



Claire Nguyen (dir.)

Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne

Presses de l'enssib

2. Travailler ensemble : l'exemple d'ubib.fr

Nadine Kiker

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.193
Éditeur : Presses de l'enssib
Lieu d'édition : Presses de l'enssib
Année d'édition : 2010
Date de mise en ligne : 4 avril 2017
Collection : La Boîte à outils
ISBN électronique : 9782375460313



<http://books.openedition.org>

Référence électronique

KIKER, Nadine. 2. *Travailler ensemble : l'exemple d'ubib.fr* In : *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2010 (généré le 01 février 2021).
Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressesenssib/193>>. ISBN : 9782375460313.
DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.193>.

2

**TRAVAILLER ENSEMBLE :
L'EXEMPLE D'UBIB.FR**

par Nadine Kiker

👉 Ubib.fr < <http://www.ubib.fr> >

Travailler ensemble ne se décrète pas, même dans une proximité géographique, mais se construit. La collaboration, exercice difficile, résulte d'une volonté politique forte qui s'inscrit dans des frontières précises, avec de larges ambitions, qui nourrissent la vie quotidienne d'un réseau collaboratif comme Ubib.fr, ce que nous allons tenter de montrer.

DE NOUVELLES FRONTIÈRES

Le réseau Ubib.fr procède d'abord d'une logique de conquête de nouveaux territoires. La généralisation de l'accès à Internet a bouleversé les habitudes de travail des étudiants. Cette génération Y de *digital natives*, arrivée dans nos SCD, utilise massivement des supports électroniques. Ce constat est néanmoins un élément majeur pour la construction d'un réseau de renseignement virtuel (SRV) ou de questions-réponses en ligne, puisqu'il oblige le bibliothécaire, fondamentalement médiateur, à être là où se trouve l'utilisateur, c'est-à-dire en ligne.

Par ailleurs, la massification des ressources en ligne justifie la construction d'un SRV. En effet, depuis 10 ans, la part des ressources en ligne dans la documentation augmente sensiblement. Au SCD d'Angers, la part budgétaire de la documentation électronique sur la documentation totale est passée de 7 à 41 % en 5 ans. Elle a donc été multipliée par 6. Et proposer seulement un accès à ces nombreuses ressources ne suffit pas à leur utilisation massive.

Enfin, le travail de formation des usagers, réalisé en début de semestre, ne saurait être pleinement efficace s'il n'était accompagné d'un travail de suivi dont la réponse en ligne est une modalité forte.

Si les usagers occupent de nouveaux territoires, celui des bibliothèques évolue aussi. Le Réseau Universitaire Ouest Atlantique (RUOA), né d'une volonté politique de rassembler autour de projets communs 9 puis 10 universités du Grand Ouest, a permis de travailler ensemble et a donc forgé entre les SCD partenaires un sentiment d'appartenance à une communauté élargie. Créer davantage de proximité en permettant aux équipes des SCD de collaborer au quotidien au sein d'Ubib.fr vient nourrir ce sentiment. Expertises et savoir-faire, différents selon la nature des SCD – mono- ou pluridisciplinaire – sont ainsi mis en commun.

Cette orientation « géopolitique » répond à la nécessité de développer une culture professionnelle adaptée. Les 7 SCD du départ sont reliés aux mêmes instances de formation régionale. Dans ce cadre-là, ils sont amenés à réfléchir au niveau de compétences souhaité et un SRV leur a semblé un excellent moyen de capitaliser les compétences de leurs agents.

Avant Ubib.fr préexistaient déjà 2 SRV par e-mail uniquement. L'un, angevin, était géré par une personne qui répondait aux questions ou les réorientait vers ses collègues. L'autre, Rennais, appelé Cible, géré par une équipe de répondants, faisait le lien entre la BU et les bibliothèques associées. Travailler ensemble aujourd'hui permet donc d'éviter à terme un émiettement des services et de favoriser par un système plus adapté une réponse plus efficace.

Pour finir, notons que les 10 SCD¹ constituant Ubib.fr correspondent à une zone géographique très large allant de Limoges à Brest et de La Rochelle au Mans. Ils ont quasiment tous des antennes universitaires et des bibliothèques associées nombreuses. Cette mosaïque de micro-établissements ne facilite pas la réponse homogène mais un travail en réseau favorise des réponses pertinentes dans un périmètre clair.

1. Universités d'Angers, du Maine, de Nantes, de Limoges, de Rennes 1 et 2, de Bretagne Sud, de Bretagne Occidentale, de La Rochelle, de Poitiers.

LES AMBITIONS D'UN SERVICE DE RÉSEAU COLLABORATIF

La volonté de conquérir de nouveaux territoires a très vite débouché sur la rédaction d'une feuille de route par les directeurs des SCD. En février 2008, le groupe de travail eut pour mission de construire en 6 mois un réseau destiné au public des universités du RUOA. La réponse à la question de l'utilisateur devait être systématique et accompagnée d'une orientation pédagogique et méthodologique, dans un délai de 48 heures ouvrées, pour la réponse par e-mail. Le mode d'accès serait double, laissé au seul choix des usagers. Un effort particulier serait fait sur le volet synchrone avec un service ouvert 45 heures par semaine du lundi au vendredi de 9 h à 18 h. Les interrogations nombreuses au sein du réseau sur la nature des questions et la légitimité d'y répondre par messagerie instantanée, ou *chat*, furent gommées par une feuille de route clairement affichée, véritable boussole accélérant la première mise en place d'Ubib.fr, dès novembre 2008.

La structuration initiale du service contribua aussi à cette rapidité. En effet, Ubib.fr est un réseau collaboratif d'environ 130 répondants dirigé par un comité de pilotage (CP) composé des 10 directeurs des SCD du RUOA, administré par un groupe de travail (GT) composé de 11 coordinateurs. Le CP, qui a impulsé le service, se rencontre deux fois par an pour valider les avancées du service et les orientations à venir, comme la promotion ou l'élargissement du service, la formation des répondants.

Le GT est chargé de mettre en œuvre les orientations politiques décidées par le CP. Après un gros travail de mise en place du service, le GT veille à optimiser le fonctionnement de l'outil, actuellement QuestionPoint d'OCLC. La bonne organisation du réseau humain, la valorisation du travail des répondants, la qualité de la réponse mais aussi la visibilité et la dissémination du service lui incombent. Les coordinateurs d'établissements sont aussi tous répondants, donc impliqués au quotidien et conscients de la marge de progression d'Ubib.fr. Les répondants, eux, sont très souvent polyvalents, travaillant par e-mail et en instantané. La coordination générale a été assurée successivement par l'université de Bretagne occidentale, Angers puis celle conjointe d'Angers et du Mans.

À la structuration claire du service s'est ajoutée très tôt la nécessité de former les répondants à un service nouveau en France. Le GT a donc réfléchi à une commande de formation avec l'objectif suivant : permettre aux répondants de construire une réponse adaptée à l'usager. Cette commande fut élaborée autour de deux compétences : l'aisance dans l'utilisation d'une plateforme technique de SRV et enfin celle dans la réponse à l'usager. Elles furent jugées primordiales, ce que confirme une récente enquête américaine auprès des répondants de SRV portant sur les compétences nécessaires pour répondre par *chat*.

Quatre compétences ressortent de cette enquête : non seulement une bonne connaissance des ressources du réseau et une maîtrise de la plateforme technique, mais aussi une bonne compréhension de la culture du net et une bonne gestion du stress, dans un environnement multitâches et de communication non verbale².

La formation à la plateforme technique de QuestionPoint fut dispensée avant l'ouverture du service, par le commercial, aux membres du GT qui la relayèrent ensuite auprès de tous les répondants. Ce mode de formation peu coûteux s'avéra efficace.

Attardons-nous sur la formation au savoir-répondre, orientée *chat*. Nous l'avons montée entièrement avec le cabinet mfDocumentation. La formation devait être pratique, courte et efficace et valoriser le niveau de compétences des stagiaires déjà actifs dans Ubib.fr. Concrètement, cela signifia de former d'abord 53 répondants, principalement à la réponse par *chat*, en 4 groupes distincts avec 1,5 jour de formation/stagiaire pour un coût de 150 €.

À ce choix de brièveté liée à l'implication professionnelle locale des répondants s'ajouta une dernière exigence, celle de rendre le répondant auto-

2. Assessment Librarian : quelles compétences pour un service de référence par *chat* ? [En ligne] < <http://assessmentlibrarian.wordpress.com/2008/12/12/quelles-competeneces-pour-un-service-de-reference-par-chat/> > (consulté le 3 mai 2010).

nome dans son activité de réponse virtuelle. Pour ce faire, la demande de mises en situation fut très forte. L'enjeu était de former en partant du terrain, fût-il virtuel, afin que chaque répondant s'approprie un style de réponse personnel mais correspondant aux lignes directrices du service, rappelé par un coordinateur présent à chaque séance. Les sessions de formation déboucheront sur l'élaboration d'un mémento de la réponse par *chat*, qui viendra compléter le document existant sur la réponse par e-mail.

Pour conclure, la formation à ce nouveau service, absente de l'offre standard de formations, se veut à l'image d'Ubib.fr : innovante et ambitieuse, même si l'exercice a des limites que l'animation de la vie du réseau doit dépasser.

VIE DU RÉSEAU

La vie du réseau s'organise autour d'un service mixte, reposant sur un planning synchrone et une organisation en pétales. En effet, une répartition des plages de permanence de *chat* est établie en fonction de la taille des SCD qui se partagent la semaine en tranches de 1 h 30 à 2 heures de 9 h à 18 h, soit 2 à 4 permanences hebdomadaires gérées par chaque SCD. Un seul bibliothécaire répond aux questions posées pendant sa permanence de *chat*. Il est donc polyvalent. Parallèlement, il fait partie d'un des 9 pétales disciplinaires³ et répond aux questions posées par e-mail en 48 heures ouvrées.

Chaque membre du GT administre un pétale et intervient dans le pétale divers pour les questions très locales. Bon connaisseur du fonctionnement de son SCD, il est aussi correspondant et animateur des équipes Ubib.fr. Chaque établissement organise son équipe de répondants comme il le souhaite.

3. Santé, lettres langues, sciences, sciences de l'ingénieur, économie et gestion, droit et sciences politiques, histoire géographie, sociologie, philosophie, psychologie, divers.

La coexistence des deux modes, asynchrone et synchrone, fait d'Ubib.fr un service complexe qui doit sans cesse capitaliser et enrichir son savoir-faire. La mise en place progressive d'une panoplie d'outils y contribue.

Pour monter le service, nous avons ouvert un wiki (pbworks), lieu de stockage de nos comptes rendus de réunions et documents de travail. Nous y trouvons par exemple, outre le planning des permanences de *chat*, des coordonnées pratiques sur les contacts, conditions de prêt ou encore un tableau des ressources en ligne de chaque SCD.

À cette interface d'échange et d'informations s'est ajoutée une liste de diffusion, par pétale, qui permet d'avertir de l'arrivée d'une question ou de transmettre des informations relatives à l'assignation d'une question restée sans réponse au bout de 24 heures, ou encore à la vie d'un SCD ou d'Ubib.fr. Or, malgré l'existence de ces outils, les premières sessions de formation de juin 2009 ont révélé une grande hétérogénéité dans la pratique du *chat* ainsi que dans la maîtrise de QuestionPoint et dans la connaissance du périmètre des établissements et du service, pourtant clairement défini dans la feuille de route.

Dans le souci constant d'une réponse en phase avec les besoins de l'utilisateur et donc la nécessité de l'appropriation par chaque répondant d'une « culture Ubib.fr », nous avons opté pour un travail sur notre service en interne et non pour une relecture, impossible en mode instantanée de toute façon. Nous utilisons désormais *Facet*, un outil gratuit de gestion de signets développé par le MIT, pour entrer toutes les informations portant sur les ressources et les données pratiques des SCD, ce qui facilite la réponse par *chat* et en garantit la pertinence par le dynamisme des liens. À ce jour, nous avons entré 190 signets.

Parallèlement, nous avons ouvert un blog⁴ professionnel qui doit permettre de partager difficultés et bonnes pratiques, de faire passer de l'infor-

4. < <http://www.ubib.wordpress.com> > (consulté le 5 mai 2010).

mation sur son établissement et d'étayer les formations reçues. À ce jour, 32 billets ont été postés : statistiques, réunions, nouveaux entrants et ressources sont des sujets récurrents. Conçu comme un outil interne de liaison, non encore diffusé sur le Web, il compte depuis octobre cinq rédacteurs et reçoit en moyenne 380 visites par mois. Il est couplé avec le wiki qui, dans sa nouvelle version, sert au stockage des documents de travail (charte interne, guide de réponse) avec un espace dédié à chaque SCD. Cette panoplie doit contribuer à améliorer la réponse et son efficacité doit être mesurée par une évaluation rigoureuse, comme l'est le service lui-même.

L'enquête menée auprès des répondants, réalisée en novembre 2009, va dans ce sens. Elle portait notamment sur la formation au savoir-répondre. Elle a montré que les attentes étaient d'autant plus grandes et plus comblées chez les intéressés qu'ils avaient pratiqué le *chat*, ce qui milite pour une autonomisation de chaque répondant. Des réunions régulières avec les répondants au sein des SCD doivent être multipliées pour pallier une communication encore trop peu fluide et favoriser un débriefing des réponses.

Ubib.fr apparaît donc comme issu d'une volonté politique de franchir un nouveau cap qui s'appuie sur une structure collaborative ambitieuse étayant la vie d'un réseau évolutif. Le travailler ensemble réalisé avec Ubib.fr est exemplaire. Pour difficile qu'il apparaisse, il a des vertus indéniables. Il impose une rigueur dans le contenu et l'adéquation de la réponse. Il oblige à repenser la lisibilité de nos ressources et services. Enfin, il valorise, par une attention constante, la fonction médiatrice du bibliothécaire. Une belle aventure.