

Professionaliser les services en ligne

Quelques recommandations utiles pour améliorer sa présence sur le Web...

Les internautes deviennent relativement exigeants : ils souhaitent un service efficace, une relation soignée, une grande compétence de leurs interlocuteurs numériques et un conseil de qualité. L'Observatoire des usages du numérique¹ fournit de multiples indications permettant d'améliorer la présence sur le Web d'une bibliothèque ou d'un centre de documentation.

Les usages du numérique se créent désormais principalement dans la sphère privée. C'est l'une des conséquences du fort développement des réseaux sociaux. Le numérique s'impose, transforme les normes sociales et influe très fortement sur les modes de fonctionnement personnel. Il développe le désir d'immédiateté dans l'échange et rend indispensable la protection des données personnelles, voire d'anonymat.

Ainsi, aucun service en ligne ne devrait être proposé sans comporter d'engagement clair en matière de délai de service (quand recevrai-je une réponse sur la réservation du DVD que je viens d'envoyer ou à ma demande d'achat de ce livre numérique ?).

Nul ne devrait imposer une quelconque identité numérique à l'utilisateur : il doit pouvoir lui-même choisir son identifiant et pouvoir l'utiliser pour tous ses échanges en ligne avec la bibliothèque. Les relations numériques doivent être proposées à l'utilisateur et en aucun cas des informations le concernant ne doivent être enregistrées sans son accord (par exemple, une inscription d'office à une *newsletter* ou à un profil de diffusion sélective d'information). C'est à ces conditions qu'une relation de confiance peut s'établir de manière durable.

Autre confirmation donnée par l'Observatoire, l'accès mobile à l'information doit être privilégié. C'est l'une des conséquences de l'exigence d'immédiateté. La valeur accordée à l'information partagée doit conduire à un positionnement de la bibliothèque sur un pied d'égalité, sans aucune hiérarchie.

Enfin, une relation respectueuse doit s'installer au travers des outils numériques avec des ergonomies accessibles à chacun, un accueil prévenant et une offre de services simples à utiliser.

Ces éléments laissent penser que les services en ligne doivent connaître une forte amélioration. Ils posent également la question du positionnement de ces services (les destine-t-on aux usagers actuels ou, dans une stratégie de développement des publics, plutôt aux non-usagers ?), celle des compétences des personnels affectés à ce service et celle de la formulation des engagements de services que peut prendre la bibliothèque. Bref, ils installent le numérique comme une activité à part entière, aussi légitime que l'accueil physique et probablement toute aussi exigeante que celui-ci, avec ses métiers propres et ses propres cibles de public. •

¹ Voir la présentation sur <http://observatoire-nextstage.fr/presentation> .