

- Une meilleure intégration dans l'environnement numérique : portails institutionnels ; "My Library" ; plateformes numériques.
- L'utilisation de la technologie 2.0 : blog, wiki, forum, *Twitter*, *Facebook*...
- L'utilisation des techniques du marketing par rapport au réseau professionnel, aux utilisateurs, aux décideurs.

Enfin, une des tendances fortes actuelles semble être – au vu du développement de cette technologie et de son taux de pénétration dans la population mondiale – la référence mobile, dont l'avenir est prometteur. Déjà évoquée dans cet article avec le service britannique privé *AQA*, les bibliothèques et services documentaires ont tout à gagner à se positionner sur le terrain de la référence mobile.

Jean-Philippe Accart
Universités de Berne et Lausanne
Programme Master ALIS
Gesellschaftstrasse 25
3012 Berne
Suisse
jpaccart@bluewin.ch

<http://www.archivistique.ch>
<http://www.jpaccart.ch>

Juin 2011

La présentation faite par Jean-Philippe Accart lors de l'*Inforum*, le 19 mai 2011, est disponible sur le site de l'ABD-BVD à l'adresse : <<http://www.abd-bvd.be/inforum/2011-Accart-SRQVs.pdf>>.

Bibliographie

Accart, Jean-Philippe. *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*. Éditions du Cercle de la Librairie, 2008. ISBN 978-2-7654-0969-4.

Agosto, Denise E.; Rozaklis, Lily; MacDonald, Craig; Abels, Eileen G. A Model of the Reference and Information Service Process: An Educators' Perspective. *RUSQ* [en ligne], 3 avril 2011, <<http://www.rusq.org/2011/04/03/a-model-of-the-reference-and-information-service-process-an-educators%E2%80%99-perspective/>> (consulté le 30 juin 2011).

Janes, Joseph. An Informal History (and Possible Future) of Digital Reference. *Bulletin of the American Society for Information Science & Technology*, décembre 2007, vol. 34, n° 2, p. 8-10.

Lankes, R. David. The Digital Reference Research Agenda. *Journal of American Society for Information Science & Technology*, 15 février 2011, vol. 55, n° 4, p. 311.

Notes

¹ Traduction littérale de "Virtual Reference".

- 2 International Federation of Library Associations and Institutions. *Reference and information services section* [en ligne]. <<http://www.ifla.org/reference-and-information-services>> (consulté le 30 juin 2011).
- 3 American Library Association. *Reference and User Services Association* [en ligne]. <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 4 American Library Association. *Association of College and Research library* [en ligne]. <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/index.cfm>> (consulté le 30 juin 2011).
- 5 Online Computer Library Center. *QuestionPoint* [en ligne]. <<http://www.questionpoint.org/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 6 Yahoo! Inc. *Yahoo! Answers* [en ligne]. <<http://answers.yahoo.com/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 7 Amazon. *Askville* [en ligne]. <<http://askville.amazon.com/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 8 Wikimedia. *Wikipedia* [en ligne]. <<http://www.wikipedia.org/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 9 *ReferenceDesk.org* [en ligne]. <<http://www.referencedesk.org/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 10 *Quora* [en ligne]. <<http://www.quora.com>> (consulté le 30 juin 2011).
- 11 Stack Exchange Inc. *Stackoverflow* [en ligne]. <<http://stackoverflow.com/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 12 Facebook. *Facebook Questions* [en ligne]. <<http://www.facebook.com/questions/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 13 *63336* [en ligne]. <<http://www.aqa.63336.com/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 14 Bibliothèque publique d'Information. *BiblioSésame* [en ligne]. <http://www.bpi.fr/fr/la_bpi_et_vous/questions_reponses/en_reseau.html> (consulté le 30 juin 2011).
- 15 Bibliothèque nationale de France. *SINDBAD* [en ligne]. <http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire.html> (consulté le 30 juin 2011).
- 16 Bibliothèque municipale de Lyon. *Le Guichet du Savoir* [en ligne] <<http://www.guichetdusavoir.org/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 17 *Rue des facts* [en ligne]. <<http://www.ruedesfacts.fr/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 18 *Deutsche Internet Bibliothek* [en ligne]. <<http://www.internetbibliothek.de/dib1/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 19 *Pregunte* [en ligne] <<http://www.pregunte.es/consulta/consulta.cmd>> (consulté le 30 juin 2011).
- 20 *KnowitNow24x7* [en ligne]. <<http://www.knowitnow.org/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 21 Cité par Marie-Christine Linck dans : Le renseignement personnalisé à distance : une nouvelle donne pour les bibliothèques, *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, n° 2, p. 99-100.
- 22 École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. *Service Question ? Réponses !* [en ligne]. <<http://www.enssib.fr/questions-reponses/>> (consulté le 30 juin 2011).
- 23 Cité par Jean-Philippe Accart in *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*, Partie 2, Définitions.
- 24 McGlamery, Susan; Coffman, Steve Moving. Reference to the Web. *Reference & User Services Quarterly*, Summer 2000, vol. 39, n° 4, p. 380-386.
- 25 Silverstein, Joanne. Digital Reference. An Overview. *D-Lib Magazine*, 2003, vol. 9, n° 2, p. 35-36.
- 26 On constate cependant que les questions traitées par les services de référence virtuels sont des questions complexes, les questions simples ayant déjà trouvé une réponse.