

REVELATIONS INTUITIVES : LE MODELE DE REFERENCE UBIQUISTE

Brian S Matthews

Brian.Matthews@library.gatech.edu

13 mars 2006

“L'un des meilleurs moyens pour rendre une bibliothèque populaire est de se mêler librement aux usagers et de les aider de toutes les manières ». Samuel Swett Green, 1876.

Traduction : Clotilde Vaissaire

Introduction

Les bibliothèques sont face à un dilemme existentiel permanent, se posant des questions sur leur portée et leur identité. Il y a beaucoup d'inquiétudes sur l'avenir de la profession. Cependant, il y a aussi beaucoup d'enthousiasme et de efforts consciencieux afin de développer de nouveaux comportements et des services remaniés pour mieux répondre aux attentes des usagers. Cet article présente une nouvelle approche de l'interaction avec les utilisateurs, dépassant les barrières traditionnelles, et cherchant à être utile de manière intuitive avant que l'utilisateur n'en reconnaisse le besoin.

Sortir du bureau

La banque d'accueil est une icône, universellement reconnue comme le lieu premier de l'information. Néanmoins c'est aussi une barrière importante, obligeant les usagers, non seulement à venir à la bibliothèque, mais aussi à admettre leur insuffisance en information.

Bien que la technique ait évolué, ajoutant le téléphone, le mail, le chat, l'essentiel ne change pas : un usager, s'apercevant qu'il a besoin d'information, vient chercher de l'aide à la bibliothèque. A l'ère Googlienne de l'information immédiate et de la trouvaille instantanée, ce modèle traditionnel est inefficace, et indésirable pour beaucoup d'utilisateurs. Les études et statistiques suggèrent que les bibliothèques sont de moins en moins des lieux où les gens vont chercher de l'information. Alors, comment la banque d'accueil peut-elle rester à la hauteur ?

Blogs : la prochaine frontière.

Le débat émergent sur les blogs dans le monde des bibliothèques se focalise sur la diffusion d'informations. Alors que les blogs sont un bon support de partage d'information, ils nécessitent toujours un comportement volontaire de l'utilisateur qui doit venir visiter le site Web ou s'abonner à un fil RSS. Bien que quelques blogs encouragent les visiteurs à laisser des commentaires, la bibliothèque est toujours le premier générateur de contenu. De ce fait, les bibliothèques passent à côté de la possibilité d'utiliser les blogs pour promouvoir quelques possibilités éducatives valables. Au lieu d'obliger les usagers à interagir avec nous, nous pouvons entrer dans leur monde et chercher de nouvelles manières de proposer notre assistance.

En scrutant les blogs, les bibliothécaires peuvent dépasser leur rôle traditionnel et être utiles en tant qu'enseignants, tuteurs et conseillers.

Une étude exploratoire

Une étude en cours, portant sur 40 blogs d'étudiants(20 garçons et 20 filles) cherche à évaluer la valeur potentielle d'une assistance appropriée et les efforts nécessaires pour la fournir. L'échantillonnage a été sélectionné au hasard parmi les membres du LiveJournal.com et Xanga.com, qui permettent un accès public à leurs blogs. Les participants ont été sélectionnés parmi les utilisateurs qui avaient choisi l'Institut Technologique de Géorgie comme établissement d'affiliation, qui étaient actuellement inscrits et qui avaient publié durant les deux dernières semaines. Une fois l'échantillonnage choisi, le fil RSS de chaque blog a été chargé dans Bloglines, un agrégateur de fils RSS. Ce logiciel facilite la gestion de blogs multiples en permettant d'économiser le temps que nécessiterait la lecture de chacun d'entre eux. Bloglines, permet également des alertes par mots clés sur les blogs auxquels on s'est abonné. Cela permet de gagner beaucoup du temps normalement passé à analyser des billets à la recherche de contenu significatif. Pour cette étude, les mots-clés sont : article, travaux, ouvrage, groupe, aide, journal, bibliothèque, bibliothécaire, mémoire, projet,

professeur, recherche, réserve et test. Pour des exemples de démonstration, une vidéo est disponible en ligne. (<http://hdl.handle.net/1853/8446>)

Résultats préliminaires

J'ai créé un compte générique Bibliothèque à la fois sur le LiveJournal et Xanga, permettant une interaction totale avec l'échantillonnage. Les étudiants ont d'abord été surpris quand des articles postés par un Bibliothécaire sont apparus sur leur publication. Au moyen d'e-mails et de messageries instantanées, les étudiants ont exprimé leur vision de la bibliothèque comme un lieu d'autorité et faisant preuve d'une intrusion déplacée dans leur environnement virtuel. En réponse, j'ai créé un compte personnel, et inclus mon profil professionnel. Les étudiants furent plus réceptifs, me voyant alors comme un participant égal à eux-mêmes plus que comme un étranger intrusif. Les quatre exemples suivants illustrent quelques interactions habituelles :

Exemple 1 : Référence

« Mon projet de groupe de fin d'année eng1102 est le suivant :
Analyse du portrait de l'Amérique des banlieues dans les films, émissions télévisées ou fictions. Prenez un groupe de texte que nous n'avons pas commenté en classe (et qui ne feront pas partie de votre mémoire final), et discutez de la manière dont l'Amérique des banlieues est représentée. Quelles sont les affirmations du texte à propos des banlieusards ? Comment sont-ils décrits : en tant qu'endroit spécifique, classe particulière, état d'esprit, ou une combinaison de ces images ?
Au lieu de choisir des textes, nous avons choisi des films. Toutefois, j'aimerais que vous me suggériez des films à voir/analyser et expliquez (brièvement bien sûr) leur lien avec le thème de la banlieue. »
Ce genre de travail de synthèse est typique, et ne s'adresse qu'à d'autres étudiants. Je suis entré dans la discussion, avec la recommandation d'un film, et la proposition d'une aide supplémentaire. L'utilisateur m'a répondu :
« en fait, je cherche maintenant autre chose. Pourriez vous m'indiquer des articles sur la démographie des banlieues, (comment elles ont évolué, etc.) ou bien me suggérer un endroit où les trouver en dehors de la base de données générale de l'OIT ? »
Je suggérais quelques ressources statistiques appropriées, pour lesquelles l'utilisateur me remercia. En m'immergeant dans cet environnement, j'étais capable de détecter et de répondre intuitivement, avant que l'utilisateur n'envisage de contacter la bibliothèque.

Exemple 2 : services marketing

« Je suis complètement stressé ce semestre à cause des 20 livres que je dois lire et le gros travail que j'ai à rédiger... les deux cours étant essentiellement sous format électronique et je ne vais pas pouvoir tout imprimer à la bibliothèque à cause de mon quota »
Ce billet m'a permis de résoudre les soucis d'impression de l'utilisateur en lui suggérant d'utiliser les services d'impression libre accessibles à tous les étudiants. Beaucoup de bibliothèques universitaires offrent des services particuliers comme la reliure, le fax, la numérisation, la copie-couleur, etc. que les étudiants ne connaissent pas nécessairement. En lisant les blogs, les bibliothécaires pourraient mieux comprendre les besoins des utilisateurs et les mettre en adéquation avec les services marketing. De plus, j'ai été capable de répondre à l'angoisse exprimée et à apporter de l'aide pour le mémoire. Au lieu d'attendre qu'il soit trop tard, j'ai pu interagir avec l'utilisateur tôt dans le semestre et lui suggérer des ressources et méthodologies de recherche appropriées.

Exemple 3 : marketing des formations et ateliers en bibliothèque.

« **soupir**, Tout le monde n'utilise pas LaTeX »
LaTeX est un logiciel de traitement de texte utilisé par les scientifiques et les ingénieurs. La bibliothèque soutient des ateliers de formation au logiciel tout au long du semestre. Alors que nous nous appuyons sur des prospectus, listings web et que les professeurs font des annonces, les étudiants ne sont pas tous au courant de ces sessions. En surveillant les blogs des utilisateurs, j'ai pu informer les étudiants qu'une session sur LaTeX allait avoir lieu. Ils ont répondu de manière enthousiaste, et ont été reconnaissants, à la fois de l'organisation de la session et de mon annonce.
Ce forum a également permis de proposer des évaluations pour la suite et la collecte de suggestions pour la promotion des futurs ateliers.

Exemple 4 : critiques

« . les gens ne comprennent pas le concept de « voies intérieures » dans cette foutue bibliothèque »

« . ne me branchez pas sur le catalogue de la bibliothèque »

« . au moment où je me suis arrêté à la bibliothèque...c'était fermé »

Les blogs fournissent des avis bruts, non filtrés ; ces exemples illustrent des frustrations par rapport à la bibliothèque. J'ai pu m'excuser et expliquer le point de vue de la bibliothèque et également avoir un retour d'informations supplémentaire sur leurs expériences.

Lire les blogs d'étudiants permet au bibliothécaire de mieux comprendre les attentes des utilisateurs et offre une chance de corriger les incompréhensions et de compatir avec ceux qui ont des expériences malheureuses.

Conclusion

L'objectif de cet article est de montrer toutes les opportunités potentielles liées à la veille sur les blogs d'étudiants. Bien que ces exemples illustrent les interactions centrées sur les bibliothèques, il y a d'autres opportunités pour promouvoir la médiation pour des besoins personnels, professionnels, sociaux et universitaires.

Les blogs sont pour nous un moyen d'interagir avec les étudiants dans leur environnement naturel et leur fournir une assistance intuitive et sensée au bon moment. Le fait de s'intéresser à eux crée une relation personnelle. Ils nous voient plus comme des alliés que comme un rouage de l'administration universitaire. Scruter les blogs donne également aux bibliothécaires un sentiment d'ubiquité, nous permettant de suivre les caprices, les besoins, les attentes et expériences de la population que nous servons, et peut être le plus important, la chance de répondre et de réagir de manière appropriée.