

# Quand les professionnels de l'information redeviennent utilisateurs

## → LES USAGERS DE QUESTIONS? RÉPONSES! DE L'ENSSIB

« Une ouverture », « un tuyau interne », « un lieu où il peut y avoir de l'échange », « une récréation », « une respiration », « un soulagement », « un double apprentissage », « une assistance », « une expertise », « c'est pas indispensable »... Difficile de croire que ces différentes expressions se rapportent au même objet. Elles ont pourtant toutes surgi au cours des entretiens que nous avons réalisés dans le cadre d'une enquête consacrée aux usagers de Questions? Réponses!, le service de réponses à distance en ligne<sup>1</sup> de l'Enssib (École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques) spécialisé dans le domaine des sciences de l'information et des bibliothèques.

### CHRISTOPHE EVANS

Bibliothèque publique d'information  
christophe.evans@bpi.fr

### MARIE-FRANCE PEYRELONG

École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques  
marie-france.peyrelong@enssib.fr

Christophe Evans est chargé d'études en sociologie au service Études et recherche de la Bibliothèque publique d'information et enseignant à l'Enssib. Ses travaux portent sur la sociologie de la lecture et la sociologie des publics des bibliothèques.

Sociologue de formation, docteur en sciences de l'information et de la communication et membre de l'équipe de recherche lyonnaise Elico, Marie-France Peyrelong est maître de conférences à l'Enssib. Une partie de ses travaux portent sur les usages des dispositifs d'information et de communication et les processus de partage des connaissances.

## Voir les professionnels de l'information de l'autre côté du miroir

La production d'entretiens semi-directifs avec les usagers d'un tel type de service, sur la base d'un corpus d'entretiens presque exclusivement composé d'usagers eux-mêmes professionnels de l'information (bibliothécaires, documentalistes, en poste ou en formation), permet de dépasser les limites habituelles des enquêtes descriptives. Au-delà des données factuelles (qui fait quoi?), et des éléments d'évaluation *stricto sensu* (quel est le niveau de satisfaction des utilisateurs?), une enquête qualitative de ce genre permet en effet d'explorer le champ des représentations individuelles et collectives des personnes interviewées. Pour le dire autrement, faire parler des bibliothécaires ou des documentalistes de leurs usages de Questions? Réponses! revenait souvent à aborder avec eux la question du rapport au métier, celle du rapport à la communauté professionnelle – réelle ou imaginée –, ou encore l'idée qu'ils se faisaient de ce qui se trouve à l'autre extrémité du « tuyau interne » : l'Enssib et son personnel. C'est donc une recherche centrée à la fois sur les pratiques et sur le discours autour des pratiques qui a été mise en chantier, une recherche dont les objectifs étaient de se renseigner de manière aussi large et ouverte que possible sur les attentes, les cheminements, les impressions et représentations des utilisateurs, c'est-à-dire sans imposer de grille d'analyse préalable comme on le ferait avec un questionnaire d'enquête traditionnel et standardisé.

Nous allons présenter dans cet article les principaux résultats de cette enquête qui, à travers son objet, s'est révélée être un observatoire privilégié pour suivre des professionnels de l'information dans leurs quêtes – au double sens de recherche et de demande – d'information, c'est-à-dire quand ils passent de

1. [www.enssib.fr/questions-reponses/](http://www.enssib.fr/questions-reponses/)

l'autre côté du miroir et deviennent à leur tour usagers-demandeurs. Nous nous efforcerons, quand c'est possible, de dépasser le cas particulier de Questions? Réponses! et de ses publics spécifiques. On verra ainsi que certaines de nos analyses nous permettent de revenir sur la notion de désincarnation qui est parfois associée aux services de référence virtuels<sup>2</sup> et de constater que ce genre de service spécialisé peut contribuer à produire du lien professionnel, jusqu'à permettre dans certains cas d'égaliser des positions asymétriques ou pensées comme telles.

## Remarques préliminaires sur les caractéristiques du service Questions? Réponses!

Pour une présentation détaillée de Questions? Réponses! on pourra se reporter à l'article de Catherine Jackson publié dans le *Bulletin des bibliothèques de France*<sup>3</sup>. On y trouvera notamment des informations sur les modalités de fonctionnement du service, un aperçu des interfaces et du formulaire de contact, ainsi qu'une sélection de questions et de réponses représentatives.

Plusieurs caractéristiques importantes méritent toutefois d'être brièvement soulignées en introduction :

- La **nouveauté** relative de ce type d'outil dans le paysage de l'information et de la bibliothéconomie en France<sup>4</sup>. En conséquence, l'expérience des usagers est pour le moment encore relativement limitée, mais la curiosité et l'intérêt pour tester le dispositif sont assez élevés chez certains professionnels<sup>5</sup>.

- Le fait qu'il faille passer par des « écrits d'écran » pour accéder à l'outil et l'utiliser : l'**aspect technique**, infor-

2. Sur cette question, Steve McKinzie et Jonathan D. Lauer écrivaient notamment : « *Effectuée en personne et en temps réel, la recherche de référence met en jeu des éléments d'ordre moral et émotif absolument impossibles à développer dans une interaction en ligne désincarnée* » (« Le travail de référence virtuel : un service surestimé, gonflé et pas même réel », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, n° 4, p. 64).

3. Catherine Jackson, « Le service de réponses à distance de l'Enssib : tout sur les bibliothèques », *BBF*, 2009, n° 4, p. 65-68.

4. Aux États-Unis, ce type de service, qui a vu le jour dans les années 1990 (Jean-Philippe Accart, *Les services de référence : du présentiel au virtuel*, Éditions du Cercle de la librairie, 2008, p. 148 et suivantes), est maintenant bien implanté et a fait l'objet d'enquêtes importantes, ainsi celle de Kirsti Nilsen présentée en 2005 au congrès de l'Ifla (<http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/027e-Nilsen.pdf>). En France, si les tout premiers services ont vu le jour vers 1997, c'est surtout à partir de 2004 qu'ils semblent se développer (Jean-Philippe Accart, *ibid.*, p. 158).

5. À plusieurs reprises, nous avons ainsi recueilli des témoignages qui montraient que le recours à Questions? Réponses! avait pour certaines personnes une dimension de « test ». On souhaitait notamment tester la réactivité du service, la consistance des informations produites : certains usagers allant même jusqu'à attendre d'avoir une question vraiment difficile à résoudre – et à poser – avant de se lancer. Précisons que près du tiers de nos interviewés animaient ou allaient animer des services de réponse à distance dans le cadre de leurs activités professionnelles.

6. Emmanuel Soucier, Yves Jeanneret, Joëlle Le Marec (dir.), *Lire, écrire, récrire : objets, signes et pratiques des médias informatisés*, Éditions de la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou, 2003.

### Questions? Réponses! en chiffres

(selon les données enregistrées à l'aide du formulaire en ligne)

**1 150 questions traitées depuis octobre 2007\***

60 questions par mois

#### Statut déclaré des questionneurs

– professionnels de la documentation : 40 %

– étudiants : 41 %

– autres : 19 %

#### Cadre des demandes

– professionnel : 48 %

– études : 25 %

– curiosité : 12 %

– concours : 15 %

**18 % des questions viennent de l'étranger**

#### Nature des questions

– métiers : 25 %

– bibliothèques et environnement : 24 %

– bibliothéconomie : 16 %

– sciences de l'information et informatique documentaire : 14 %

– collections : 12 %

– droit : 9 %

\* Chiffres d'avril 2010

matique du dispositif, mais également l'obligation pour l'utilisateur de produire et de recevoir du texte, transforment la relation de demande d'information. Mais cette dimension ne semble pas avoir eu d'incidences majeures pour nos interviewés, puisque nous étions majoritairement, comme nous l'avons déjà dit, en présence de « gens de l'écrit ».

- Questions? Réponses!, selon la formule consacrée, est un **service de réponse à distance asynchrone**. Au contraire d'un *chat* ou d'un contact téléphonique – qui sous-entend l'un et l'autre des échanges instantanés –, l'utilisateur adresse ici sa requête en remplissant un formulaire en ligne, et est censé recevoir, dans un délai de trois jours, une réponse personnelle par messagerie électronique.

- La **personnalisation** est une caractéristique importante de l'outil. S'il existe une base de connaissances associée au service qui permet à l'Enssib – après avoir obtenu l'autorisation des usagers et rendu anonymes leurs requêtes – de donner accès à une sélection de questions et réponses visibles par tous les internautes, les échanges sont en effet confidentiels et, partis d'une interface publique institutionnelle, les messages de réponse atterrissent *in fine* en terrain privé, c'est-à-dire dans la messagerie personnelle des questionneurs,

- Dernier point, enfin, qui vient lui aussi d'être brièvement signalé : le fait que l'outil soit mis à disposition sur le site web d'une institution physique **d'envergure nationale**, qui a notamment pour mission la formation des conservateurs et bibliothécaires français et qui occupe par conséquent une place particulière dans l'environnement des

sciences de l'information et des bibliothèques. Ce point rejoint celui de la singularité de ce service qui, portant sur un champ très spécifique, est utilisé en priorité par des professionnels (ou futurs professionnels) de ce domaine.

On imagine bien que toutes ces caractéristiques peuvent avoir des incidences plus ou moins fortes sur la façon dont les usagers de Questions ? Réponses ! perçoivent le service. Leurs représentations et leurs appréciations sont en effet logiquement forgées au gré de leurs expériences – passées et présentes –, mais elles se construisent aussi

### Méthodologie de l'enquête et corpus d'entretiens

Les personnes interrogées, utilisatrices (au moins une fois) du service, l'ont été sur la base du volontariat, qu'elles aient répondu positivement ou non au petit questionnaire de satisfaction systématiquement envoyé à tout usager de Questions ? Réponses ! Plusieurs mailings espacés dans le temps (d'avril à décembre 2009) ont permis d'entrer en contact avec une trentaine d'utilisateurs du service. Les entretiens ont principalement été conduits par téléphone, d'autres l'ont été par courriel. Seules deux interviews ont été réalisées en face à face. L'éloignement de nombreuses personnes contactées dans le cadre de cette enquête a fait de l'entretien téléphonique une modalité tout à fait performante : les échanges étaient relativement courts (30 minutes en moyenne), mais la réactivité de l'oral permettait un recueil satisfaisant d'informations. Les entretiens par courriel étaient pour leur part assez brefs, mais permettaient souvent de relancer avec beaucoup de précision nos interlocuteurs et de laisser « mûrir » questions, relances et réponses. La proximité des réponses obtenues par l'un et l'autre canal a facilité le rapprochement des deux corpus d'entretien.

Le guide d'entretien s'est enrichi au fur et à mesure des interviews, le parti pris étant de suivre le déroulement narratif de la personne interrogée. Les questions posées ont porté sur la manière dont les interviewés étaient arrivés sur Questions ? Réponses ! : comment ont-ils eu connaissance du service, mais aussi quelles démarches ont-ils réalisés avant d'y recourir ? Les questions qui suivaient portaient sur la réception de la réponse donnée, l'usage et l'évaluation du service, l'image du service (liée ou non à celle de l'établissement). L'interview se concluait sur la manière dont ils pouvaient parler de ce service à des tiers.

Sur les trente personnes interrogées, on compte une grande majorité de bibliothécaires, quelques documentalistes ; les uns et les autres en poste ou en formation ; les statuts varient du responsable d'établissement aux agents de catégorie B et C ; les âges vont de 24 ans à 55 ans ; tous les types d'établissements sont représentés : BM, BU, BDP, grandes ou petites structures, collèges et lycées pour les documentalistes. Trois personnes seulement ne relèvent pas de ce profil orienté « bibliothèque et document ». Les lieux de résidence des interviewés sont disséminés sur une grande partie du territoire ; un entretien par courriel a été réalisé alors qu'une personne interrogée voyageait en Amérique latine ; une personne travaillant en Suisse a accepté le principe de l'entretien téléphonique.

et surtout à partir des « prises » que leur procure l'outil (les prises de l'interface elle-même, page d'accueil, textes d'accompagnement et formulaires ; mais aussi les « prises mentales », expériences d'autres services de réponse à distance, représentations de ce que doit être un tel outil, etc.). Et il faut bien dire que, dans ce domaine, les prises offertes par un service virtuel accessible via internet ne sont pas nombreuses et peu « parlantes ». L'utilisateur est devant une page blanche ; il ne sait pas, et souvent ne cherche pas à savoir, où exactement « part » sa question, et qui est en bout de ligne. S'agit-il d'une machine, d'une seule personne, d'une équipe de répondants, de personnels de catégorie A, de « bibliothécaires-geeks » ou encore des étudiants de l'Enssib (ces propositions ayant été recueillies au cours des entretiens) ? Cette désorientation relative n'est toutefois pas si problématique, on le verra, sachant que le degré de confiance à l'égard de l'institution est tout de même assez élevé, tout comme le niveau de satisfaction du service.

### Cheminements vers Questions ? Réponses !

L'inscription du service sur le site de l'Enssib et la manière dont le périmètre du service est décrit constituent ce que l'on peut appeler un « cadre social<sup>7</sup> » ou cadre d'interaction, qui filtre et oriente les utilisateurs potentiels, même si l'interaction est ici minimale puisqu'il s'agit d'une question et d'une réponse, qui plus est asynchrone, avec éventuellement une demande de précision sur la réponse apportée. Cette notion de cadre explique en particulier que l'Enssib soit un des lieux ressources – avec l'ADBS<sup>8</sup>, l'INTD<sup>9</sup>, le CNFPT<sup>10</sup> – vers lequel se tourner « naturellement » pour des questions sur la profession. Donc une certaine « évidence », mais qui reste à être confrontée à la démarche effective des utilisateurs. Nous avons donc cherché à savoir ce qui avait conduit nos interlocuteurs à s'adresser à Questions ? Réponses ! Cette interrogation renvoie à plusieurs dimensions : d'une part à celle de la notoriété du service, d'autre part à celle d'un cheminement plus « personnel », propre à une demande particulière d'information. Précisons d'emblée que notre recherche n'avait pas pour objectif de travailler sur les aspects de notoriété à proprement parler, mais la relative nouveauté du service au moment de l'enquête et le fait qu'il n'ait pas fait l'objet d'une grande publicité nous ont amenés à nous intéresser aux relais utilisés par nos interlocuteurs pour y accéder.

La formation initiale ou encore les stages de formation continue (de l'Enssib ou d'autres organismes) constituent

7. Erving Goffman, *Les cadres de l'expérience*, Éditions de Minuit, coll. « Le sens commun », 1991.

8. Association des professionnels de l'information et de la documentation : [www.adbs.fr](http://www.adbs.fr)

9. Institut national des sciences et techniques de la documentation : <http://intd-cnam.fr>

10. Centre national de la fonction publique territoriale : [www.cnfpt.fr](http://www.cnfpt.fr)

ainsi une forme privilégiée d'information sur l'existence de ce service, de même que la consultation du *Bulletin des bibliothèques de France* en ligne, et parfois, mais de manière plus incidente, la consultation du site de l'École. En effet, le service Questions? Réponses! n'y est pas toujours immédiatement repéré<sup>11</sup>.

Le relais se fait également souvent par le biais des collègues de la profession, ou encore par le renvoi d'un autre service de référence en ligne (notamment le « Guichet du Savoir<sup>12</sup> » mis en place par la bibliothèque municipale de Lyon), ce qui montre que le maillage entre ces services prend forme au niveau de la communauté des professionnels de l'information et de la documentation. Maillage, (re) connaissance, mais aussi positionnement des services en ligne les uns vis-à-vis des autres, puisque chacun tend à préciser son périmètre en opérant ces réorientations<sup>13</sup>.

Le service Questions? Réponses! est utilisé lorsqu'on a en quelque sorte épuisé ses propres modalités de recherche, cela étant d'autant plus vrai pour les professionnels des bibliothèques ou des centres de documentation. Les questions sont souvent liées à des enjeux importants pour les personnes qui les posent, et cela conduit à une très grande attente vis-à-vis du service. Il s'agit en effet de confirmer le résultat qui a déjà pu être trouvé par ses propres moyens, de se rassurer sur la fiabilité des éléments déjà connus, sur le fait de n'avoir rien oublié, d'être sûr que le peu d'éléments déjà trouvés ne provient pas d'une faille dans ses propres recherches. Une sélection se fait donc dès le recours à ce service: les questions posées seront en effet perçues par nos interlocuteurs comme « pointues », peu faciles, complexes. Et, de ce fait, la surprise a souvent été évoquée lorsqu'une réponse riche et détaillée leur a été fournie. Filtrage des questions non seulement par le cadre d'interaction proposé, nous l'avons dit, mais aussi par une certaine auto-évaluation des questions par les utilisateurs du service. L'idée de ne pas « encombrer » le service est en effet souvent revenue dans les entretiens. Pour ce faire, certains de nos interlocuteurs vérifient dans la base de connaissances associée à ce service (qui reprend les questions et réponses déjà postées) si la réponse à leur question ne s'y trouve pas. Une régulation se met donc en place, dont on peut penser qu'elle tient plus à un certain code de bonne conduite – on y reviendra – qu'à une réticence à s'exposer, même si cette « gêne » passagère a tout de même été évoquée par certains professionnels interviewés.

## Satisfactions/insatisfactions

Les aspects positifs du service qui sont le plus souvent revenus dans nos entretiens sont ceux de la rapidité, la qualité des réponses obtenues – que l'on trouve riches, élaborées, documentées, claires, bien structurées. Il en ressort une image de grand professionnalisme. Ce service est également souvent perçu comme « humain », « cordial ». Son périmètre est très bien identifié: « *Au service des professionnels.* »

Dans quelques cas, nous devons toutefois nuancer ces résultats, lorsqu'ils concernent notamment les notions d'accessibilité ou d'attractivité: il a été parfois difficile de savoir si les remarques enregistrées ne s'adressaient qu'au service ou au site de l'École dans son ensemble. Le délai écoulé entre l'utilisation du service et notre enquête, la nouveauté (pour certains utilisateurs) de ce type de service, combinés au fait que le service n'était pas facilement repérable sur la page d'accueil du site de l'Enssib peuvent expliquer ces confusions, ou du moins cet amalgame. La simplicité du formulaire, le fait de recevoir un accusé de réception, c'est-à-dire de savoir que la question que l'on a envoyée va être traitée, ont été souvent mentionnés de manière positive.

En revanche, le repérage de la base de connaissances, ou du service lui-même sur le site, a été pour certains plus difficile: « *Je l'avais consulté, mais c'est vrai que c'est difficile de s'y repérer. Il n'y a pas vraiment de hiérarchie.* »

Nos interlocuteurs s'accordent par ailleurs sur une réelle compétence des professionnels chargés de répondre, ce d'autant plus qu'ils considèrent souvent avoir posé une question difficile et n'ont pas trouvé de réponses après avoir effectué eux-mêmes des recherches préalables. On peut alors comprendre que le service ne puisse pas trouver de réponses à une question difficile, mais par contre, il est important que le service informe les usagers: ce qui est acceptable, c'est qu'il n'y ait pas de réponse à la question; ce qui ne l'est pas, en revanche, c'est d'avoir une réponse globale, qui semble esquiver la question posée ou ne pas prendre en compte les éléments du contexte (nous développerons ce point un peu plus loin). Enfin, pour conclure sur cette partie plus descriptive de nos résultats de recherche, il se dégage, pour les professionnels, une certaine hiérarchie des questions: plusieurs d'entre eux estiment, par exemple, que ce service n'a pas à être le lieu de questions perçues comme simples sur les concours ou le métier.

## Le sentiment de personnalisation

La personnalisation, notion évoquée et considérée par un de nos premiers interlocuteurs comme un « plus » du service<sup>14</sup>, nous a paru intéressante à approfondir car elle touche, pour les concepteurs, à des pôles<sup>15</sup> souvent en tension dans la construction d'un service, ainsi qu'à des choix

11. À l'époque de l'enquête, car le site de l'Enssib a été entièrement renouvelé en janvier 2010.

12. [www.guichetdusavoir.org](http://www.guichetdusavoir.org)

13. Cette idée de maillage rejoint celle qui a été avancée par David Soret, *L'évolution des services de référence, l'exemple du Renseignement documentaire à Doc INSA (Lyon)*, Mémoire d'étude pour le DCB, Enssib, 2007. Cette synergie entre services de référence en ligne, souhaitée dès le départ par la responsable de ce projet, fait depuis peu l'objet d'une formalisation via le label Si@de Services d'information @ la demande. [www.bnf.fr/fr/collections\\_et\\_services/poser\\_une\\_question\\_a\\_bibliothecaire/s.charte\\_siade.html](http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/s.charte_siade.html)

14. Cette thématique a ensuite été proposée à nos interlocuteurs suivants.

15. La personnalisation d'un service peut, selon les figures qu'elle prend, ré-interroger des notions d'efficacité, de rationalisation.

à faire sur les modalités de communication. Ici, nous nous plaçons du côté de l'utilisateur: qu'est ce qui va conduire celui-ci à qualifier un service de «personnalisé»? Éléments importants de la conception de tout service<sup>16</sup>, cette notion est en fait complexe à aborder, et renvoie, au vu des réponses obtenues dans le cadre de cette étude, à plusieurs aspects qui n'appartiennent pas au même registre. Ce sentiment de personnalisation (ou son contraire) peut être provoqué par le choix du vecteur de diffusion, par la forme de l'échange et enfin par le contenu de la réponse.

### Le vecteur de diffusion

En ce qui concerne le premier aspect, le service est perçu par certains de nos interlocuteurs comme personnalisé parce que les réponses sont reçues dans leur propre messagerie. Cette modalité permet de ne pas poser sa question au vu de tous, ce qui quelque part mettrait en jeu son propre professionnalisme, comme cela a pu être évoqué dans plusieurs interviews. On peut voir ici des mécanismes qui ont trait à la «gestion des faces<sup>17</sup>»: l'expression d'un sentiment de gêne fugace est parfois revenue dans les propos. Tel l'arroseur arrosé, le professionnel de la recherche d'information est mis face à sa difficulté à trouver de l'information: «*J'ai vécu ça avec une petite gêne au début, parce qu'évidemment étant professionnel, comme vous le dites, on se croit meilleur que tout le monde... Trouver mes réponses tout seul, je n'y suis pas arrivé, donc j'ai dû passer par là où tout le monde passe; ça ne m'a pas traumatisé, mais en effet ça m'a remis en question comme professionnel, sur la façon de rechercher les informations.*» En revanche, une fois la réponse obtenue, il semble normal pour la plupart de nos interlocuteurs de la partager (voir infra).

### La forme de l'échange

La personnalisation peut être perçue parce que la forme – le style utilisé – de la réponse le laisse à penser. Or, la rédaction et la mise en forme ont plutôt conduit nos interlocuteurs à percevoir la réponse comme impersonnelle. Les formules-types utilisées, la structuration de la réponse ou encore le style télégraphique contribuent à cette impression: «*C'est automatique, le formulaire... Il répond par le nom de famille... Ça, c'est un peu abrupt, dire bonjour et juste après le nom de famille, quelque chose comme ça.*» Attentifs à la mise en forme, nos interviewés ont souvent minimisé l'importance que pourrait prendre une forme plus personnalisée de la réponse. En invoquant le fait qu'ils sont des professionnels, ils s'intéressent d'abord au contenu, en précisant bien que la mise en forme n'est toutefois pas anodine et qu'elle serait à travailler si le service était destiné à un public plus large: «*Dépersonnalisé? Je ne me sou-*

*viens plus exactement pour le formulaire, mais la réponse est très administrative... Peut-être y a-t-il moyen de rendre ce type de réponse plus dynamique comme font les médias du privé plutôt que comme font les administrations... C'est un choix qui peut rendre le service plus attractif, si on est dans une logique de concurrence avec les autres services de questions-réponses, surtout si on veut atteindre un public plus large, moins instruit.*» Un service qui est donc, y compris dans sa forme, peu ou prou comparé aux offres de service que l'on peut trouver sur le web, et qui doit «séduire». Ces remarques renvoient à la question de l'organisation que l'on met en place derrière ce type de service: des éléments qui peuvent être perçus dans certaines circonstances comme impersonnels, «administratifs», par les utilisateurs, sont ceux également qui permettent au service de répondre rapidement à une demande sans que l'on n'ait à réfléchir sur les formulations, et qui permettent également de donner une certaine harmonisation, une certaine unité au service, quel que soit le rédacteur de la réponse. L'absence de signature individuelle confirme ce parti pris d'unité de service, en même temps qu'il contribue à ce sentiment «d'impersonnalisation». Certaines personnes interrogées notent d'ailleurs cette asymétrie entre eux, qui se «dévoilent», et les personnes qui leur répondent qui, elles, ne signent pas.

### Le contenu de la réponse

Pour nos interlocuteurs, c'est donc souvent le contenu même de la réponse qui provoque un sentiment de personnalisation, lorsque celui-ci est évoqué: «*Autant le formulaire est froid et laisse augurer une réponse "automatisée", autant la réponse est personnalisée: ma demande a été traitée, uniquement et intégralement*»; «*C'est évident que c'est la réponse à MA question*». La précision, mais aussi la prise en compte de ce qui a été donné comme information sur soi, sur sa recherche précédente, jouent un rôle important. Les personnes interviewées apprécient qu'il n'y ait pas de copie-collé d'une autre réponse préexistante. Ils apprécient aussi de ne pas être renvoyés à un ensemble de documents déjà stockés. Ils ont le sentiment d'avoir été à l'origine d'un nouvel effort de recherche, qu'il y a eu une réelle élaboration de la réponse en fonction de leur demande. Lorsque le contenu de la réponse leur semble impersonnel, cela tient plus, pour nos interlocuteurs, à la nature des sources données (par exemple réglementation ou textes de lois) que d'un jugement sur la réponse ou le service. C'est donc parfois à un travail sur l'implicite et sur le contexte auquel doit s'atteler le rédacteur de la réponse, travail rendu plus ardu par le passage par l'écrit. Pour l'utilisateur du service, les informations données dans d'autres champs font, de fait, partie de sa requête, et doivent être «naturellement» prises en compte: «*On m'a demandé des précisions, c'est vrai que je n'ai pas précisé BM [bibliothèque municipale] effectivement, mais comme j'avais mis [dans un autre champ], que j'étais en BM, je pensais que c'était compris.*» Ce travail sur l'implicite, propre à toute relation d'aide à la recherche d'information et plus spécifiquement au service de référence, nos interlocuteurs le connaissent bien pour le réaliser eux-mêmes.

16. Florence Muet in Corinne Verry-Jolivet (dir), *Créer et gérer un service de référence*, IFB, coll. «La Boîte à outils», 1996, p. 33.

17. Pour reprendre un thème travaillé par Erving Goffman (*Les rites d'interaction*, Éditions de Minuit, 1974).

C'est donc moins souvent le service qui est remis en cause, lorsque la réponse donnée n'est pas satisfaisante, que la capacité de l'utilisateur lui-même à avoir bien formulé sa question, à avoir suffisamment clarifié le contexte. La question de l'implicite et de son traitement interroge la nature même d'un service de renseignements à distance<sup>18</sup>. Si on écarte les éléments du contexte immédiat qui seraient « faciles » à prendre en compte (informations données dans d'autres champs du formulaire), de quels temps et moyens un service de réponses asynchrone peut-il se doter pour pouvoir faire émerger les éléments implicites d'une question ? Si les utilisateurs du service se déclarent pour certains prêts à attendre un peu pour obtenir une meilleure qualité de réponse, car « moi aussi dans mon coin, ça mûrit », la question de l'efficacité reste posée. Les retours majoritairement favorables recueillis pendant notre enquête laissent toutefois supposer que cette adéquation, qu'on peut traduire en termes de « personnalisation » comme l'ont fait nos interlocuteurs, a été le plus souvent atteinte.

## La perception de l'Enssib et des rédacteurs de réponses : inégalités et égalisation des positions

La mise en ligne sur le site de l'Enssib et l'usage d'un service tel que Questions ? Réponses !, si l'on suit les nombreux témoignages des utilisateurs que nous avons interviewés, semblent avoir eu des incidences sur l'image que ces derniers se font de l'École, voire sur sa réputation : « Cela donne une image d'une École plutôt à l'avant-garde en terme d'information et de communication, c'est sûr... Toutes les écoles ne proposent pas ce genre de service » ; « En fait, je dirais que je n'avais pas réellement d'image prédéfinie de l'Enssib, je ne m'étais pas posé la question. Mais aujourd'hui, je me dis qu'au vu de leur professionnalisme à travers ce service, il ne doit pas y avoir de meilleur endroit pour former les futurs professionnels de l'information et des bibliothèques. En gros, ils donnent envie de travailler avec eux ! En tout cas, pour moi » ; « Je dirais que l'image du guichet<sup>19</sup> est meilleure que celle de l'Enssib... (Intervieweur : « C'est-à-dire ? ») « L'image du guichet montre un service professionnel de personnes qui savent faire des recherches et savent trouver des réponses, et qui les présentent de façon claire, rapide, dans le style très français de l'administration, mais avec ses côtés positifs. C'est mieux que les impôts quoi, on comprend ce qu'ils nous disent, et puis c'est dit de façon brève et structurée. Donc ça, c'est très bien. » (Intervieweur : « Et ça, c'est un plus par rapport à l'image générale de l'Enssib ? ») « Oui, oui. C'est-à-dire, je suis un peu critique en disant ça parce qu'il y a, je pense, d'autres bons produits à l'Enssib. C'est un bon service, je pense, qui donne une bonne image de l'École. »

Dans le cadre d'une enquête telle que la nôtre, une forme de « déférence » à l'égard de l'institution est évidemment susceptible de s'instaurer dans la relation établie entre l'interviewé (qui tente de se conformer à l'image qu'il pense qu'on attend de lui) et l'intervieweur (perçu comme un représentant de l'institution). C'est d'autant plus vrai que les utilisateurs contactés sont ici eux-mêmes des professionnels de l'information. Il faut préciser toutefois que les témoignages positifs recueillis ont été suffisamment nombreux pour nous paraître significatifs, et que nous avons tenté autant que faire se peut de « désinstitutionnaliser » et dédramatiser les entretiens (en instaurant une relation, en plaisantant, en nous montrant provocateurs à certains moments, etc.).

Si l'Enssib fait malgré tout l'objet de quelques critiques dans nos entretiens, l'École est souvent perçue, avant le recours à Questions ? Réponses ! et après, comme étant l'institution la mieux placée pour répondre à des questions portant sur les sciences de l'information et des bibliothèques. Plusieurs témoignages en appellent ainsi à l'idée de « source », d'autres à celle de « concentration des compétences » ou à l'idée d'expertise : « C'est un service de référence en ligne qui a l'énorme avantage de donner des informations qui proviennent de la source. L'Enssib est quand même reconnue pour tout ce qui concerne les métiers, les carrières. Là c'est vraiment l'idéal, pour ce qui concerne le reste, c'est-à-dire la bibliothéconomie en général, l'histoire des bibliothèques et du livre, c'est également une référence nationale, voire mondiale, au niveau de la fiabilité du site » ; « Le fait que la majorité des DCB [diplômes de conservateur des bibliothèques] soient là-bas, c'est-à-dire tous les mémoires quoi » ; « Je me suis adressé à ce guichet en me disant, s'il y a des gens qui savent des choses, c'est là. Si eux ne savent pas, c'est qu'effectivement il n'y a pas grand-chose sur le sujet. »

On voit donc s'exprimer clairement une forme de reconnaissance quant au positionnement et au savoir-faire de l'École : la plupart des usagers interviewés se montrant d'ailleurs grandement redevables de l'aide apportée par Questions ? Réponses ! alors que d'autres, moins nombreux, partent en quelque sorte du principe que cette assistance leur est due : « Puisque d'autres peuvent nous faire avancer rapidement, il serait dommage de se priver de leur expertise » ; « Quand on a besoin, on va chercher là où il y a des professionnels qui ont le temps de chercher les informations » ; « C'est aussi peut-être un soulagement, un petit plaisir de se dire "ah, ce coup-ci, ce n'est pas moi qui vais m'en occuper, je me décharge, je vais transférer mon problème à quelqu'un d'autre dont c'est le job." Ça fait du bien. Donc c'est vraiment une assistance, une expertise agréable à utiliser. »

Dans les extraits qui précèdent, on voit poindre à certains moments, plus ou moins clairement, l'idée d'un espace professionnel centralisé et hiérarchisé, mais aussi l'impression que l'Enssib et ses personnels se situeraient sur un autre plan : à un niveau supérieur, dans une position dominante. De très nombreuses personnes interviewées dans le cadre de cette enquête, quels que soient d'ailleurs leur statut et leur expérience – et sans non plus savoir avec précision qui au juste a répondu à leur question – se placent ainsi de façon assez explicite à un niveau de compé-

18. Ce que ne manquent pas de souligner Steve McKinzie et Jonathan D. Lauer, *op. cit.*

19. Sous-entendu ici, le « guichet de l'Enssib » : à plusieurs reprises, l'image du guichet est en effet revenue dans les entretiens, preuve que le Guichet du Savoir de la BM de Lyon a eu en France un rôle précurseur et important pour une partie de la communauté professionnelle.

tence professionnelle moindre : « Moi, j'avais besoin de cette ouverture, et je trouvais que c'était bien que ce soit fait comme ça, avec d'autres professionnels plus pointus, plus compétents, je n'avais pas de problèmes avec ça » ; « Évidemment, il ne revient pas à un simple assistant de bibliothèque d'un SCD [service commun de documentation] de taille moyenne de décider d'un boycott au niveau national, mais la question m'intéressait » ; « Ces gens-là doivent..., ils vont forcément faire mieux que moi. Parce qu'aussi, on le sait, quand on doit répondre à des questions, on ne peut pas être spécialiste en tout. »

Entre « eux » et « nous », il semble par conséquent exister une certaine distance, un éloignement réel ou symbolique, que le recours à Questions ? Réponses ! permet toutefois de réduire parfois, ou même d'effacer. Le sentiment d'inégalité est alors contrebalancé par une impression – même temporaire – d'égalisation des positions, ce qui est loin d'être anodin. Nous avons été ainsi confrontés à des discours qui laissaient entendre que l'échange « personnalisé » de question et de réponse procurait un sentiment de prise de contact d'égal à égal, voire dans certains cas de complicité professionnelle sur laquelle nous reviendrons à nouveau : « Questions ? Réponses ! – et ceci est en train de contredire ce que j'ai écrit dans un de mes derniers messages – est proposé par l'Enssib, établissement d'enseignement supérieur et de recherche. Et l'on se rend bien vite compte que ce n'est pas un automate ; de "l'autre côté" de l'écran, il y a des "passseurs" compétents et critiques [...] L'élargissement éventuel de l'audience d'un tel outil et à travers lui d'une "Grande École" à de simples citoyens curieux poursuivant un projet bien défini, est-il un phénomène constaté ? Si oui, est-ce le signe avant-coureur de la dissolution progressive des barrières entre vie professionnelle et citoyenne, entre experts et citoyens ? » (précisons qu'il s'agit ici de l'un des rares non-professionnels de notre corpus) ; « Ça nous rapproche, ça montre que finalement, c'est pas aussi inaccessible » ; « C'est-à-dire que, ne m'y étant jamais rendu, pour moi c'est un institut de formation. Donc c'est un peu professoral, un peu froid. Là, les collègues qui nous répondent, soit dans le ton... on est pas du tout là-dedans, on est dans quelque chose de... justement de professionnel à professionnel, qui n'est pas intimidant, par rapport à ce qu'on disait tout à l'heure. C'est pour ça : je ne suis pas intimidé parce que ce n'est pas intimidant. »

L'Enssib, on le voit, demeure une École nationale supérieure, mais, via son service Questions ? Réponses !, sa bibliothèque et ses bibliothécaires se rapprochent du commun des chercheurs et des professionnels de l'information : « La bibliothèque de l'Enssib n'est plus une bibliothèque spécialisée mais ouverte sur l'extérieur » ; « J'imagine les personnes répondant comme vous ou moi, des professionnels des bibliothèques qui essaient de faire leur travail sans zèle excessif mais correctement, avec à cœur de satisfaire leurs publics ; le service de Question ? Réponses ! ne constituant évidemment qu'une partie de leur travail. J'ai une image assez positive d'eux, même s'il est difficile de se faire une idée précise de qui ils sont à travers un simple (et unique) échange par courriel. » Ce ne sont évidemment pas tant les aspects les plus laudateurs des propos qui nous semblent intéressants ici, mais bien cette idée que l'existence d'un service de référence virtuel entraîne la production de représentations spécifiques

en dehors d'une connaissance effective ou objectivée (par une visite sur le site par exemple).

## Le rapport au métier et à la communauté professionnelle : normes et valeurs des professionnels de l'information

Les thématiques du rapport au métier et à la communauté professionnelle ne faisaient, à vrai dire, pas partie des objectifs initiaux de cette enquête. Ce sont des sujets – surtout le premier – qui se sont imposés à nous au cours de la réalisation des premiers entretiens, puis au cours du travail d'analyse de contenu des matériaux recueillis. C'est tout l'intérêt des enquêtes exploratoires qualitatives que de laisser le champ ouvert à ce genre de trouvaille : la démarche inductive a, en effet, permis ici de travailler de façon indirecte sur les normes et valeurs professionnelles des bibliothécaires et des documentalistes, en observant la façon dont ils s'investissaient dans la recherche d'information via Questions ? Réponses !<sup>20</sup>. Il va sans dire que les observations que nous proposons sur ces thématiques ne sauraient être considérées comme étant représentatives de l'ensemble des professionnels de l'information et des bibliothèques, sachant qu'elles sont « tamisées » à deux reprises. Un premier filtre sépare en effet ceux qui utilisent Questions ? Réponses ! et ceux qui ne l'utilisent pas. Un second sépare ceux qui ont répondu à l'enquête et ceux qui n'y ont pas répondu. Malgré cette limitation, on trouvera dans les remarques qui suivent des lignes de forces plus ou moins déjà connues qui semblent communes à l'ensemble des professionnels de l'information<sup>21</sup>.

### Le rapport au métier : façons de chercher et demander l'information

En plus des cheminements et des procédures de recherche d'information qui sont décrits dans les témoignages que nous avons recueillis, des données nous sont donc souvent transmises également quant au rapport aux valeurs qui sous-tendent ces pratiques. C'est alors une véritable éthique du professionnel en recherche d'information

20. Au contraire de la démarche hypothético-déductive sous-tendue par les méthodes quantitatives et le recours au questionnaire.

21. En tant que telles, elles ne figurent pas dans la liste des 15 points concernant les fondements de la déontologie professionnelle recensés par Bertrand Calenge dans son introduction à l'ouvrage *Bibliothécaire, quel métier ?* Peut-être parce qu'elles portent sur un aspect pratique particulier du rapport au métier : ce qui a trait aux procédures de demande d'information à un tiers ou un service, c'est-à-dire ce qui rapproche le professionnel de l'utilisateur lambda. On en trouve toutefois un écho manifeste dans les deux derniers points évoqués par Bertrand Calenge : « L'affirmation d'une nécessité de compétence acquise et entretenue dans l'exercice de la profession, compétence auto-exigée au niveau où l'on est appelé à agir, requérant un respect des collègues et un engagement au développement de la profession. » Bertrand Calenge (dir.), *Bibliothécaire, quel métier ?*, Éditions du Cercle de la librairie, 2004, p. 14-15.

qui est mise au jour et qui concerne notamment la façon dont doivent se comporter les bibliothécaires et documentalistes quand ils passent de l'autre côté du guichet.

Plusieurs qualités professionnelles peuvent être analysées à nouveau dans cette optique : la curiosité, l'humilité et l'empathie. La notion de remise en question permanente sur le plan professionnel a ainsi souvent été évoquée au cours de nos entretiens, tout en étant associée la plupart du temps à un sentiment d'humilité et de reconnaissance de ses limites propres (toutes choses, par ailleurs, qu'il n'était sans doute justement pas si facile de livrer à un intervieweur étiqueté « Enssib ») : « Oui, oui, j'en suis arrivé à la conclusion qu'il fallait que je reste humble et qu'il fallait que je demande de m'aider comme tout le monde » ; « Moi, je suis pas du tout ce genre-là, je suis capable de dire "je ne sais pas, j'ai besoin de me renseigner". » Si l'on suit nos informateurs, il est impératif de se montrer curieux et de profiter de toutes les occasions qui sont offertes pour se former tout au long de la vie. À ce titre – et c'est un effet secondaire que l'Enssib exploite déjà avec la production d'une base de connaissances associée à son service de référence virtuel – Questions ? Réponses ! est un support de formation tout indiqué et assez performant puisqu'il permet un « double apprentissage » : un apprentissage quant aux contenus (réponses aux questions)<sup>22</sup> et un apprentissage quant aux méthodologies employées par les professionnels de l'Enssib pour répondre aux questions (sources employées, formes des réponses, tris et classements opérés, etc.) : « La moindre occasion d'apprendre des choses est la bienvenue » ; « C'est une expérience intéressante que de faire appel à d'autres, c'est un moyen de se confronter éventuellement à d'autres habitudes de travail. Poser une question à un documentaliste, pour un documentaliste, peut quelquefois être l'occasion d'un double apprentissage : sur le fond d'abord et sur la technique ensuite » ; « C'est bien de se trouver aussi de l'autre côté de la barrière, de voir comment on perçoit une réponse faite par un autre. »

Autre attitude caractéristique déjà évoquée, mise en avant par nos interviewés et qui a des incidences fortes sur les usages de Questions ? Réponses ! autant que sur le travail des rédacteurs associés à ce service : il faut prendre en compte les professionnels qui sont en bout de ligne, et notamment prendre la mesure de leurs contraintes. Il convient ainsi de bien veiller à la nature et à la forme des questions qu'on leur adresse, ne pas surcharger inutilement le service, être capable de se raisonner, se montrer patient et même indulgent : « Il faut que nous, utilisateurs, arrivions à nous réfréner et commençons déjà à faire des recherches par nous-mêmes, de façon à ne pas encombrer ce service, si vous voyez ce que je veux dire. Parce qu'après, on peut aussi vous contacter pour tout et n'importe quoi ! Ce n'est pas le but. Donc, je pense qu'il faut se raisonner soi-même, faire nos premières recherches, et quand c'est infructueux, effectivement, savoir s'adresser aux personnes qui pourront vraisemblablement nous aider » ; « Il faut qu'on apprenne la patience [...] C'est pour

*ça que je préfère mûrir mes réponses [...] Je pense qu'ils ne pouvaient pas dire : il faut faire comme ça. »*

Comme on le constate à nouveau ici, cette forme de bienveillance par anticipation trouve son explication dans le fait que nos questionneurs sont des professionnels, eux-mêmes habitués à répondre à des questions, qui s'adressent à d'autres professionnels. La meilleure façon de se mettre en condition consiste alors à se mettre à la place de l'autre (ce qui semble relativement facile au vu des témoignages, puisqu'on se sent professionnellement proche), ce qui revient à se projeter, à se « dédoubler » : « Je me mets à la place de la personne qui a répondu » ; « Je vois bien la personne qui est derrière, surtout dans la manière dont elle gère sa réponse, on voit la façon dont elle a appréhendé la question, je trouve » ; « Dans une question longue, il peut y avoir plusieurs parties, et on voit là où la personne a voulu répondre en priorité, comment elle l'a appréhendée. » (Intervieweur : « Là, vous voyez le professionnel au travail... ») « Oui, voilà. Comment est-ce qu'elle a géré la priorité. Comment elle a priorisé les infos. »

On peut donc dire que les usagers de Questions ? Réponses ! passent le miroir deux fois : une fois en tant que simple usager-demandeur, une seconde fois en se mettant à la place de celui qui leur répond. Il faut préciser qu'une des conséquences de ce travail d'anticipation et de cet effort de contrôle de soi, c'est qu'il existe, globalement, une forme de bienveillance élevée<sup>23</sup> à l'égard des rédacteurs des réponses et une forme d'autorégulation relativement importante du trafic et de la nature même des échanges sur Questions ? Réponses ! Cet autocontrôle ne va toutefois pas jusqu'à s'interdire de recourir au service de l'Enssib pour le préserver – du moins pour nos interviewés qui, par définition, sont passés à l'acte – dans la mesure où la sollicitation des professionnels du service contribue à légitimer l'existence de ces derniers : « En tant que professionnel des bibliothèques, je suis en attente de demandes. Les questions sont une reconnaissance de compétences. Les questionneurs sont la raison d'être de mon travail et justifient ma place dans la société [...] Lorsque je redeviens questionneur, je sais que cela légitime le service contacté. Je n'ai donc aucun scrupule à poser une question difficile. »

### Le rapport à la communauté professionnelle : un continuum de perceptions

On a vu que l'impression de personnalisation faisait l'objet de déclarations variées de la part de nos interviewés. Il en va de même pour la question connexe du rapport à la communauté professionnelle, c'est-à-dire du sentiment plus ou moins fort de contact effectif avec d'autres professionnels de l'information via Questions ? Réponses ! Sur ce point, on enregistre ici aussi un continuum de perceptions qui va de la simple impression souvent ambivalente de prise de contact limitée, utilitaire et assez neutre, jusqu'à

22. Même par défaut pour ainsi dire ; le service peut en effet être encore utilisé comme instance de validation si on ne parvient pas à trouver de réponse : « J'avais le secret espoir qu'on ne puisse pas trouver : ça aurait montré que j'avais bien travaillé. »

23. Bienveillance qui parfois est présente également chez ceux qui n'ont pas reçu les bonnes réponses à leurs questions ou n'ont pas reçu de réponse : certains d'entre eux en effet pensent qu'ils n'ont pas su s'y prendre ou qu'ils ont mal posé leurs questions.

celle, plus rare – tout aussi ambivalente – mais très significative, d'une véritable expérience de partage de références communes et d'établissement d'une forme de complicité professionnelle. Il convient de signaler que ce sont surtout des documentalistes qui ont mentionné ce type d'expérience forte dans les entretiens, certains allant même jusqu'à dire que les échanges réalisés à l'aide du service de réponse à distance de l'Enssib, bien qu'étant asynchrones, leur permettaient de remédier à une situation d'isolement professionnel : isolement intellectuel et isolement physique.

Les extraits d'entretiens qui suivent, pour terminer, vont nous permettre d'illustrer ces constats : d'une part, la variabilité importante des perceptions des utilisateurs quant à la question du rapport à la communauté professionnelle ; d'autre part, le fait que l'offre d'un service du type de Questions? Réponses! via ses différentes modalités d'appropriation (ses usages et ses représentations), est susceptible de s'inscrire dans des registres qui vont bien au-delà du fonctionnel et de l'utilitaire<sup>24</sup>. Voici ce que nous ont confié les personnes interrogées : « Justement, quand j'ai lu la question précédente, j'ai immédiatement fait le parallèle avec biblio-fr où on se sent appartenir à la communauté des bibliothécaires ! Ce n'est pas du tout pareil car déjà, même s'il y a des conservateurs, des contractuels, des étudiants ou même des "non-bibliothécaires", tout le monde est sur le même niveau, on demande un renseignement, on évoque ses pratiques... Alors qu'un service comme QR, ça me semble davantage une démarche où l'on sait que l'on s'adresse à des professionnels compétents dans la recherche, domaine qu'on ne maîtrise pas. En plus, biblio-fr, c'était très humain comme système puisqu'il y avait moyen de récupérer le mail de la personne et de s'adresser à elle directement » ;

« À l'expression "accéder à d'autres réseaux" je préfère celle de "bénéficier de l'aide de..." J'ai en effet bénéficié de l'aide d'un réseau, mais sans en faire partie pour autant, sans y accéder. L'aide reçue était ponctuelle, anonyme (sans reconnaissance ultérieure lors de mes futures questions) et surtout à sens unique : "aide" n'est pas "entraide", Questions? Réponses! n'est pas le Sudoc. Cela n'enlève évidemment rien au fait que grâce à Questions? Réponses! j'ai pu entrer en contact avec des interlocuteurs que je ne connaissais pas avant, et qui m'ont aidé efficacement » ;

« Pour les bibliothèques, je vais systématiquement frapper à la porte de QR de l'Enssib, parce que je trouve qu'en même temps, c'est entre collègues » ; « Par rapport à des professionnels, ou futurs professionnels, de la documentation, il me semble que c'est un excellent moyen de se connecter à la communauté » ; « C'était d'une part très professionnel, mais d'un autre côté c'était très cordial, voilà ! » ; « De fait, le moindre contact avec des documentalistes, et plus largement avec des professionnels du livre est une récréation, que ce soit à l'occasion de la création d'un réseau documentaire, de la mise en place d'un logiciel spécifique, d'une commande auprès d'un libraire, ou d'un renseignement auprès d'un service de référence. On peut alors se

placer sur un autre plan, passer sur les bases et pousser le vice jusqu'à utiliser un vocabulaire spécialisé » ;

« Je n'avais pas l'impression d'être isolé dans ma profession : mes collègues et moi-même travaillons en équipe, j'ai gardé contact avec mes formateurs ainsi qu'avec ma promo d'assistants... Par contre, pour cette question précise, il est vrai que je ne voyais pas a priori qui aurait pu connaître la réponse. Dans ce sens-là, j'étais isolé, faute du réseau adéquat » ; « J'ai l'habitude de travailler "seule", d'être confrontée à une quantité de problèmes que je dois résoudre seule... Faire appel à un service de référence, c'est une respiration. »

## Les limites de l'enquête

Une enquête qualitative telle que celle qui a été mise en chantier sur les usagers de Questions? Réponses! n'est pas exempte de biais et de limites. Un nouveau recueil de témoignages, alors que le service s'est installé dans le paysage informationnel environnant et que son trafic s'est intensifié, permettrait sans doute d'enregistrer et d'approfondir des informations complémentaires. Une analyse fine du corpus des questions adressées au service de réponse à distance de l'Enssib serait sans doute également très éclairante. Bien qu'exploratoires, les résultats que nous avons obtenus sont toutefois en cohérence avec les données produites par le questionnaire systématique envoyé à chaque utilisateur, notamment sur le plan de la satisfaction. Questions? Réponses!, au vu des témoignages que nous avons recueillis, est un service de référence qui vient compléter une gamme de services déjà existants à l'Enssib. Questions? Réponses! est un service qui donne l'impression d'attirer à lui des demandeurs éloignés qui n'ont pas facilement la possibilité d'entrer en contact avec des experts dans le domaine de la bibliothéconomie et des sciences de l'information. Si l'affranchissement des contraintes matérielles qui sont liées à la question de la distance géographique est un effet attendu de la plupart des services de référence virtuels, la réduction de la distance symbolique est sans doute moins espérée et tout aussi intéressante. Certains usagers en effet, en fonction de leurs attentes et de leurs profils, cherchent à éviter toute forme de communication directe alors que d'autres, comme on l'a vu, entendent participer à un véritable échange professionnel ou humain. C'est la plasticité même d'un service accessible en ligne tel que Questions? Réponses! qui autorise des investissements aussi différents : entre incarnation et désincarnation, entre personnalisation et impersonnalisation. ●

Mai 2010

24. Dans le même registre, nous avons également été confrontés à des formes d'usages ludiques de Questions? Réponses! : tenter de « coincer » les rédacteurs des réponses, avoir le sentiment de « poser des énigmes à des personnes qui aiment les énigmes », etc.