

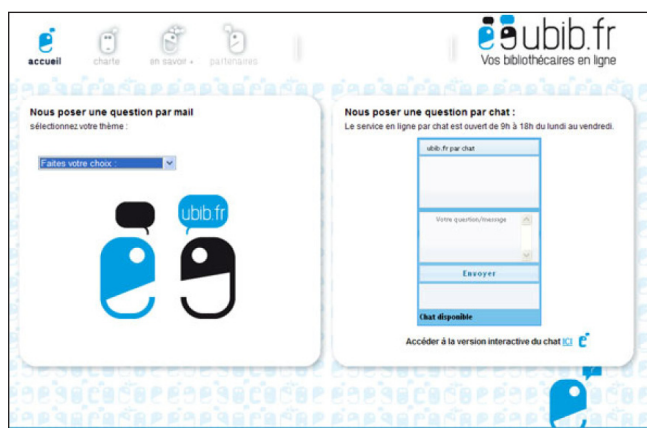
QuestionPoint à la base du service de référence virtuelle en pleine expansion de France

Dix bibliothèques universitaires collaborent pour fournir à leurs usagers le premier service de référence en ligne gratuit

Situation

C'est en 2006 que l'idée d'un service d'information en ligne a été lancée par le Réseau des Universités de l'Ouest Atlantique (RUOA), le Service Commun de la Documentation (SCD) et l'Université d'Angers. Le concept était de réunir des universités locales afin d'offrir un service de référence virtuelle aux étudiants, professeurs, chercheurs et membres du personnel de ces établissements. Individuellement, aucune de ces bibliothèques ne possédait les ressources humaines et financières nécessaires pour offrir un tel service. Toutefois, en formant un réseau, chaque bibliothèque pourrait contribuer proportionnellement au service.

De plus, les bibliothèques participantes voulaient utiliser une solution logicielle prête à l'emploi pour faciliter le service. Elles n'avaient ni le temps ni les ressources nécessaires pour développer un système sur mesure dans les délais fixés.



À propos d'Ubib.fr

- Ubib, France.
- Répond actuellement à 200 questions par mois.
- RUOA (Réseau Universitaire de l'Ouest-Atlantique) : universités d'Angers, de Nantes, de Le Mans, de Rennes 1 et 2, de Brest, de Lorient-Vannes, de la Rochelle, de Limoges et de Poitiers.
- <http://www.ubib.fr/index.php>



Université Vercors Université du MAINE – Bibliothèque Vercors (le Mans).
Photo Céline Ménéil

Solution

Le logiciel pour la référence virtuelle QuestionPoint d'OCLC était déjà utilisé par la Bibliothèque nationale de France et les réseaux de la Bibliothèque publique d'information. Si les bibliothèques de RUOA désiraient éventuellement collaborer à ces réseaux, il était préférable d'utiliser la même plate-forme logicielle.

La gamme complète de fonctionnalités et la flexibilité de QuestionPoint, et les commentaires positifs des utilisateurs ont convaincu les bibliothécaires des universités d'Angers, de Nantes, du Mans, de Rennes 1 et 2, de Brest, et de Lorient-Vannes – les seps premiers participants d'Ubib.fr – que QuestionPoint était la meilleure solution.

La phase d'implantation du service a commencé en 2008 afin que le service Ubib.fr soit lancé à la date prévue, soit en février 2009.

QuestionPoint à la base du service de référence virtuelle en pleine expansion de France

« Nous sommes très fiers d'Ubib, le premier service de référence en ligne gratuit pour la communauté universitaire de France et nous espérons que beaucoup d'autres étudiants utiliseront le service ! »

—Cécile Röthlin, conservateur à l'Université du Maine

Ubib permet à la communauté universitaire de l'ouest de la France de joindre directement des bibliothécaires en temps réel, du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures, en utilisant la messagerie instantanée. Pour les questions sur des sujets plus complexes, six pôles disciplinaires ont été créés et le spécialiste approprié répond à la question. Pour les questions par courriel, le service est organisé en six pôles thématiques ; les utilisateurs peuvent poser leurs questions 24/24 et obtiendront une réponse sous 48 heures.

Les questions traitées par Ubib portent sur le fonctionnement des services et sur des recherches documentaires principalement émises par les étudiants, mais aussi par les professeurs, chercheurs, et personnels des universités participantes. Les bibliothécaires d'Ubib utilisent également un référentiel géré par un wiki rassemblant toutes les données et les informations communes nécessaires à une réponse fiable et rapide à l'utilisateur.

Gratuit et avec 45 heures par semaine de permanence en ligne, Ubib.fr est le service d'information le plus ouvert de France et celui qui croît le plus rapidement.

Résultats

Bien que les services d'information en ligne SINDBAD de la Bibliothèque nationale de France et Biblioses@me de la Bibliothèque publique d'information de Paris aient tous deux beaucoup de succès, les bibliothèques de RUOA furent les premières bibliothèques universitaires



Université Vercors (Le Mans). Photo Céline Ménil

de France à offrir un service de référence en ligne gratuit aux étudiants, professeurs, chercheurs et personnels des universités.

L'utilisation du service s'est accrue depuis son lancement en février 2009, et Ubib.fr répond maintenant à plus de 200 questions par mois, par chat et courriels. Au début de 2010, en constatant l'appréciation de ses utilisateurs pour le service, les universités de La Rochelle, de Limoges et de Poitiers se sont jointes au réseau Ubib. Actuellement, plus de 120 personnes de dix bibliothèques universitaires participent activement au service faisant d'Ubib le service de référence virtuelle qui croît le plus rapidement en France.

Ubib prévoit que la croissance du service s'accroîtra au fur et à mesure que le service sera connu. La prochaine étape est d'augmenter le nombre d'utilisateurs en rendant le service plus accessible sur le web et plus visible dans les pages web et les catalogues des bibliothèques.

Des activités promotionnelles sont prévues pour le début de la nouvelle année universitaire afin d'accroître la base d'utilisateurs fidèles d'Ubib.