

Etre là où les internautes sont : BiblioSésame sur Facebook

[Being where users are: BiblioSésame on Facebook]

Silvère Mercier

Bibliothécaire des nouvelles technologies et coordinateur des services de référence numérique française - Bibliothèque publique d'information, Centre Pompidou, Paris, France
silvere.mercier@bpi.fr



Public Information Library, Pompidou Center. This work is made available under the terms of the Creative Commons Attribution 3.0 Unported License: <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>

Bibliothèque publique d'information, Centre Pompidou. Ce travail est disponible sous les termes de la licence Creative Commons Attribution 3.0 Unported: <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>

Abstract:

BiblioSésame is a free French reference digital reference service coordinated by the Public Information Library in the Centre Pompidou within 30 libraries partners. In 2011 , we decided to reverse the initial approach (encourage users to come to our a website) to be where the users are heavily : on Facebook. The choice is innovative because librarians give answers and advices in a Facebook group and aren't using Facebook only as a communication tool. Librarians create quality content, initiate conversations with users directly into Facebook. In the opinion of many observers of web expertise and human intelligence quality are an essential way for the future of social media. Results are here : in 2 years, the number of questions asked increased by 25% and email questions increased only 8%.

This paper proposes a feedback from this initiative in all its aspects (technical, organizational) . It is part of the redefinition of a digital space documentary engaged with the use of today's web.

Keywords: Reference service Facebook Social media.

Résumé:

BiblioSésame est un service de référence numérique français gratuit coordonné par la Bibliothèque publique d'information (BPI) du Centre Pompidou parmi 30 bibliothèques partenaires. En 2011, nous avons décidé de changer l'approche initiale (encourager les utilisateurs à visiter notre site Web) d'être là où les utilisateurs sont fortement: sur Facebook. Le choix est innovant car bibliothécaires donnent des réponses et des conseils sur un groupe Facebook et n'utilisent pas Facebook seulement

comme un outil de communication. Les bibliothécaires créent un contenu de qualité, lancent des conversations avec les utilisateurs directement sur Facebook. De l'avis de nombreux observateurs d'expertise web, la qualité de l'intelligence humaine est un moyen essentiel pour l'avenir des médias sociaux. Les résultats sont ici: en 2 ans, le nombre de questions posées augmenté de 25% et questions par courriel n'a augmenté que de 8%.

Cet article propose une évaluation de cette initiative dans tous ses aspects (techniques, organisationnelles). Il fait partie de la redéfinition d'un documentaire de l'espace numérique en prise avec l'utilisation du web d'aujourd'hui.

Mots-clés: Service de référence Facebook Médias sociaux.

1. BIBLIOSÉSAME, UN SERVICE DE QUESTION-REPNSES COLLABORATIF

BiblioSésame est un service de questions-réponses en ligne gratuit et ouvert à tous, piloté par la Bibliothèque publique d'information (BPI) au sein du Centre Pompidou. Le réseau compte 30 partenaires institutionnels, bibliothèques municipales, départementales ou bibliothèques spécialisées et compte une centaine de bibliothécaires formés à répondre. BiblioSésame existe depuis 2006 et répond à environ 3 500 questions par an. La promesse faite aux internautes est simple : une question et une réponse précise en 72 heures maximum délivrée par un professionnel qualifié. Le service s'appuie sur l'expérience des bibliothécaires relativement au "savoir-trouver" c'est-à-dire la capacité à trouver des réponses à travers des sources d'information très variées. Les internautes peuvent poser une question par formulaire sur le site bibliosesame.org ou depuis le site d'une bibliothèque partenaire, ou encore depuis un groupe Facebook ouvert. Le logiciel Question Point d'Online Computer Library Center (OCLC) sert à coordonner le processus de réponse entre partenaires de manière transparente pour les internautes. Le site bibliosesame.org est accessible depuis les mobiles et les internautes peuvent utiliser l'application mobile de Facebook pour poser une question aux bibliothécaires.

2. LE CHOIX D'ETRE LA OU SONT LES INTERNAUTES

En juin 2011, il est décidé d'inverser la démarche initiale : des sites web pour faire venir des internautes pour proposer le service là où les usagers sont massivement : sur Facebook. Pourquoi Facebook? En France fin 2013 près de 70% des utilisateurs français se connectent au moins une fois par jour à Facebook¹. Plus de 18 millions d'utilisateurs actifs par jour fréquentent le réseau social dont 17 millions d'utilisateurs actifs sur mobile par mois. Un des objectifs du projet est développer le recours à BiblioSésame auprès d'une population ne le fréquentant pas déjà en s'appuyant sur les dynamiques de recommandation de la plateforme sociale.

La démarche retenue est inhabituelle pour les bibliothécaires. Il s'agit de faire intervenir les professionnels directement dans les flux du réseau social sans renvoyer vers un environnement technique qu'ils maîtrisent. Cela suppose de répondre dans les conditions techniques de Facebook en adaptant les pratiques professionnelles à l'environnement

¹ selon <http://www.blogdumoderateur.com/etude-pew-facebook-fevrier-2014/>

numérique là où les bibliothécaires sont habitués avec Question Point à une démarche inverse. Par opposition à la simplicité de mise en oeuvre technique, aucun budget technique n'a été nécessaire, ce parti pris n'a pu se concrétiser qu'au prix de nombreuses formations des partenaires assurées par la Bibliothèque publique d'information (Bpi) à l'usage de la plateforme sociale. Au delà d'une communication institutionnelle à travers Facebook généralement mise en oeuvre par les bibliothèques membres de BiblioSésame, un des enjeux a été de montrer qu'une approche de Facebook comme dispositif de médiation était possible. Pour certaines collectivités, l'usage de Facebook pour BiblioSésame a eu un effet de légitimation du réseau social en interne en donnant l'occasion aux professionnels d'expérimenter un usage de médiation par rapport à un usage de Facebook comme outil de communication institutionnelle.

Nous entendons ici dispositif comme l'alliance d'un outil, d'un besoin documentaire à satisfaire et d'un ensemble d'usages perçus. C'est bien l'équilibre entre ces trois éléments qui constitue un nouveau dispositif. Celui proposé par la Bibliothèque publique d'information (Bpi) puis affiné par un dialogue constant avec les partenaires est simple : chaque bibliothèque membre de BiblioSésame dispose d'un profil Facebook configuré pour avoir une interactivité limitée avec d'autres profils du réseau social. Ce profil sert de porte d'entrée pour participer à un groupe Facebook², c'est-à-dire un espace ouvert d'échanges entre utilisateurs du réseau social. Une page Facebook³ assure une visibilité du service à tout internaute non inscrit. Les internautes identifient le groupe, le rejoignent après validation par un bibliothécaire ou par recommandation d'un autre membre du groupe et posent leur question sur le "mur". Les réponses sont apportées en commentaire de chaque message publié sur le "mur" par les équipes de bibliothécaires répondants chacune identifiées avec un profil. Les profils des institutions partenaires ont été paramétrés par la Bibliothèque publique d'information (Bpi) pour afficher un avatar à visage humain, en général souriant et conçu de manière à représenter les minorités visibles et à éviter les clichés sur les bibliothécaires. Le dispositif intègre ainsi les codes d'usage du média social sur lequel il se déploie en donnant une importance forte à l'image véhiculée au travers de l'identité numérique des profils utilisés. Il faut noter que le fait de rejoindre un groupe et de devenir "ami" sont deux actions séparées sur Facebook. Les institutions présentes sur facebook pour ce dispositif n'ont donc jamais accès aux informations personnelles de ceux qui intègrent le groupe, permettant aux internautes de réserver à leur amis Facebook les données qu'ils souhaitent.

Conformément à la politique d'archivage sélectif et de mise en ligne des échanges avec les internautes, des questions-réponses sont ponctuellement intégrées depuis Facebook vers la base de connaissance fournie par Online Computer Library Center (OCLC) et hébergée par la Bibliothèque publique d'information (Bpi) sur le site bibliosesame.org⁴. Dans le groupe BiblioSésame sur Facebook, tout comme le service de questions réponses de la ville de Lyon le Guichet du Savoir⁵, toutes les questions et les réponses sont d'emblée publiques et accessibles. Une différence majeure les distingue pourtant : un groupe Facebook est un espace conçu pour l'interactivité, dans lequel tout membre du réseau social peut intervenir. Il s'agit là d'une innovation dans les services de questions-réponses : un internaute peut dialoguer avec les répondants professionnels à partir d'une question. Il arrive parfois que des internautes enrichissent une réponse apportée par un bibliothécaire, mais l'inverse peut arriver également ! Si les échanges par courriel via Question Point ont révélé leur faible

² <https://www.facebook.com/groups/bibliosesame/>

³ <https://www.facebook.com/bibliosesame>

⁴ http://www.bibliosesame.org/BIBLIOESAME_WEB/fr/resultats_recherche.awp

⁵ <http://www.guichetdusavoir.org/>

interactivité en se limitant très souvent à une question et une réponse échangées par courriel, il n'en est pas de même sur Facebook où les internautes se montrent très réactifs pour préciser leur question ou rebondir en cas de réponse ou pour demander un complément. Ces pratiques ont entraîné une nécessaire adaptation des bonnes pratiques du réseau en matière de *savoir-répondre* des bibliothécaires afin d'entrer dans des conversations là où une réponse souvent unique à une seule personne par courriel était de mise. Par exemple, les répondants sont incités à prendre en compte les interactions précédentes à une question et s'attachent à adapter leur ton à l'esprit peu institutionnel du dispositif. Là où sur *Question Point* pour les questions par formulaire, la Bibliothèque publique d'information (Bpi) attribue des questions à des partenaires, sur Facebook il a été décidé dès le début de pratiquer une libre attribution des questions entre les partenaires. Le premier partenaire intéressé prend en charge la question et l'indique à tous, déchargeant de fait les autres répondants. Ce système demande une grande réactivité de la part des partenaires, non pas pour répondre en moins de 72h puisque le délai de réponse est identique à *bibliosésame.org*, mais bien pour informer les internautes de la prise en charge de leur demande. La régulation se fait via un groupe Facebook de gestion regroupant les profils des partenaires dont les échanges sont réservés aux membres. Face à l'afflux de questions, ce système perdure mais a dû être renforcé par une vigilance renforcée de la Bibliothèque publique d'information (Bpi) pour les questions restantes.

Loin de reléguer le besoin d'information exprimé par l'internaute à une prescription avec toutes les connotations médicales du terme, le dispositif BiblioSésame sur Facebook fait le pari de l'accompagnement en ligne dans une temporalité moins contrainte que ce que peuvent proposer les services de réponses à distance par conversation instantanée. Le bibliothécaire n'est plus celui qui détient le savoir mais celui qui aide son contemporain à cheminer dans l'information pour développer des connaissances.

DIFFUSER UNE CULTURE DE L'INFORMATION ET PRODUIRE DES CONTENUS

Dans un contexte où la diffusion d'une culture de l'information⁶ (et non plus seulement d'une culture de l'accès) devient central, les bibliothécaires doivent devenir des producteurs de contenus capables d'interagir avec des communautés d'intérêt du web. C'est à partir de cette idée placée par Patrick Bazin, le directeur de la Bibliothèque Publique d'Information (Bpi), au cœur du projet d'établissement entre 2011 et 2013 que BiblioSésame a été repositionné dans l'organigramme non plus au sein du département des publics, mais comme un dispositif de production de contenus à valeur ajoutée, au sein du département notamment en charge de la refonte et de la mise en œuvre de l'écosystème web. Le déploiement de BiblioSésame sur Facebook s'inscrit dans un projet global mené autour de la médiation numérique visant à développer la présence en ligne d'une Bibliothèque Publique d'Information (Bpi) non plus seulement perçue comme lieu d'accès aux savoirs et aux savoir-faire mais comme un média s'adressant à des communautés d'amateurs intéressés par une thématique sur le web. Le bibliothécaire est donc celui qui, en répondant à des questions, crée des contenus de qualité, initie une conversation, rend lisibles des compétences et des bonnes pratiques de recherche. Ces contenus, loin de ne servir qu'à celui qui a posé une question sont indexés dans la longue traîne⁷ des contenus du web et l'enjeu devient alors celui de leur référencement par les moteurs de recherche.

⁶ Sur les enjeux de la culture de l'information voir cet article du même auteur : <http://www.bibliobsession.net/2014/05/13/quelles-cultures-numeriques-citoyennes/>

⁷ plus de précision sur la notion de longue traîne : http://fr.wikipedia.org/wiki/Longue_tra%C3%AEne

Les répondants de BiblioSésame sont formés à un savoir-répondre qui place l'explication de la démarche de recherche et la réponse à la question posée au même niveau d'importance. A cette fin, des formations sont dispensées par la Bibliothèque publique d'information (Bpi) dans le but d'harmoniser les pratiques des répondants. Sont en outre expérimentés des dispositifs de mutualisation des compétences liées aux savoir-trouver. Les guides du Savoir-Trouver⁸ créé par les membres du réseau proposent aux internautes une sélection de ressources en ligne et hors-ligne à partir d'un besoin documentaire identifié. Diffusés sur la page et au sein du groupe Facebook, à la fois élément d'une réponse, support de mutualisation et contenus d'autoformation adaptés aux usages du web les Guides du Savoir Trouver participent de la diffusion d'une culture de l'information auprès d'une audience qui exprime un besoin d'information. Là encore, le pari est celui de services d'accompagnement situés au coeur d'usages perçus bien loin du fantasme abstrait d'une "autonomie de l'utilisateur". En ce sens, le déploiement sur Facebook de BiblioSésame cherche à affiner le service rendu en modifiant le dispositif de médiation historiquement centré sur Question Point et des formulaires.

RESULTATS ET PERSPECTIVES

Trois ans après le lancement du service en ligne sur la plateforme sociale Facebook, les résultats sont là. Entre 2012 et 2013, le nombre de questions a augmenté de plus 25% et le nombre de membres du groupe suit une voie ascendante continue⁹. Alors que le nombre de questions posées par formulaire augmente peu¹⁰, le recours à un service de réponse à distance via Facebook semble se développer rapidement. Etant donné le peu de recul et le caractère unique de ce dispositif¹¹ il est difficile de tirer des conclusions définitives. On peut cependant faire l'hypothèse que le bouche-à-oreille et la recommandation facilités par les médias sociaux fonctionnent. En effet, de nombreux ajouts au groupe Facebook BiblioSésame ne nécessitent aucune validation des bibliothécaires étant donné qu'un membre du groupe peut librement y ajouter un de ses amis sans validation aucune.

Pour aller plus loin dans l'analyse de ce dispositif, une enquête de publics a été menée en partenariat avec le service Etudes et Recherches de la Bibliothèque publique d'information (Bpi) entre juillet 2013 et février 2014. Elle révèle une différence très nette entre le profil des utilisateurs du service via un formulaire sur les sites des bibliothèques ou sur bibliosesame.org et ceux qui accèdent au service rendu par BiblioSésame depuis Facebook. 66% des internautes ayant posé une question sur la plateforme sociale ont entre 20 et 34 ans,

⁸ disponibles ici et conçus sur la plateforme Storify pour une meilleure viralité et une diffusion disséminée sur le web <http://www.sqrpro.fr/les-guides-du-savoir-trouver/>

⁹ Pour autant le nombre de questions posées par formulaire reste majoritaire, ce qui s'explique par l'antériorité de la cette voie d'accès au service. informations complémentaires à cette adresse : <http://www.sqrpro.fr/satistiques-du-reseau/>

¹⁰ voir : <http://www.sqrpro.fr/satistiques-du-reseau/>

¹¹ Aucun service en ligne de question-réponses n'existe dans la francophonie à notre connaissance et il semble que ce soit également très limité ailleurs. Pour preuve cette enquête communiquée au Congrès de l'IFLA de Singapour en 2013 indique que quelques bibliothèques (8 pour être précis) cherchent à intégrer leur stratégie sur les médias sociaux et les services de référence en ligne. La description de l'intégration laisse à penser que la question n'a pas toujours été bien comprise puisque des bibliothécaires mentionnent le lien entre un service de réponses instantanée (chat) et un service asynchrone par email, ce qui est différent d'une intégration d'un service de questions-réponses dans les médias sociaux au sens où nous l'entendons.

67% sont étudiants, alors que seulement 27% de cette tranche d'âge dont 45% d'actifs ont posé une question par formulaire. A noter que 47% des répondants ont plus de 45 ans dans l'enquête concernant les internautes s'adressant à BiblioSésame par formulaire et qu'ils sont seulement 17% via facebook. Selon les chiffres fournis par Facebook pour la France en 2012 ces proportions sont cohérentes avec la pyramide des âges des utilisateurs de ce réseau social qui compte 17% d'inscrits de plus de 45 ans et 51% de 18-34 ans.

Les deux profils d'internautes présentent de nombreux points communs. Dans l'enquête portant sur Facebook, on découvre que plus de 93% des répondants sont allés dans une bibliothèque durant les 12 derniers mois et que 80% y sont inscrits. Légèrement inférieure dans l'autre enquête, la proportion des publics qui fréquente et/ou est inscrit dans les bibliothèques est comparable. De même, une large proportion de ces publics déclare avoir effectué une recherche sur Internet avant de poser une question : 86% pour les utilisateurs du formulaire et 95% pour les utilisateurs du groupe Facebook. Seuls 52% des répondants via Facebook et 40% des répondants par formulaire indique avoir fait une recherche sur des sites spécialisés quand ils sont respectivement 65% et 72% à avoir utilisé un moteur de recherche tel que Google. Ces éléments laissent à penser que le recours à BiblioSésame n'est en rien un hasard mais arrive à la fin d'un processus assez avancé de recherche en ligne non fructueuse. Il est donc permis de formuler l'hypothèse d'un positionnement de BiblioSésame comme remède à une infobésité dans laquelle la médiation humaine vient soutenir et enrichir un parcours de recherche documentaire assez avancé.

Si le pari de s'adresser à une autre catégorie de population au moyen du dispositif BiblioSésame sur Facebook par rapport à BiblioSésame via formulaire semble gagné du point de vue de la tranche d'âge des utilisateurs, force est de constater que les utilisateurs du service ne sont à première vue pas à strictement parler des non-publics des bibliothèques. Il faut cependant nuancer ce point en précisant qu'il n'a pas été techniquement possible de distinguer les répondants à l'enquête selon la source depuis laquelle ils avaient posé une question, donc de déterminer la part des internautes s'adressant au service depuis le site web d'une bibliothèque par rapport aux internautes posant leur question depuis bibliosesame.org. De plus, les questions posées et la taille des échantillons (très faible sur Facebook) ne permettent pas de déterminer clairement si les usagers du service y trouvent à la fois des réponses et de bonnes pratiques leur permettant d'améliorer leur performance du point de vue du "savoir-trouver". Seul des entretiens qualitatifs qui seront menés dans les prochains mois permettront de confirmer ou d'infirmer cette hypothèse.

De l'avis de nombreux observateurs du web, l'expertise et le renseignement humain de qualité sont une voie essentielle pour l'avenir des médias sociaux. Dans un écosystème où les start-up ¹² cherchant à investir ce terrain proposent de puissants algorithmes de recommandation mais sans avoir une communauté de répondants compétente et pérenne, il est clair que les bibliothèques ont une sérieuse carte à jouer.

¹² C'est le cas de Quora <http://www.quora.com/>
ou encore de Gozil <http://www.gozil.com/>

Biographie de l'auteur :

Il est chargé de la médiation et des innovations numériques à la Bibliothèque Publique d'Information – Centre Pompidou à Paris.

Bibliothécaire engagé pour la libre dissémination des savoirs, Il est co-fondateur du collectif SavoirsCom1 – Politiques des Biens communs de la connaissance.

Il a 10 ans d'expérience comme formateur pour des agents publics de la filière culturelle sur les thématiques du numérique, les bibliothèques, la gestion du changement, la production de contenus, le livre numérique, la médiation numérique, etc.

Passionné par les transformations que le numérique insuffle aux communautés et aux lieux qui produisent des savoirs, il anime un blog depuis 2005 sur ces thèmes.

Il est élu pour la Bpi au comité Marketing & Management de l'association internationale des bibliothécaires – IFLA. ONG de 1500 membres regroupant 150 pays.

Il est administrateur de l'ONG Bibliothèques Sans Frontières (250 membres, programmes dans plus de 20 pays).

Webographie :

<http://www.blogdumoderateur.com/etude-pew-facebook-fevrier-2014/>

<https://www.facebook.com/groups/bibliosesame/>

<https://www.facebook.com/bibliosesame>

http://www.bibliosesame.org/BIBLIOSAME_WEB/fr/resultats_recherche.awp

<http://www.quichetdusavoir.org/>

<http://www.bibliobsession.net/2014/05/13/quelles-cultures-numeriques-citoyennes/>

http://fr.wikipedia.org/wiki/Longue_tra%C3%AEne

<http://www.sqrpro.fr/les-guides-du-savoir-trouver/>

<http://www.sqrpro.fr/satistiques-du-reseau/>

<http://www.sqrpro.fr/satistiques-du-reseau/>

<http://www.quora.com/>

<http://www.gozil.com/>

http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/a.sindbad_votre_question.html

<https://www.facebook.com/pages/BnF-Biblioth%C3%A8que-nationale-de-France/298822067879?fref=nf>

<http://www.enssib.fr/presses/catalogue/mettre-en-oeuvre-un-service-de-questions-reponses-en-ligne-20>

<http://www.adbs.fr/mettre-en-oeuvre-un-service-de-questions-reponses-en-ligne-sous-la-dir-de-claire-nguyen-124887.htm?RH=1216305435750>

<http://www.bibliobsession.net/>