

Inforum 2011 - Bruxelles
Association Belge de Documentation (ABD)
/Belgische Vereniging voor Documentatie (BVD)

**Les nouveaux usages numériques : les services
questions/réponses virtuels**

par Jean-Philippe Accart
Universités de Berne et Lausanne
Consultant : www.jpaccart.ch

Les nouveaux usages numériques : les services questions/réponses virtuels

- L'utilisateur numérique, composante actuelle du paysage professionnel
- De plus en plus présent sur Internet
- Doit trouver une réponse - virtuelle - à ses questions
- Les services Questions/Réponses en ligne : réponse possible de la part des bibliothèques et des services de documentation ou d'archives
- Poursuivre la relation de service créée avec l'utilisateur de manière virtuelle

Les nouveaux usages numériques : les services questions/réponses virtuels

- Un peu d'histoire...
- Comment définir le service questions/réponses virtuel ?
- L'environnement numérique
- La médiation documentaire et la médiation numérique
- Caractéristiques du service virtuel
- Le rôle du professionnel de référence et l'accueil virtuel
- La valeur ajoutée du service virtuel
- Les enjeux
- Les perspectives

Les nouveaux usages numériques : les services questions/réponses virtuels

Un peu d'histoire... Comment se sont-ils développés ?

A partir des années 1990 aux Etats-Unis :

- 1997 Association *Virtual Reference Desk (VRD)*
<<http://www.bcr.org/>>
- 1998 : section *Reference and Information Services (RISS)* de l'IFLA :
<http://www.ifla.org/VII/s36/index.htm>
- puis, *Association Reference and User Services Association (RUSA)* de
l'*ALA (American Library Association)*
<http://www.ala.org/ala/rusa/rusa.cfm>
- *Association of College and Research Libraries (ACRL)*
- *Online Computer Library Center (OCLC)* crée *QuestionPoint*

Les nouveaux usages numériques : les services questions/réponses virtuels

Il n'y a pas que les bibliothèques !

- en 2002, *Google Answers*, puis en 2006 *UCLUE*
- *Yahoo Answers*
- Amazon avec *Askville*
- *Wikipedia* avec *Reference Desk*
- *The Internet Public Library (IPL)*
- *Any Question Answered (AQA)*
- *Stackoverflow*
- *Quora*
- *Facebook*

Les nouveaux usages numériques : les services questions/réponses virtuels

En France :

- BnF : *SINDBAD et SI@DE*
- BPI : *les RADIS et BiblioSés@me*
- BM Lyon : *le Guichet du Savoir (GdS)*
- Paris (BU Médecine): *BIUMInfo*
- Enssib - Lyon : *Question ? Réponse !*
- BU Toulouse : *Eurêk@*
- BU Paris et IdF : *Rue des Facs*
- SCD Bretagne-Pays de Loire : *Label*
- Réseau de Universités de l'Ouest Atlantique : *Ubib.fr ...*

Les nouveaux usages numériques : les services questions/réponses virtuels

Au plan international :



Les nouveaux usages numériques : les services questions/réponses virtuels

Comment définir le service questions/réponses virtuel ?

- « L'usage de la **médiation** humaine pour répondre à des **questions** dans un **environnement numérique** ». *David Lankes*
- « Un service documentaire identifié ; un cadre de médiation humaine ; un nouveau média ; un rôle d'**expertise** ; un fonctionnement **collaboratif** ; un contexte **concurrentiel** ». *Catherine Jackson*

Les nouveaux usages numériques : les services questions/réponses virtuels

Le SQRV et l'environnement numérique

Jeremy Rifkin, économiste américain, prédisait en 2000 « l'âge de l'accès », un nouvel âge économique fondé sur le droit d'usage.

Le contexte numérique actuel, c'est :

- Web 1.0, Web 2.0, Web 3.0... avec une prépondérance du Web social
- Les moteurs de recherche avec Google et ses dérivés en tête
- Les archives ouvertes
- Les logiciels libres
- La « numérisation du monde » : livres, périodiques, archives...
- La formation à distance (*E-Learning*)...

Les nouveaux usages numériques : les services questions/réponses virtuels

De la médiation documentaire à la médiation numérique

- Le documentaliste -> rôle traditionnel de médiation entre une information et l'utilisateur de cette information.
- « Tout dispositif technique, éditorial ou interactif mis en œuvre par des professionnels de l'information-doc. favorisant l'appropriation, la dissémination et l'accès organisé ou fortuit à tout contenu proposé par une bibliothèque à des fins de formation, d'information et de diffusion des savoirs ». Sylvère Mercier, Bibliobsession, <http://www.bibliobsession.net/2010/03/03/mediation-numerique-en-biblio>

Les nouveaux usages numériques : les services questions/réponses virtuels

Les caractéristiques du service de référence virtuel

- **Proximité** et **contact** avec l'utilisateur.
- **Une seule interface** avec l'utilisateur, même si le travail est partagé dans un réseau de référence virtuel.
- Poser tout type de **question**, générale ou spécialisée.
- Appliquer une démarche de **recherche d'information** : formulation ou reformulation ; interactivité ; mention de sources d'informations pertinentes et fiables ; orientation vers d'autres sources.
- Le recours éventuel à des spécialistes ou des **experts**.
- Le **suivi**.

Les nouveaux usages numériques : les services questions/réponses virtuels

« L'accueil virtuel »: le rôle du professionnel

- **Contact** personnalisé avec l'utilisateur;
- Valorisation des **ressources** dont il est le diffuseur... grâce à la **technologie**;
- Valorisation de ses **compétences** en recherche d'information.

Le succès actuel des services virtuels est dû à la **simplicité d'accès** pour l'utilisateur, à la **personnalisation du service** sur les réseaux virtuels de l'information.

Les nouveaux usages numériques : les services questions/réponses virtuels

Les enjeux pour les professionnels de l'information

- Montrer que leur **savoir-faire** est irremplaçable pour la **recherche** et la **diffusion d'information**.
- Convaincre et faire prendre conscience aux politiques de leur rôle de **médiateur** et de « **porteur** » **d'information**.
- Accentuer les aspects pédagogiques liés au métier notamment **en formant les utilisateurs** à l'usage des technologies.
- Etre le **lien indispensable** entre l'information et l'utilisateur.

Les nouveaux usages numériques : les services questions/réponses virtuels

Les enjeux pour l'institution

- Défi **politique** : dans quelle politique institutionnelle, le service virtuel rentre-t-il ? S'accorde-t-il avec celle en place ?
- Défi **organisationnel** : nouveau service ? ou intégration avec le service sur place ? avec quelles équipes ? quelles formations ?
- Défi **technologique** : quel choix opérer ? Synchrones, asynchrones, forum, réseau partagé, logiciel de référence ?
- Défi par rapport à l'**utilisateur** : valeur ajoutée réelle ?

Les nouveaux usages numériques : les services questions/réponses virtuels

Les perspectives

- Viser la **qualité** : élaborer une **charte de service**, former le **personnel**
- Meilleure intégration dans l'**environnement numérique** : portails institutionnels ; « *My Library* » ; plateformes numériques
- Utiliser la **technologie 2.0** : blog, Twitter, Facebook, Second Life...
- Utiliser le **marketing** : réseau professionnel, utilisateurs, décideurs

**Les nouveaux usages numériques :
les services questions/réponses virtuels**

Merci pour votre attention ! Des questions ?