



67th IFLA Council and General Conference

August 16-25, 2001

Code Number: 056-98-F
Division Number: V
Professional Group: Reference Work
Joint Meeting with: -
Meeting Number: 98
Simultaneous Interpretation: -

Service de renseignements par messagerie : repositionnement et modifications. L'expérience de la Bibliothèque Gelman

Vera Fullerton

Université George Washington, Bibliothèque Gelman
USA
E-mail: vfullert@gwu.edu

L'expression « référence virtuelle » est apparue dans la profession de bibliothécaire comme la dernière formule à la mode. La fréquence avec laquelle ce sujet apparaît dans la littérature professionnelle, les forums de discussion et les programmes de conférence reflète le grand intérêt que lui portent les bibliothécaires. Malgré la variété des définitions, il y a un consensus pour dire que la référence virtuelle comprend l'aide à la fourniture de renseignements grâce à l'utilisation de la messagerie ou de logiciels de discussion, de même qu'elle se réfère à du renseignement en direct. Bien que, depuis peu, l'attention vers le virtuel se soit centrée sur les services de renseignement en direct, cela vaut la peine d'examiner de plus près ce qui peut être considéré comme une étape antérieure : le service de renseignements par messagerie. Cette intervention fournira un survol de l'évaluation récente du service de renseignements par messagerie de la bibliothèque Gelman et en soulignera les modifications récentes en abordant l'impact de ces changements.

La Bibliothèque Gelman, principale bibliothèque de l'Université George Washington, a mis sur pied un service de renseignements par messagerie au printemps 1996. Dans l'ensemble, le nombre de questions reçu était faible. En août 2000 fut entamée une évaluation de ce service. Deux bibliothécaires du service de renseignements, chargés de son fonctionnement, menèrent l'évaluation avec l'aide du webmaster de la bibliothèque. L'objectif de l'évaluation incluait une estimation de l'état actuel du service afin de déterminer quelles modifications il fallait entreprendre pour augmenter le nombre de clients utilisant ce service. Bien que, dans le passé, des statistiques générales aient été maintenues pour recueillir le nombre

de questions reçues par messagerie, les données offraient peu d'éléments pour comprendre ce dont le service manquait pour susciter l'intérêt.

La première étape dans l'évaluation du service fut donc la collecte des données de comparaison. Du mois d'août 2000 à janvier 2001 furent recueillies les données suivantes :

1. date et heure d'envoi de la question
2. appartenance de l'utilisateur à l'université (faculté, étudiant, personnel ou autre)
3. sujet de la question
4. nombre de messages envoyés avant la réponse définitive
5. temps approximatif passé par le bibliothécaire à répondre
6. type de question selon les catégories utilisées au Bureau de Renseignements (renseignement rapide, renseignement long, orientation, ou autre)

La seconde étape dans l'évaluation du service de renseignements par messagerie concerna la relecture des décisions prises au début de la création du service. Le contexte historique des services de renseignements par messagerie dans l'ensemble des bibliothèques sert comme point de départ. Lorsque ces services furent introduits au début des années 1980, les bibliothécaires étaient persuadés qu'ils seraient inondés de questions par messagerie. Aussi le service était-il souvent bien caché à l'intérieur du site web de la bibliothèque. Une seconde préoccupation exprimée par les bibliothécaires était que la discussion sur la question et sa mise au point seraient compromises. Par mesure de précaution, de nombreux services de renseignements par messagerie étaient limités à des questions demandant des réponses factuelles ou concernant les services de la bibliothèque.

La conception du service de renseignements par messagerie de la Bibliothèque Gelman reflétait ces préoccupations. En conséquence, les éléments stratégiques suivants furent inclus dans le projet initial du service de la Bibliothèque Gelman :

- il n'existait pas de lien direct et évident vers le formulaire du service de renseignements par messagerie depuis la page d'accueil de la bibliothèque. Le lien qui, en définitive, menait l'utilisateur de la page d'accueil de la bibliothèque au service de renseignements par messagerie s'intitulait « Interrogez nous ! ».
- le formulaire du service de renseignement par messagerie était à trois clics de la page d'accueil de la bibliothèque.
- en cliquant sur « Interrogez nous ! » l'utilisateur se retrouvait devant une page comprenant des liens multiples vers des sources d'aide à la référence. Une des options s'intitulait « Service de renseignements par messagerie ».
- Quand un usager, enfin, atteignait le formulaire, on lui présentait des restrictions sur le type de questions qui pouvaient être posées par messagerie. Le service était limité à des questions factuelles brèves. Les autres types de questions devaient être adressés à une personne du Bureau de Renseignements.

En examinant la conception de ce service avec un œil d'utilisateur, nous avons pensé que, peut-être, les usagers ne voyaient pas facilement qu'il existait un service de renseignements par messagerie. De plus, les usagers pouvaient avoir été trompés ou découragés par les restrictions sur le type de questions pouvant être envoyées. Les modifications suivantes furent donc effectuées pour le service de questions-réponses par messagerie :

- le lien « Interrogez nous ! » sur la page d'accueil de la Bibliothèque Gelman fut modifié en : « Interrogez un bibliothécaire », dans l'espoir que les usagers l'associeraient avec notre service de renseignements par messagerie.

- le lien « Interrogez un bibliothécaire » mène à présent directement au formulaire de renseignements par messagerie.
- en discutant avec le webmaster sur la proposition de mise en page, nous avons découvert que de nombreux usagers envoyaient des questions par messagerie à l'adresse du webmaster située au bas du site web, invitant les usagers à envoyer des commentaires ou des questions concernant la page web. Il fut donc décidé qu'il serait plus efficace d'envoyer automatiquement les messages de cette adresse vers la messagerie du service de renseignements.
- les restrictions sur le type de question à poser furent supprimées. Le nouveau formulaire est ainsi rédigé : si vous avez une question sur la bibliothèque, si vous avez besoin d'une information spécifique ou si vous ne savez pas par où commencer votre recherche, demandez conseil à un bibliothécaire.
- la partie « Adressez-vous maintenant à un bibliothécaire » offre des choix pour obtenir une aide à la référence par messagerie, mais n'est plus présentée comme l'essentiel de la page, comme par le passé.

Les modifications de ce service de renseignements par messagerie furent réalisées en février 2001 et les résultats furent aussi étonnants que la montée en flèche du nombre de demandes. Le tableau ci-dessous montre que le nombre de demandes de renseignements par messagerie a presque doublé entre février et mai, après les changements. Donner au service plus de visibilité sur la page d'accueil de la bibliothèque, réorienter les messages envoyés de l'adresse du webmaster vers le service de renseignements par messagerie et supprimer les restrictions sur les types de question autorisées, tout ceci se révéla être un succès.

Mois	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Dec.	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai
Nombre de questions reçues par messagerie	27	47	39	30	30	25	53	62	69	66

Il est difficile de savoir si l'utilisation de ce service a augmenté en raison de sa visibilité accrue sur le site web de la Bibliothèque Gelman ou parce que les restrictions sur le type de questions autorisées ont été supprimées. Toutefois il est intéressant de noter les implications du second point. Oter les restrictions sur les types de questions posées à un service de renseignements par messagerie traduit un changement par rapport à la manière traditionnelle qui consistait à offrir de l'aide pour les renseignements. La plupart des bibliothèques universitaires ne limitent pratiquement pas leur aide lorsque l'utilisateur se déplace en personne, mais elles ont tendance à émettre des restrictions pour les usagers virtuels faisant des recherches à partir de l'extérieur de la bibliothèque. Par essence, les usagers sur place bénéficiaient d'un traitement préférentiel. Néanmoins, la levée des restrictions sur le type de demandes pouvant être adressées au service de renseignements par messagerie suggère qu'il n'y a presque plus de distinction dans l'aide à la référence offerte à l'utilisateur sur place et à l'utilisateur virtuel.

Dans le passé, la manière dont étaient conçus les services de renseignements suggère que les bibliothèques avaient une perception différente de l'utilisateur virtuel et de l'utilisateur sur place. Mais, simultanément, les bibliothèques ont continué à mettre leurs ressources disponibles en ligne, à commencer par le catalogue. Aujourd'hui, les usagers en sont venus à espérer un accès à distance aux bases de données des bibliothèques, et demandent la possibilité de faire d'autres transactions, comme du prêt entre bibliothèques ou du renouvellement d'ouvrages. Les bibliothèques fournissent un accès en ligne à leurs ressources et services, les usagers comprennent ainsi, grâce à un e-mail, que des recherches peuvent aboutir en dehors de la bibliothèque. Dans ce forum, on peut donc tout aussi bien orienter la demande vers un bibliothécaire.

Les services de renseignements traditionnels doivent procéder à des changements radicaux dans un avenir immédiat afin de s'adapter aux besoins et aux demandes de l'utilisateur à distance. Repositionner et réviser les services de renseignements, comme le renseignement par messagerie, c'est faire un pas dans cette direction.

Traduit par Christine Stotzenbach