Projets innovants

Pour la première fois, en 2009, aux Journées ABES, la parole a été donnée aux établissements pour présenter des réalisations innovantes dans le domaine de l'accès à l'information et à la documentation.

• Ubib.fr : un service en avance sur notre retard

Un service regroupant les services communs de la documentation de sept universités françaises et proposant de répondre aux questions des usagers, par mail, sous 48 heures, et par messagerie instantanée entre 9 h et 18 h, 5 jours sur 7, est-il innovant ? Non, si l'on considère notre retard sur les pratiques de nos publics.

La messagerie instantanée est l'activité numéro un des internautes français[1] ; pourtant les bibliothèques proposant ce service sont encore rares. Si 99 % des 18-24 ans disposent d'un téléphone portable[2], combien de bibliothèques françaises offrent-elles, actuellement, des services sur mobile ? Par rapport aux services de renseignement en ligne nord-américains, notre retard est encore plus important aussi bien sur la taille des réseaux collaboratifs, l'intégration du chat ou les outils facilitant la création et le fonctionnement[3].

Malgré ce constat, ubib.fr peut être considéré comme un service innovant à bien des égards.

Innovation dans la mise en œuvre de l'organisation

Ubib.fr concrétise les recommandations émises dans la littérature professionnelle avec une organisation basée sur un comité de pilotage et un groupe de travail. Les deux services d'ubib.fr sont gérés de manière distincte. Le service par mail est organisé par pôle thématique (Sciences et techniques, Santé, Lettres, Sciences humaines et sociales, Droit et Divers) avec, à sa tête, un coordinateur. Des personnes-relais provenant de différents services de la documentation sont chargées de répondre aux questions. Le service par chat fonctionne à partir d'un planning hebdomadaire, composé de 25 plages de renseignement, réparties entre les sept SCD. Elles sont supervisées par un coordinateur dans chaque établissement.

Innovation dans la communication

Notre volonté de maîtriser la communication rendait nécessaire le dépôt de la marque semi-figurative (nom et logo) auprès de l'Institut national de la propriété industrielle (INPI) et la création d'un nom de domaine propre (www.ubib.fr) via le groupement d'intérêt public (GIP) RENATER – Réseau national de télécommunications pour la technologie, l'enseignement et la recherche.

Innovation dans l'offre de formation

La pratique encore marginale de la messagerie instantanée par les bibliothécaires et son importance au sein d'ubib.fr nous ont conduit à créer une formation inédite en France sur le savoir-répondre par chat. La conception de cette formation a été confiée au cabinet MF Documentation.

Innovation dans la dissémination

Le lancement officiel du service en février 2009 s'est appuyé sur une campagne de communication massive (affiche, blog, mailing) qui sera reproduite annuellement. La pérennité du service est également assurée par sa dissémination. L'usager doit trouver ubib.fr dans son environnement quotidien de travail : site web de l'université, portail documentaire, environnement numérique de travail, etc.

L'existence d'un widget (fenêtre d'interrogation par chat insérée dans une page web) permet à l'usager d'utiliser le service dans les « lieux » qu'il fréquente (plateforme de cours en ligne type Moodle, application ou page Facebook) ou à partir des téléphones mobiles de dernière génération. À nous, donc, de placer l'innovation au centre de nos préoccupations pour combler ce retard…

Nicolas Alarcon

Université d'Angers www.univ-angers.fr

1. Enquête ComScore, février 2009, consulté le 14 juin 2009 http://www.comscore.com/Press_Events/Press_Releases/2009/4/Instant_Messaging_Most_Popular_Online_Activity_in_France

2. Enquête CREDOC n° 256, novembre 2008, consulté le 14 juin 2009 http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R256.pdf

3. RUSA. Guidelines for Behavioural Performance of Reference and Information Providers, consulté le 14 juin 2009 http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral.cfm