



IFLA
2005
OSLO

World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council

"Libraries - A voyage of discovery"

August 14th - 18th 2005, Oslo, Norway

Conference Programme: <http://www.ifla.org/IV/ifla71/Programme.htm>

juillet 28, 2005

Code Number:

027-F

Meeting:

75 Reference and Information Services

**Service de référence en ligne contre service de référence sur place :
une comparaison des pratiques de service de référence dans les bibliothèques publiques et
académiques**

Kirsti Nilsen

University of Western Ontario

*Traduction: Isabelle Gautheron
(Infothèque Léonard de Vinci, France,
isabelle.gautheron@devinci.fr)*

Résumé

Partant des résultats d'un programme de recherche, le Library Visit Study, cette communication présente une comparaison entre services de référence en face à face et en ligne. Le projet s'intéresse à la façon dont les usagers perçoivent ce service, qu'il soit sur place ou en ligne. Les requêtes de 261 usagers du service en face à face et celles des 85 usagers du service virtuel ont été collectées et analysées. Il apparaît que, lorsque la satisfaction se mesure à l'intention exprimée par l'utilisateur interviewé d'utiliser à nouveau le service, les résultats du service en ligne sont moins bons que ceux du service face à face.

Les principaux facteurs de non-satisfaction des usagers, communs aux deux modes d'accès au service, sont identifiés : ils sont liés à la qualité de l'entretien de référence, aux orientations documentaires non contrôlées et à l'absence de suivi des requêtes. Les raisons des échecs sont étudiées et des solutions communes aux 2 types de service sont proposées.

Introduction

Depuis 1991, un groupe de chercheurs canadiens de l'Université du Western Ontario est engagé dans un projet de recherche, le *Library Visit Study*, projet à long terme qui étudie ce qui se passe lorsqu'un usager demande un renseignement au service de référence.

Mes collègues Catherine ROSS, Patricia DEWDNEY et moi-même avons cherché à déterminer quelles perceptions les usagers ont de la qualité des services de référence. Nous

avons essayé de comprendre ce qui les satisfait et les conduit à vouloir utiliser à nouveau le service.

L'étude a été menée en 3 phases (1991-1993, 1998-2000 et 2003-2005). Plusieurs articles ont été publiés à la suite de l'ouvrage "*Conduire un entretien de référence*".

Les deux premières phases de la recherche portent sur le service de référence en face à face, c'est à dire sur ce qui se passe lorsque l'utilisateur pose une question au bureau de renseignement ou service de référence.

La dernière phase est centrée sur le même processus mais à partir du service de référence en ligne.

Je m'attache à vous présenter aujourd'hui les résultats de ces recherches et en particulier une comparaison réalisée entre les expériences d'utilisateurs sur les 2 types de service. Ces travaux débouchent sur des propositions d'améliorations possibles pour les 2 catégories de service de référence.

Mon intervention n'aborde pas les questions comme la durée d'une transaction de référence, la qualité des réponses etc. Elle s'intéresse plus exactement à la satisfaction de l'utilisateur dans le cadre du service de référence. Elle s'attache aussi aux causes de non-satisfaction et en particulier aux aspects comportementaux qui régissent la relation entre l'utilisateur et l'équipe de bibliothécaires.

Méthodologie

Les 3 phases du programme de recherche ont suivi la même méthodologie, développée initialement autour d'un exercice pédagogique. Les services sur place (correspondant aux phases 1 et 2) ont été traités par des étudiants de 1^{er} cycle en sciences de l'information de l'université du Western Ontario. Ils ont visité chacun une bibliothèque publique ou académique de leur choix et ont posé une question sans lien direct avec leurs travaux d'élèves. Les services en ligne (correspondant à la phase 3) ont été étudiés par des étudiants de 2^{ème} cycle des universités de Western Ontario et de Toronto qui ont posé des questions similaires auprès de services de référence en ligne de diverses bibliothèques canadiennes en utilisant à la fois le courrier électronique et le chat ou conversation électronique.

Suite à ces transactions, les étudiants ont dressé un bilan qui traduit leur expérience et présente brièvement les éléments de la transaction jugés utiles ou inutiles. Ils ont ensuite consigné leur expérience d'utilisateur dans un questionnaire d'évaluation. Dans le cas du service en ligne, les bilans écrits et les questionnaires ont été complétés par des copies de courriers électroniques ou des copies de conversations électroniques (matériau tout à fait précieux pour la recherche car rarement disponible dans les cas des transactions en face à face).

Les données collectées dans le cadre de ce programme sont issues de 261 transactions de référence réalisées en face à face et conduites de 1991 à 1993 puis de 1998 à 2000. Elles sont complétées pour la dernière phase par 85 transactions réalisées en ligne et conduites de 2003 à 2005.

Le tableau ci-joint présente les données collectées et ventilées en fonction du nombre et de la nature des bibliothèques concernées.

Tableau 1. Nombre et nature de bibliothèques concernées par le projet

	Visites sur place face à face	Visites virtuelles		Total
		Transactions par Chat	Transactions par courrier électronique	
Bibliothèques publiques	182	9	31	222
Bibliothèques universitaires	79	16	29	124
Total	261	25	60	346

On peut constater que 2/3 des visites sur place concernent les bibliothèques publiques, alors que les visites en ligne se répartissent de façon plus uniforme entre bibliothèques publiques et universitaires. Les usagers préfèrent les services de référence accessibles par courrier électronique aux services accessibles par chat probablement parce qu'un grand nombre d'entre eux n'ont jamais utilisé le chat auparavant et ne l'utilisent pas naturellement dans le cadre d'un travail académique.

La satisfaction de l'utilisateur

Les recherches sur les services de référence en face à face – menées dans le cadre d'études basées sur l'observation - témoignent de façon constante d'un taux de satisfaction situé entre 55 et 65 %. L'exemple classique est la règle des 55% suggérée par les travaux de Peter HERNON et de Charles R. McCLURE. Joan DURRANCE a mené une étude d'observation autour de 226 transactions en face à face : cette étude a révélé un taux de succès des transactions de référence de 63 % évalué à partir d'un critère de fidélisation et plus précisément d'une intention exprimée d'utiliser à nouveau le service (*willingness to return*). De nombreuses évaluations de services de référence en ligne ont été réalisées par des bibliothèques pour collecter des données d'usage et de satisfaction (utilisant le plus souvent des questionnaires pop-up). Si les données collectées au travers de ces questionnaires peuvent être très utiles en interne, elles ont leurs limites car les personnes qui ont pris le temps de les remplir sont en général des usagers très satisfaits. L'avis des internautes qui ont interrompu la session en cours de route n'est pas connu. Quelques études empiriques de service en ligne ont été réalisées et les résultats sont conformes à ceux des services sur place. A ce titre, une étude d'un service de référence en ligne, réalisée par Neal KASKE et Julie ARNOLD, mesurait le succès autour de la qualité des réponses aux questions. Dans ce cas, le taux de succès pour 180 transactions par courrier électronique était de 59,8 % ; les 107 transactions par chat ont connu un taux de succès de 54,9 %. Il semble donc que la règle des 55% fonctionne toujours.

Tout au long du programme *Library Visit Study*, une seule mesure de satisfaction de l'utilisateur a été retenue, celle de l'intention de réutiliser le service (*willingness to return*).

Cet indicateur de satisfaction, centré sur l'utilisateur, fut initialement proposé par DURRANCE en 1989 : il permettait en effet une combinaison de plusieurs facteurs : la capacité de l'utilisateur à identifier la qualité professionnelle, la qualité de la relation interpersonnelle, les aptitudes à conduire un entretien, les stratégies de recherche utilisées aussi bien que la pertinence des réponses. Ainsi cette mesure de satisfaction associe-t-elle aussi bien les facteurs considérés dans cette communication (les qualités comportementales des bibliothécaires de référence) que d'autres facteurs étudiés ultérieurement.

La question suivante était posée aux usagers du service en face à face : "Compte tenu de la qualité des échanges que vous avez eus avec le service de références, si vous en aviez la possibilité, vous adresseriez-vous à nouveau à ce bibliothécaire pour une nouvelle requête ?" Et aux usagers en ligne : "Compte tenu de la qualité des échanges que vous avez eus avec le service de référence en ligne, utiliseriez-vous à nouveau à ce service pour une nouvelle requête?"

Le tableau 2 ci-joint présente les résultats comparés pour les 2 types de service, en différenciant pour le service en ligne les transactions par courrier électronique et par chat.

Tableau 2 Utiliseriez-vous à nouveau ce service ? Pourcentage de réponses OUI

	Service sur place (n=261)	Service de référence en ligne (n= 85)		
		Courrier électronique (n=60)	Chat (n=25)	Total transactions en ligne
Bibliothèques publiques	61 % (111/182)	58 % (18/31)	78 % (7/9)	62,5 %
Bibliothèques universitaires	75 % (59/79)	52 % (15/29)	62,5% (10/16)	55,5 %
Total OUI	65 %	55 %	68 %	59 %

Toutes transactions sur place et virtuelles combinées, on obtient dans les bibliothèques publiques et académiques un taux d'intention de réutiliser le service de 63,6 % (soit respectivement 61 % dans les seules bibliothèques publiques et 68 % dans les académiques). Dans l'ensemble, ce taux est plutôt positif. Mais il reste que plus d'un tiers des usagers n'est pas satisfait.

Ces données montrent clairement que les usagers étaient moins satisfaits des services en ligne que des services en face à face. Ces données doivent malgré tout être interprétées avec prudence car le nombre total de visites virtuelles est bas. Et par ailleurs, les étudiants débutant en sciences de l'information peuvent s'être montrés moins critiques car ils n'ont pas encore été initiés à la conduite d'entretien de service de référence à l'inverse de leurs aînés, plus avancés dans leur programme, et qui ont pris en charge les visites virtuelles.

Ces derniers ont un esprit critique plus affirmé. Ils nous apprennent beaucoup par leurs observations, plus que des usagers sélectionnés de façon aléatoire.

Les usagers des services de référence en face à face des bibliothèques universitaires ont exprimé une satisfaction supérieure à celle rencontrée dans les bibliothèques publiques. Toutefois, le contraire est vrai pour les usagers des services virtuels qui ont exprimé des taux de satisfaction en bibliothèques publiques supérieurs à ceux exprimés en bibliothèques académiques.

Le taux de satisfaction est supérieur lorsque l'utilisateur utilise le chat par rapport au courrier électronique.

Dans le cas du service virtuel, le taux de satisfaction est plus élevé dans les bibliothèques publiques que dans les bibliothèques académiques.

Le nombre de transactions de référence en ligne est trop bas pour mesurer de leur importance et ces résultats ne devraient pas se maintenir avec un échantillon plus large. Toutefois, les données sont restées constantes depuis le début des enquêtes en 2003. Il est ainsi probable qu'avec des rapports supplémentaires, les proportions devraient être proches de celles présentées dans le tableau 2. Il semble que la loi des 55% s'applique également dans le cas du service de référence via courrier électronique. Les services de *chat* ou conversation électronique suscitent des retours favorables ; malgré cela, près d'un tiers des usagers déclarent ne pas souhaiter utiliser à nouveau le service. Pour quelles raisons ?

Les causes de non-satisfaction

Les usagers expriment avoir souvent des difficultés d'accès au service. Au bureau de renseignements, ils constatent un manque de signalisation du service une identification peu claire des bibliothécaires professionnels ; le personnel est peu disponible, tout occupé à travailler sur leur poste informatique.

Les usagers constatent, pour la référence en ligne, que les liens vers ce service sont rares et "cachés".

Des informations personnelles sont requises pour accéder à la transaction, informations qui ne seraient jamais demandées au bureau de référence, en face à face. Il manque un mode d'emploi du service. Enfin, des freins techniques subsistent, même si cela n'empêche pas les usagers de réutiliser le service. Quelques usagers sont insatisfaits de la réponse reçue, même si sur la population concernée, tous ne déclarent pas ne pas vouloir l'utiliser à nouveau. Alors, quelle est la raison de l'insatisfaction ? Le programme *Library Visit Study* a permis d'identifier trois sources fondamentales de non satisfaction qui relèvent toutes trois du comportement des bibliothécaires de référence :

- (1) l'entretien de référence est inexistant ou bâclé ;
- (2) les sources et orientations bibliographiques ne sont pas vérifiées et contextualisées ;
- (3) il n'y a pas d'évaluation de la pertinence des réponses aux questions posées.

Le tableau 3 démontre que ces échecs surviennent à la fois dans les entretiens virtuels et en face à face. Regardons les l'un après l'autre.

Tableau 3 Pourcentage de visites où des problèmes de comportement ont été rencontrés

Problèmes de comportement	Face à face (n=261)	Service en ligne (n=85)
Pas d'entretien de référence	49 % (n=139)	80 % (n=68)
Références non contrôlées	37 % (n=96)	38 % (n= 32)
Aucun suivi des requêtes	63 % (n=165)	63 % (n= 62)

L'entretien de référence est négligé lorsque le bibliothécaire prend "pour argent comptant" la requête de l'utilisateur et n'essaie pas de déterminer si la question formulée correspond bien à la demande véritable de l'utilisateur. Dans le programme *Library Visit Study*, nous partons du postulat qu'un entretien de référence a lieu dès qu'un bibliothécaire pose au moins une question pour en savoir plus sur le besoin informationnel de l'utilisateur. Un entretien de référence a lieu dès qu'une question visant à clarifier la requête est posée par n'importe quel membre du personnel à n'importe quel moment de la transaction, même avec un second essai quand un usager réitère sa question auprès d'un autre membre du personnel. Sont aussi considérées comme entretiens de référence des réponses qui ne sont pas formellement des

questions mais en ont la fonction : par exemple, le fait de répéter des mots clés liés à la requête de l'utilisateur encourage celui-ci à compléter la formulation de sa requête. Les mêmes critères sont utilisés pour l'entretien en ligne. Si les techniques de reformulation sont par évidence peu utilisées, les conversations électroniques permettent toutefois au bibliothécaire d'utiliser la répétition des mots clés dans des formules interrogatives que l'on peut apparenter aux techniques de reformulation.

Le plus souvent, lors de l'entretien en face à face, le bibliothécaire écoute la question puis commence à taper sur son ordinateur. Dans le cas le plus courant, l'utilisateur n'a aucune idée de ce que tape le bibliothécaire.

Nous appelons ceci la manœuvre du "*sans mot dire, elle commence à taper sa recherche*" ; après quoi, elle tend au lecteur une fiche sur laquelle figure une localisation, et dit "*vous devriez chercher à cette cote*".

Parfois, cela fonctionne. Le plus souvent, cela ne fonctionne pas.

Dans les entretiens en ligne, le bibliothécaire ne pose habituellement aucune question. Le plus souvent, il fournit à l'utilisateur des URLs puis termine son message par un "*en espérant avoir répondu à votre requête*". Très souvent, cela n'est pas le cas.

Les données des études publiées sur les services de référence en ligne ont tendance à se focaliser sur le nombre et le type d'utilisateurs et de questions posées, les temps de réponse, la pertinence des réponses, les sources, les outils et systèmes utilisés. Hormis les recherches déployées dans le cadre du programme *Library Visit Study*, très peu de choses ont été publiées sur l'environnement des entretiens du service de référence en ligne. Dans les transactions en face à face (cf. tableau 3), seules 51 % d'entre elles donnent lieu à des entretiens de référence, ce qui est cohérent avec les recherches antérieures qui montrent que les entretiens ont lieu dans près de 50 % des transactions alors que pour les transactions en ligne, on obtient en général 50 %. Dans le cadre du projet *Library Visit Study*, seules 20 % des transactions comportent un entretien, dont 10 % pour les transactions par courrier électronique (6 sur 60). Alors que l'entretien est fortement recommandé dans le cadre des transactions par courriel, il est pourtant rarement réalisé. Je n'ai pas identifié d'autres études sur les fréquences d'entretiens dans le cadre de service de référence par courriel. Pourtant, la conservation des copies de courrier peut être faite aisément. La transcription des conversations électroniques offre un avantage réel par rapport au face à face ou à la transcription des courriers électroniques car ils apportent de façon automatique un excellent et exact reflet de la transaction, matériau qui peut être utilisé ultérieurement par les chercheurs.

Quelques études ont été faites sur la fréquence des entretiens dans les transactions par Chat ou conversation électronique. L'une d'entre elles, réalisée par David WARD, a déterminé que 48 % (47 sur 98) des transcriptions de Chat impliquaient un entretien de référence. Dans une étude non publiée réalisée par un consortium canadien de service de référence en ligne, Diane GRANFIELD rapporte que sur 661 transcriptions de chat analysées par des étudiants en sciences de l'information, seules 36 % comportaient des entretiens de référence.

Ces résultats sont concordants avec ceux du projet de recherche *Library Visit Study*, dans lequel 44 % (11 sur 25) des transactions par chat comportent un entretien.

Les orientations non contrôlées sont identifiées lorsque le bibliothécaire de référence oriente l'utilisateur vers une source interne ou externe mais ne vérifie pas si l'utilisateur a obtenu au final la

réponse utile à sa question. Ce scénario est souvent le résultat du "*sans échanger un mot, elle commence à taper sur l'ordinateur*". Dans ce cas, le bibliothécaire remet au lecteur une fiche où est notée une cote puis désigne une zone de la bibliothèque où il devra chercher le document désigné. Souvent, le lecteur se met en quête de la section correspondante, ne la trouve pas et quitte finalement la bibliothèque, déçu. Dans le cas des services en ligne, les orientations non contrôlées se produisent quand les adresses Internet sont envoyées "*telles quelles*", sans information complémentaire ni sur la qualification du site ni sur la page du site où l'on pourra trouver l'information. L'internaute reçoit l'adresse, la teste, découvre qu'elle n'a rien à voir avec sa demande et ne fait dorénavant plus appel au service de référence en ligne. Dans les deux cas, le personnel n'a pas vérifié au préalable la disponibilité de l'information dans la source citée. Ainsi le renseignement d'orientation n'a pas été contrôlé. Habituellement, il n'y a pas de rapport de suivi de la part du bibliothécaire. L'utilisateur ne revient pas au bureau de référence et le bibliothécaire peut se réjouir faussement d'une nouvelle transaction réussie. Dans les articles publiés sur le *Library Visit Study*, nous avons cité de nombreux usagers non satisfaits qui n'ont jamais trouvé ce qu'ils cherchaient. Dans le cas du service en ligne, le problème est aggravé quand le personnel fait une rapide recherche sur Google et envoie tels quels les résultats sous la forme d'URLs. Parce qu'il n'y a pas eu d'entretien de référence, le bibliothécaire présume que l'utilisateur n'a aucune connaissance de Google et qu'il est incapable de faire une recherche sur ce moteur.

Un usager écrit "*je n'imaginais pas que le bibliothécaire puisse penser que je n'aie pas déjà essayé de chercher par moi-même au moyen d'une recherche simple sur le web. Car si je sais remplir correctement un formulaire sur le Web, je dois logiquement être en mesure d'utiliser le moteur de recherche dans ses fonctions simples comme le bibliothécaire l'a fait*". Le service de référence en ligne devrait être perçu comme un "google avancé".

Comme le montre le tableau 3, près de 62 % des bibliothécaires contrôlent réellement leurs sources à la fois dans le cadre du service de référence en face à face et du service virtuel. Ce qui laisse encore près de 40 % d'utilisateurs envoyés sur des voies sans issues. Ceci relève parfois d'un désir de se "débarrasser" du public, analyse décrite avec finesse par ROSS et DEWDNEY dans leur article sur les situations négatives d'entretien.

Dans ce cas, les usagers n'ont pas été aidés dans leur besoin d'information. Ils peuvent partir et ne jamais revenir. Avant d'orienter les usagers vers des rayonnages ou des cotes ou encore de leur envoyer des URLs, les bibliothécaires devraient vérifier si l'information recherchée est vraiment disponible à partir de cette source. Dans la transaction en face à face, il n'est pas toujours possible pratiquement d'accompagner le lecteur dans le rayon où se trouve le fonds. On pourrait au moins recommander que les cotes soient détaillées et complétées par des titres d'ouvrages et d'auteurs. Le lecteur devrait être incité à revenir au bureau d'information si la recherche n'a pas été fructueuse (en utilisant la notion de suivi).

Dans les conversations électroniques asynchrones par courrier électronique, il est possible de vérifier entre temps si l'information requise est bien contenue dans les sources indiquées. Les usagers en face à face et en virtuel sont orientés vers des sites Internet. Ces sources devraient être vérifiées au regard des informations recherchées.

Les noms et origines des sites devraient être détaillées et présentées en accompagnement de l'URL car il est très facile de détruire par inadvertance un URL qui sera perdu sans l'information complémentaire.

Le suivi des requêtes est réalisé quand le bibliothécaire fait un effort de vérification de l'utilité de la réponse. Il demande dans ce cas à l'utilisateur si l'information fournie a pleinement rempli le besoin d'information et il incite le lecteur à utiliser à nouveau le service si la réponse n'était pas exactement adaptée. Ceci est très facilement réalisable dans les 2 cas et pourtant encore systématiquement négligé.

Dans l'étude de WARD, on constate que le suivi concerne 22.5 % (22/98) des transcriptions de conversations électroniques analysées. Comme le montre le tableau 3, dans le *Library Visit Study*, le suivi concerne seulement 37 % du temps à la fois dans les transactions sur place et en ligne, ce qui veut dire que dans 63 % des cas, les bibliothécaires n'ont pas de confirmation de l'utilité de leur intervention. Le suivi et l'évaluation permettent au bibliothécaire de prendre en compte les erreurs passées et devraient être intégrés de façon systématique dans chaque transaction de référence virtuelle ou en ligne.

Pourquoi ces problèmes persistent ?

En 1984, Marjorie MURFIN et Charles BUNGE relevaient que le facteur majeur de non satisfaction était, outre un mauvais service de référence, une orientation et un accompagnement non contrôlés et incomplets.

En 1985, Ralph GERS et Lillie J.SEWARD notaient que la qualité de la relation interpersonnelle entre l'utilisateur et le bibliothécaire est un facteur déterminant, très étroitement associé avec la rectitude des réponses, facteur qui permet d'aider l'utilisateur à définir précisément le contenu de sa question. Et que le suivi est l'élément majeur de la transaction de référence. Or à ce jour, on conduit peu d'entretiens de référence ; on contrôle de façon aléatoire les sources ; on assure peu de suivi des requêtes en face à face. Et enfin, les données sur les transactions virtuelles sont déprimantes.

Pourquoi les bibliothécaires négligent-ils les entretiens et le suivi à ce point à la fois sur place et en ligne ?

Certains blâment les usagers eux-mêmes lesquels ne savent pas –c'est bien connu- exprimer correctement leurs besoins. D'autres disent manquer de temps pour les entretiens de référence. Les bibliothécaires débordés doivent prendre les questions « *pour argent comptant* » et travailler dans l'urgence.

On remarque que l'argument du mauvais lecteur ne prend pas en compte le fait que de nombreux usagers n'ont pas une idée claire de l'information qu'ils recherchent et que la plupart des usagers n'ont aucune idée de la complexité des bibliothèques ni de la façon dont les bibliothécaires peuvent les aider.

L'attitude qui consiste à dire "*je n'ai pas le temps de mener des entretiens avec le public*" conduit à perdre plus de temps encore, à la fois pour le personnel et pour les lecteurs. Les lecteurs passent inutilement du temps à consulter des documents fournis sans contrôle de pertinence et les bibliothécaires passent du temps à chercher les localisations et à envoyer des URLs qui n'aident pas l'utilisateur dans toute circonstance. Au final, bâcler l'entretien peut avoir un coût non négligeable pour le dispositif documentaire : les usagers ont souvent évoqué le fait que des livres étaient commandés par d'autres sections ou bibliothèques qui n'en avaient pas un réel besoin.

Quelques services de référence en ligne limitent les requêtes à de simples questions factuelles partant du postulat qu'il est impossible de mener un entretien approfondi dans cet environnement. Le problème avec ce type de démarche est que les usagers n'ont aucune idée de ce qu'est une question factuelle et que les bibliothécaires sont parfois surpris car a priori une question qui appelle une réponse rapide peut se transformer en requête très compliquée à traiter.

Les 2 modes de référence en ligne ont différentes incidences sur les entretiens de référence (10% pour le courrier électronique et 44 % pour le chat) : l'explication tient clairement à la technologie. Il n'est pas facile de conduire un entretien de référence par courrier électronique car l'utilisateur ne sait pas toujours reformuler précisément ses questions ; un trop grand nombre d'échanges en séquentiel peut agacer les usagers et créer des difficultés si différents membres du personnel traitent la même question.

Dès la première réponse, il est recommandé d'envoyer des informations pour clarifier la question ; il est encore mieux d'avoir un bon formulaire complet que les usagers peuvent remplir et qui peut se substituer à l'entretien.

La technologie nous permet d'intégrer l'entretien de référence dans les conversations électroniques : il n'y a donc pas de raison de l'occulter. Pourtant, nous avons constaté au travers du programme *Library Visit Study* que 66% des transactions dans ce cadre n'ont pas fait l'objet d'entretiens. La situation est donc moins bonne que celle des transactions en face à face qui comptent 51 % d'occurrences sans entretien.

Pourquoi les bibliothécaires de référence en charge des conversations électroniques négligent-ils les entretiens ?

La littérature nous apprend que les bibliothécaires se sentent sous pression lorsqu'ils sont en conversation électronique. Inquiets du fait des temps d'attente des internautes, ils se sentent sous pression ; la réponse doit être envoyée rapidement. En d'autres termes, la technologie les pousse à traiter la transaction de façon rapide. Pourtant, la plupart des rapports suggèrent que les transactions par chat prennent toujours plus de temps que les transactions en face à face. Comme nous l'avons déjà noté dans le projet *Library Visit Study*, sans entretien, une partie du temps est passée à envoyer des informations inappropriées aux usagers.

Si les bibliothèques passent tant de temps à fournir des services par chat, autant qu'elles le fassent correctement.

Il serait certainement plus efficace, et pour les deux modes, de prendre dès le début quelques minutes pour conduire un entretien afin de déterminer ce que l'utilisateur veut véritablement avant de démarrer toute recherche sur le catalogue ou de le bombarder d'adresses URLs et d'envoi direct de pages sur son poste.

Les solutions

Quelques personnes considèrent qu'il n'est pas possible de comparer le service offert en face à face et le service virtuel. Car ce dernier est très différent du premier, tous les éléments de communication visuels et autres indices sont perdus. Les attentes des usagers sont renforcées. Le critère d'évaluation devrait donc être tout à fait différent. Je ne partage pas ce point de vue.

Pourquoi fournissons-nous des services de renseignement virtuel ? Pour annoncer à la face du monde que les bibliothèques sont "*tendance*", à la pointe du progrès, et compétentes en matière de technologies de l'information et de la communication ?

Est-ce seulement pour donner à l'utilisateur l'opportunité de communiquer par Internet avec la bibliothèque ?

Ou est-ce pour aider les lecteurs dans leurs recherches d'information et répondre au mieux à leurs questions ?

Si nous voulons vraiment répondre aux attentes des usagers, alors nous devrions évaluer nos services virtuels avec les mêmes critères que ceux utilisés pour les services en face à face.

La formation initiale et continue des bibliothécaires de référence doit non seulement intégrer une bonne connaissance des sources d'information mais aussi la compréhension de l'importance de la communication et des relations interpersonnelles dans le processus d'accueil et de renseignement du public. Les critères de fourniture des services de référence en face à face et virtuels sont facilement disponibles et peuvent être utilisés dans la formation du personnel. La RUSA (Reference and User Services Association) diffuse directives et modes d'emploi divers sur la qualité de la communication et les compétences professionnelles, documents précieux dans le cadre de formations.

La RUSA a également développé des directives d'implantation et de développement de services de référence qui apportent de nombreuses suggestions, y compris des références aux documents sur la communication interpersonnelle performante et sur les compétences. Jana SMITH RONAB a créé des directives basées sur le RUSA pour les bibliothécaires chargés d'animer des chats. Les directives de *l'IFLA Digital Reference Guidelines* mettent l'accent sur l'importance des entretiens qui font partie des compétences requises par les bibliothécaires travaillant en ligne.

Tous ces guides peuvent nous aider à améliorer les services de référence et à construire un standard que chaque bibliothèque offrant des services en ligne et sur place peut s'efforcer de réaliser.
