

Les services de référence virtuels en lecture publique : étude et projet pour les BM de Genève

Rossana Rattazzi
rossana.rattazzi@gmail.com
BCU de Lausanne

Résumé

Cette étude présente les résultats marquants du travail de Bachelor (TB) entrepris pendant l'année 2010 et ayant comme réflexion le développement d'un service de référence virtuel (SRV) dans le domaine de la lecture publique (LP).

Il relate les étapes nécessaires à la conception d'un service en ligne aux Bibliothèques municipales de la Ville de Genève (BM). Il offre des solutions et des propositions utiles afin de concevoir un service en fonction des besoins relevés et des moyens disponibles.

Après avoir passé en revue les tendances et les pratiques actuelles en matière de référence virtuelle, le contexte des BM est décrit à travers un portrait de l'institution. Cette première partie se termine par une présentation des résultats de l'enquête sur les besoins informationnels du public et par un bilan illustrant la faisabilité du projet.

La dernière partie est consacrée aux différentes perspectives, ainsi qu'aux recommandations d'ordre technique et organisationnel.

Reste à préciser que dans l'intention d'offrir une analyse claire et détaillée, j'ai fait référence et ai cité des parties de mon TB.

1. Introduction

Le projet d'un SRV est né du besoin des BM de gérer les demandes du public qui, jusqu'à ce moment-là, ont toujours été satisfaites par le service de prêt.

Dans un contexte bibliothéconomique en forte évolution, on constate la tendance désormais consolidée des bibliothèques, publiques et scientifiques, de proposer de plus en plus ce type de prestation, complémentaire d'un service de renseignements en présentiel. Or, la thématique du développement d'un SRV reste principalement approchée du côté des bibliothèques scientifiques et demeure encore peu explorée du point de vue des bibliothèques de LP, notamment dans le milieu suisse.

Le projet entrepris montre que la lecture publique est un contexte florissant qui bien s'adapte à la réalisation d'un SRV. Comme ses consoeurs scientifiques, les bibliothèques de LP sont concernées par la problématique récente de l'accès à l'information et se doivent de jouer leur rôle de médiatrices entre l'usager et l'information. Tant les services des bibliothèques académiques que ceux en LP partagent la même volonté de faciliter l'accès aux ressources documentaires, ainsi que l'objectif de rendre l'usager le plus possible autonome au long de ses recherches. Or leurs missions et leurs publics sont différents : un service en LP aura davantage une vocation encyclopédique par rapport aux bibliothèques universitaires. Et pour ce dernier, comme nous le verrons par la suite, il s'agit principalement d'orienter les usagers sur tous les domaines de la connaissance.

2. Tour d'horizon des services de référence virtuels en lecture publique

Dans ces dernières années, l'évolution technologique a amené à une redéfinition de la référence traditionnelle. A l'heure actuelle, celle-ci prend de plus en plus la forme de renseignement à distance. Faire de la référence virtuelle, c'est faire de la référence en utilisant les nouvelles technologies de la communication et donc exploiter toutes les fonctionnalités du web(1). Or, le renseignement à distance n'est pas une pratique nouvelle. Si sa modernité tient à l'utilisation des nouvelles technologies, il n'en reste pas moins qu'il s'inscrit dans l'offre de service traditionnelle proposée aux usagers(2).

Les premiers services à distance ont vu le jour au 19^{ème} siècle avec le courrier. Quelques décennies plus tard, les bibliothécaires ont commencé à renseigner par téléphone. Sensibles à la problématique de l'accès à distance des ressources documentaires, les bibliothèques académiques, américaines et scandinaves, ont mis au point les premiers formulaires en ligne dans les années 1980(3).

2.1. La multiplication des modes de contact

On distingue deux modes pour effectuer la référence virtuelle : synchrone ou asynchrone. Les premiers permettent d'élaborer une réponse en temps réel (utilisant le chat ou la co-navigation), tandis que les deuxièmes se basent sur un échange en différé à travers le formulaire web, le courriel ou, encore, le SMS.

Dans certains pays la référence a subi une évolution considérable, notamment dans les pays anglo-saxons, pionniers de la pratique. Ces derniers adoptent souvent la messagerie instantanée pour renseigner à distance et développent des consortiums, afin de fournir un

service spécialisé et de qualité. En Europe, ce sont surtout les grands réseaux qui privilégient un système de messagerie instantanée, à l'instar de BiblioSésame en milieu français. Les petites bibliothèques semblent préférer la messagerie électronique, susceptible d'être complétée par un formulaire en ligne avec plusieurs champs à remplir. Toutefois, le choix de l'application informatique dépend de plusieurs facteurs, tels que le volume de transactions à gérer, le budget, les compétences du personnel et bien évidemment celles des usagers.

Des outils tels que le blog ou le forum facilitent la mise en place d'un SRV. Un blog peut être créé facilement et avec un investissement minimal. Il offre la possibilité d'afficher et d'alimenter une FAQ de questions-réponses grâce aux commentaires. Quant au forum, un exemple intéressant est celui du Guichet du savoir des BM de Lyon([4](#)). Des modérateurs valident et répondent aux questions et organisent ainsi la base de connaissances.

Les services de référence virtuels (SRV) multiplient les modes de contact. Cela s'explique soit par des logiciels spécialisés multitâches, soit par plusieurs technologies capables de coexister en même temps : la messagerie instantanée, le téléphone, le courriel et, encore, le SMS. A l'usager de choisir ce qu'il préfère. Par exemple, la Topeka & Shawnee County Public Library([5](#)) et la Hinsdale Public Library([6](#)) couvrent toutes les technologies disponibles.

Quant aux services de « référence mobile », Hélène Tardif situe leur essor autour de 2009. Le personnel dispose d'un portable et d'un numéro réservé au service de référence. Afin de contourner le problème de la limitation de caractères, le SMS de l'usager est transmis par le biais de la messagerie instantanée ou par courriel et cela grâce à une passerelle de communication.

Les logiciels commerciaux ont été adoptés par plusieurs bibliothèques universitaires américaines, afin de répondre aux besoins des utilisateurs distants. Ces plateformes sur le web sont constituées de plusieurs modules (chat, courriel, passerelle SMS etc.) et permettent entre autres de prendre le contrôle à distance de l'écran de l'usager.([7](#))

Les toutes dernières tendances de la référence virtuelle voient l'utilisation de Twitter. Outil de réseau social et de micro-blogging, Twitter est utilisé par quelques bibliothèques pour informer et rester en contact avec les usagers([8](#)). La Nebraska Library Commission([9](#)) répond à des questions factuelles et ponctuelles avec des tweets ([10](#)). L'application a l'avantage de livrer en temps réel des messages à travers différentes plateformes : web, SMS, Facebook, etc. Or cette technologie impose une limite de taille du texte, tout comme le SMS. Cependant, Twitter permet d'attirer l'attention des usagers et de proposer une FAQ dynamique.

Les bibliothécaires ont la possibilité de créer également des vidéos à la volée. L'application s'appelle Jing([11](#)), elle est gratuite et permet d'illustrer une démarche de recherche. Elle est ensuite transmise à l'usager à travers un email, contenant le lien hypertexte en question. Cette technologie, proche de l'e-learning, a l'avantage de dynamiser le style de référence virtuelle recourant au son et aux images.([12](#))

2.2. L'importance des réseaux collaboratifs

La plupart des bibliothèques publiques semblent préférer la voie de la collaboration. Les avantages sont effectivement multiples : une répartition des coûts, mais également une meilleure qualité des réponses, due souvent au domaine de compétence de l'institution. Par ailleurs, la coopération demande de respecter le cadre des normes et des standards, afin de permettre l'interopérabilité et la pérennité du service.

Les Etats-Unis ont été les pionniers de la collaboration des services de référence en ligne. En 1976, l'OCLC a créé QuestionPoint, un logiciel de référence utilisé par plusieurs centaines de bibliothèques dans le monde, lesquelles représentent aujourd'hui le plus grand réseau collaboratif de référence virtuelle, désormais reconnu sous l'appellation « Question Point 24/7 Reference Services ». Ce réseau compte plus de mille partenaires et est organisé autour de sous-réseaux de bibliothèques universitaires et de lecture publique.

Du côté européen, on assiste également à la présence des réseaux collaboratifs. Sur le territoire français, on retrouve depuis quelques années BiblioSésame de la Bibliothèque Publique d'information (BPI) et Le Guichet du Savoir des Bibliothèques municipales de Lyon. En Italie, les services des différentes régions se regroupent de plus en plus, Chiedi al bibliotecario de la bibliothèque Salaborsa de Bologne et le réseau de Modène collaborent avec les différentes bibliothèques de leur région. Pregunte est le résultat de la collaboration entre les bibliothèques espagnoles de différentes villes, le service permet de renseigner les usagers dans plusieurs langues et dialectes locaux.

2.3. L'offre de services et les prestations à valeur ajoutée

Rappelons que les bibliothèques ne sont pas les seules à fournir des services en ligne. Les services commerciaux ont également créé leur système de questions/réponses. Si la fermeture de Google Answers([13](#)) en 2005 laissait présager que cette activité n'était pas commercialement rentable, Yahoo Answers([14](#)) témoigne que ce genre de service connaît toujours du succès. Et ce grâce à la communauté en ligne qui répond aux questions sur n'importe quel thème, du sérieux au plus léger.

Or, la multiplication de ces services commerciaux a souvent été perçue par les professionnels comme une réelle menace à leur rôle de spécialiste à l'information. Dans le continent nord-américain, les professionnels ont réagi à cette vague en adoptant une démarche volontariste. En outre, le 10 septembre 2007, des dizaines de confrères américains ont répondu à un maximum de questions sur Yahoo Answers, en précisant que le service était rendu par des professionnels([15](#)).

La référence, que ce soit en présentiel ou à distance, implique toujours une interaction entre l'utilisateur et le spécialiste en information documentaire. En ligne, les bibliothécaires donnent des renseignements bibliographiques, des informations « factuelles », ils procèdent à la localisation des documents recherchés et aident à manipuler les ressources électroniques([16](#)). Leur rôle de médiateurs est primordial et permet non seulement de valoriser les collections imprimées et les ressources en ligne, mais également les compétences des professionnels.

Les SRV en lecture publique (LP) présentent généralement un service encyclopédique qui touche à tous les domaines de la connaissance. Or, lorsque les bibliothèques sont dotées d'un ou de plusieurs départements spécialisés, il est fort probable que ceux-ci soient responsables de fournir des renseignements spécifiques à leur domaine. La médiathèque de Limoges, par exemple, qui fait partie du réseau BiblioSésame, se charge de répondre à des questions sur les médias et l'audiovisuel.

Le niveau du service est variable d'une bibliothèque à l'autre et suivant les cas, l'internaute est informé à travers une charte. De façon générale, les bibliothèques qui ont été étudiées offrent toutes une localisation de documents, des renseignements sur le fonctionnement de leur

bibliothèque et des informations sur les services. La majorité des institutions renvoie au service compétent quand elles ne peuvent pas fournir une réponse adéquate.

Concernant la recherche d'informations, les bibliothèques préfèrent fournir des références bibliographiques. Certains services proposent des stratégies de recherche et des conseils sur l'utilisation de l'Online Public Access Catalogue (OPAC). Mais l'assistance à la recherche en ligne n'est pas toujours mentionnée et semble être une particularité des services anglo-saxons. En outre, une bonne partie des SRV en lecture publique disent répondre aux questions ponctuelles et rapides, telles que des informations biographiques, historiques ou des citations.

Certaines bibliothèques proposent des prestations particulières qui relèvent de la valeur ajoutée. Un niveau de service développé qui offre des réponses complètes sur tous les domaines de la connaissance est assurément un atout. Cependant ce type de service ne concerne qu'une partie des bibliothèques. C'est à sa capacité de gérer tout type de questions et de façon enrichissante, que le Guichet du Savoir doit son succès : pour ce service en effet, toute question est réputée légitime et digne d'une réponse.

D'autres bibliothèques, telles que la Public Library de New York, offrent la possibilité de prendre rendez-vous avec un bibliothécaire. « Book a librarian »[\(17\)](#) met des bibliothécaires hautement spécialisés dans un domaine bien précis, à disposition des usagers.

Conscientes de la diversité ethnique de leur public, les bibliothèques développent de plus en plus un SRV multilingues. Les exemples sont nombreux, à l'instar de la Queens Library[\(18\)](#) qui fournit un service en chinois et espagnol et BiblioSésame, qui accepte les questions en anglais, allemand et espagnol.

Il est important que le SRV s'accompagne d'outils qui facilitent l'accès à la recherche d'information et favorisent l'autonomie de l'usager : une FAQ, un répertoire de signets, des bibliographies ou, encore une base de questions/réponses[\(19\)](#). La plupart des bibliothèques adoptent désormais une FAQ. Par contre la base de connaissances n'accompagne pas toujours les SRV. Cela dépend fortement de l'utilisation d'un logiciel spécialisé ou le développement d'une base de données faite maison. L'archive des questions/réponses est un système de capitalisation du savoir qui permet aux usagers de consulter un répertoire de questions, souvent classées par grands domaines de connaissance[\(20\)](#).

2.4. Des services ouverts à tous publics

La majorité des SRV en lecture publique répond à tout un chacun, indépendamment de la provenance géographique ou de l'inscription à la bibliothèque. Par exemple, le Guichet du Savoir pratique la non-discrimination du public en répondant à tout type de question. Les BM de Lyon souhaitent enrichir leur public par ce biais[\(21\)](#). Certains services préfèrent cibler les usagers, à l'exemple de MarylandAskUsNow qui encourage les inscrits à créer un login aux inscrits invités à effectuer un login.

Les services réservés aux enfants ne sont pas nombreux : dans cette optique la Toronto Public Library[\(22\)](#), la St. Charles Public Library[\(23\)](#) et l'IPL for Kids[\(24\)](#) ont pensé à créer un service de référence destiné au jeune public. Ceci se décline dans une interface conçue pour ce public spécifique et complétée par des ressources et des outils de recherche.

Enfin, les SRV qui offrent une assistance aux devoirs scolaires d'un public jeune semblent plutôt limités.

2.5. La situation en Suisse

En Suisse, on retrouve des services en ligne surtout dans des bibliothèques universitaires ou spécialisées : de l'Institut de droit comparé à la bibliothèque de l'EPFL, les exemples sont nombreux. Au niveau national, on signale également le SwissInfoDesk⁽²⁵⁾ de la Bibliothèque Nationale qui fournit des informations sur la Suisse et collabore avec plusieurs bibliothèques du pays. Les SRV en LP semblent par contre accuser du retard. Or, il en existe quelques-uns. Le service de la BGE, actuellement concerné par un projet pour dynamiser ses différentes prestations, et le plus récent « Le Valais en questions » de la Médiathèque Valais. On s'aperçoit qu'au niveau des SRV en lecture publique beaucoup est à créer en Suisse. Comme nous verrons plus loin, le terrain est particulièrement favorable et pour ce faire, il est recommandé de développer un propre modèle d'après les besoins constatés et les moyens à disposition.

3. Les objectifs du projet

En harmonie avec les missions et la stratégie des BM de Genève, il s'agit de répondre à l'évolution des besoins informationnels des utilisateurs. Un service en ligne permet d'un côté de mettre en valeur les compétences documentaires des bibliothécaires, de l'autre d'exploiter les ressources documentaires et élargir l'offre de services.

Concrètement, il est question de :

- Identifier les besoins informationnels des publics des BM
- Déterminer les missions et l'organisation du service de référence virtuel
- Définir le public cible
- Identifier les partenaires possibles
- Développer des outils pour faciliter le repérage de l'information
- Proposer des solutions techniques adaptées
- Fournir des modes d'organisation du groupe de référence.

4. L'approche méthodologique

L'approche méthodologique s'est articulée sur plusieurs phases méthodologiques. Les voici dans le détail.

4.1. La phase préparatoire

En principe, il a été nécessaire d'effectuer une revue de la littérature et un état de l'art. Ce dernier permet de repérer les tendances actuelles en matière de SRV, ainsi que de faire émerger des idées intéressantes pour le développement d'un service aux BM. Les principaux services de référence virtuels existants en lecture publique ont été identifiés et étudiés. Comme nous avons vu au chapitre 1, j'ai rassemblé un échantillon de SRV, européens et américains, afin d'en analyser les solutions techniques, le niveau du service, la collaboration inter-SRV, ainsi que les publics cibles.

Ensuite, un état des lieux approfondi des BM s'est imposé. L'objectif est de repérer les disponibilités documentaires, financières et humaines. La récolte d'informations précises a

ainsi permis d'identifier les moyens existants et par conséquent de déterminer la façon optimale dans laquelle le SRV pourrait s'intégrer à l'activité et à l'organisation des BM. Pour ce faire, j'ai d'abord étudié la documentation interne et ai par la suite rencontré des experts et des bibliothécaires. L'échange avec les collaborateurs des BM, outre à aider la prise de connaissance de la nature des questions les plus souvent posées à l'accueil, m'a aidé à mieux connaître la perception d'un tel service.

Il a fallu également procéder à l'analyse des besoins des usagers, pratique indispensable à la conception de tout nouveau service. Celle-ci a été menée à travers la technique de l'enquête. Par souci de temps et d'entente avec mes mandants, j'ai décidé de ne pas questionner les usagers des BM. Par ailleurs, la collecte de données pour la mise en place d'un SRV peut se révéler une opération délicate(26). En effet, l'enquête auprès des usagers semble être plutôt complexe, d'un côté parce que le public risque d'avoir du mal à exprimer ses réels besoins (ne comprenant probablement pas la fonction d'un SRV à travers un simple questionnaire), de l'autre parce que l'enquête ne tient pas compte des besoins des non usagers, public difficile à atteindre(27).

Le questionnaire a été soumis aux collaborateurs des BM qui disposent d'une solide connaissance de leurs publics. Ceci a été construit sur deux axes : une première partie définissant le service dans lequel les collaborateurs travaillent et une deuxième partie mettant l'accent sur la typologie des questions posées au prêt, ainsi que leur fréquence. Les résultats m'ont amenée à connaître la fréquence des questions posées à l'accueil, en identifiant la typologie la plus récurrente. De plus, grâce aux commentaires des bibliothécaires, j'ai pu constater des besoins ultérieurs.

Le questionnaire s'est complété d'une phase d'observation aux guichets de prêt qui m'a permis d'avoir une perception directe des questions posées.

Une fois que j'ai disposé de toutes les informations, j'ai structuré les données récoltées et effectué une synthèse de manière à mettre en évidence les forces et les opportunités, les faiblesses et les menaces du projet. Les avantages et les inconvénients du SRV pour les BM ont été présentés et discutés avec les mandants. Par le biais de ce bilan, j'ai déterminé de façon claire les enjeux du SRV et, par conséquent, ai conçu des solutions adaptées aux BM.

4.2. La phase organisationnelle

Afin de proposer un service adéquat, il a été important d'harmoniser l'ensemble des besoins des usagers avec les moyens à disposition des BM, en tenant compte des objectifs à réaliser(28). Ainsi, les objectifs du service de référence à distance ont été déterminés, à savoir : à quel type de questions et à quel public faut-il répondre et de quelle manière.

Les valeurs et les missions présentées dans la charte d'accueil(29) des BM m'ont été utiles pour orienter le service dans cette même optique. Pour définir le niveau du service, j'ai considéré la disponibilité du fonds documentaire. J'ai donc réalisé un tableau des sources disponibles aux BM qui permettent de fournir les réponses aux questions. Des sources externes aux BM ont également été identifiées : leur but est de pouvoir orienter le public vers la bonne information.

Enfin, il a été indispensable de formaliser les missions du service dans une charte. L'étude de chartes représentatives s'est imposée.

4.3. La phase conceptuelle

La gestion du groupe de référence a été abordée. Afin de trouver des solutions efficaces, j'ai discuté davantage avec mes mandants et échangé avec les experts. Il en est ressorti que l'organisation de l'équipe de référence est influencée directement par la solution technique que l'institution décide d'adopter. J'ai proposé plusieurs modèles de fonctionnement sur la base des applications évoquées, ce qui laisse aux BM une certaine flexibilité. Les études de cas présentés dans la littérature professionnelle ont été un complément important aux rencontres avec les acteurs du domaine. Ces ressources m'ont entre autres aidées à aborder la question de la formation et les compétences nécessaires aux professionnels.

Des pistes de collaboration et des partenaires potentiels ont été évalués, tenant compte des compétences de chacun. J'ai d'abord défini le champ d'action pour les BM et proposé ensuite, à l'aide des guidelines, des principes de collaboration pour les autres institutions.

J'ai tout de même réfléchi à une personnalisation de l'offre de service. J'ai songé à la forme et au contenu. J'ai ainsi observé quelques sites sur Internet et me suis servie de quelques exemples significatifs étudiés pendant l'état de l'art. Cela a abouti à des propositions d'interfaces et à de ressources à proposer aux usagers.

4.4. La phase technique

Les applications informatiques qui conviennent le mieux aux BM ont été établies. Pour ce faire, j'ai tenu compte des moyens financiers. Cela m'a amené à choisir des solutions simples mais efficaces. En même temps, la réalisation d'un cahier des charges détaillé laisse ouvert l'éventualité de développer un progiciel spécialisé à l'avenir, lorsque les ressources devaient être disponibles. La littérature professionnelle, ainsi que l'échange avec l'informaticien des BM m'ont permis de décrire un outil multifonctionnel.

Enfin, une réflexion sur les modalités d'accès aux ressources documentaires a été prévue, afin que l'utilisateur puisse trouver les informations dont il a besoin de manière quasi autonome. Encore une fois, les exemples de services de référence en ligne m'ont suggéré plusieurs idées utiles dans le cadre de ce projet.

5. Un contexte en mutation

Les Bibliothèques municipales (BM) de Genève sont un service du Département de la culture de la Ville de Genève. Il s'agit d'un réseau qui comprend huit bibliothèques de lecture publique, une bibliothèque des sports, deux discothèques, un service de bibliobus, une bibliothèque de prison, ainsi qu'un service à domicile.

En dehors de la hiérarchie, il existe des groupes transversaux supervisés par des adjoints scientifiques qui se chargent de l'étude des collections, de l'accueil des publics et de la médiation culturelle. Ces postes ont été créés entre 2002 et 2005 dans le but de soutenir la direction pour la gestion de projets. En effet, étant donné la taille importante du réseau, il est apparu important de créer des groupes de réflexion, proposant des stratégies transversales pour répondre aux attentes des usagers. La réflexion pour la création d'un SRV s'inscrit au sein de la médiation culturelle et, plus précisément, dans la cellule d'études et de projets de veille stratégique.

Le public est au cœur des missions et des stratégies des BM. Dans ces dernières années, les usagers et les usages de la bibliothèque ont beaucoup évolué. Les pratiques des BM visent à s'adapter à ce contexte en mutation. Plusieurs projets sont ainsi menés dont certains ont déjà vu le jour : la formation aux usagers, un nouveau site Internet, une FAQ en ligne et, à l'avenir, des automates de prêt, de l'e-learning, un guide du lecteur, un accès à distance des ressources électroniques...

En décembre 2009, la cellule de veille stratégique avait organisé une journée d'études consacrée à la médiation culturelle. Dans cette occasion, les collaborateurs avaient souligné l'absence d'un bureau de référence. L'assistance aux usagers dans la recherche documentaire est apparue insuffisante. En effet, l'affluence d'usagers est parfois importante, surtout à la Bibliothèque de la Cité, d'où la difficulté des bibliothécaires de devoir remplir les fonctions de renseignement et de référence à la fois. Des solutions ont ainsi été évoquées : la création d'un service de référence sur place et la mise en place d'un système de contact en ligne par le biais du courrier électronique.

Les bibliothécaires ont tous montré un réel intérêt, notamment pendant la séance d'information où j'ai présenté les résultats et les perspectives futures du SRV. Ils sont conscients de l'importance de répondre à de nouveaux besoins. D'autres observent une certaine prudence vis-à-vis de l'aspect virtuel. Celle-ci s'explique par la difficulté de s'imaginer en quoi consiste concrètement le service ou provient de la confusion existante sur la notion de « virtuel ». D'où la difficulté à en comprendre l'utilité.

Les réticences majeures sont liées à la nouvelle organisation interne du travail, car ce service amènerait un surcroît de travail et demanderait des compétences particulières. De ce fait, il est à relever que le traitement de documents occupe actuellement une place importante dans les activités bibliothéconomiques, ce qui empêcherait en partie de trouver du temps à consacrer à la référence. Le renforcement des ressources humaines, en particulier par de nouvelles embauches, n'est pas prévu pour l'instant.

Concernant les ressources documentaires, chaque succursale est dotée d'un fonds de référence papier, ceci est plus développé à la Cité. Les BM disposent en outre de ressources en ligne : des encyclopédies, des dictionnaires, des bases de données de quotidiens, des cours d'autoformation et également d'une série de blogs sur différentes thématiques.

Le fonds documentaire, papier et électronique, possède toutes les caractéristiques nécessaires pour devenir un outil de travail destiné aux professionnels de la référence.

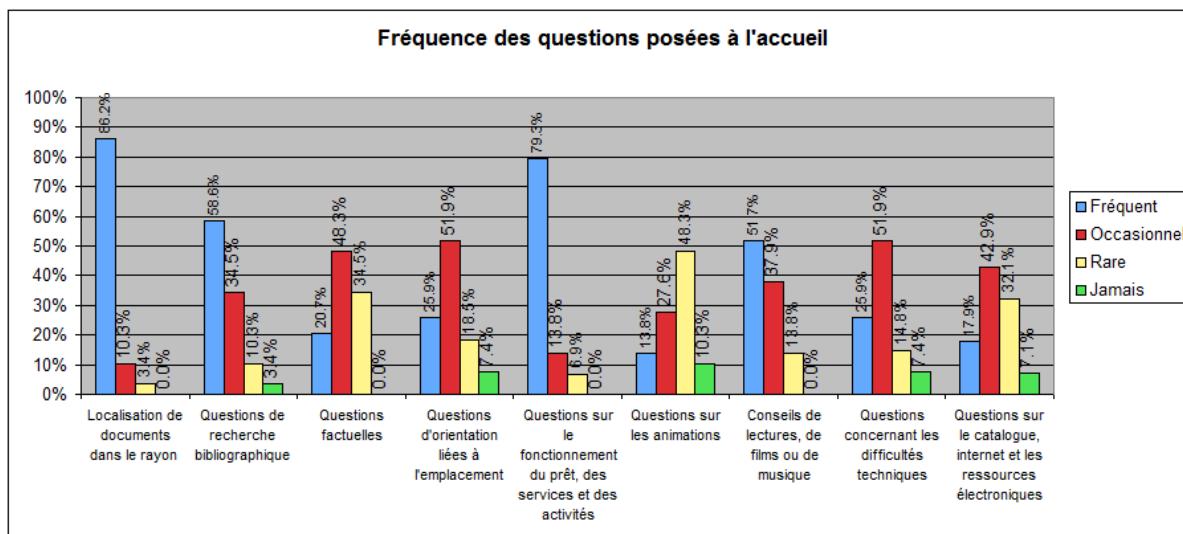
6. Les résultats et la faisabilité du projet

6.1. Les besoins des usagers

D'après l'analyse des vingt-neuf questionnaires, les questions les plus récurrentes au service de prêt (que ce soit le secteur adulte, jeunesse ou audiovisuels) se réfèrent principalement à la localisation de documents. Cela s'explique vraisemblablement par une difficulté générale à repérer les bons ouvrages dans les rayons. La recherche bibliographique, le fonctionnement du prêt et des services, ainsi que les conseils de lecture, films et musique sont aussi des questions auxquelles les professionnels des BM sont souvent confrontés. Les conseils sont effectivement une dimension fréquente en LP. Quant à la recherche bibliographique, on

remarque que les usagers ne sont probablement pas complètement à l'aise avec les outils de recherche et préfèrent plutôt s'adresser aux bibliothécaires.

Les résultats de l'enquête sur les besoins informationnels des usagers



Source : résultats de l'enquête menée auprès du personnel des BM, tous secteurs confondus, mars 2010

Les BM répondent aux questions des lecteurs par courrier électronique. Celles-ci se sont multipliées durant ces cinq dernières années et, selon Marie-Aude Python « Responsable des publics » (c'est-à-dire des usagers de la bibliothèque) qui s'en occupe directement, 99 % des questions concernent les difficultés techniques, telles que la gestion du compte lecteur. Par contre, si on observe le graphique, on s'aperçoit que ce type de questions ne se posent qu'occasionnellement au service d'accueil.

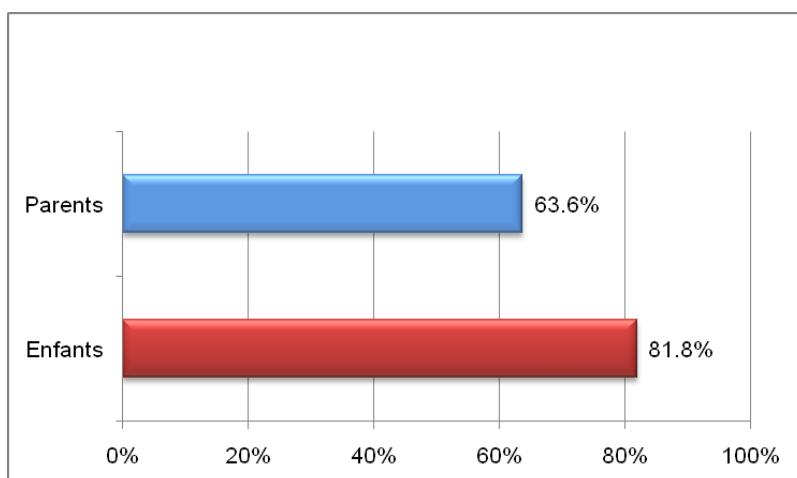
Une partie des répondants a précisé que des renseignements sur la vie de quartier reviennent souvent. Ceux-ci touchent aux services, aux activités et aux associations. Cependant, les bibliothécaires peuvent aussi être sollicités à propos d'informations culturelles concernant Genève et, de temps à autre sur des questions de nature juridique et médicale.

Marie-Aude Python, interrogée sur les besoins des publics, estime que les usagers ont besoin de connaître les nouveautés documentaires ainsi que l'actualité. Ils s'intéressent à la vie de quartier et réclament souvent des conseils de lecture.

Concernant plus spécifiquement le public jeune, Françoise Zutter, du Service scientifique des documents jeunes, souligne que les bibliothécaires sont confrontés à des questions très variées. Ils peuvent être sollicités pour une aide aux devoirs, donner des informations sur le métier, intervenir sur une relecture de mémoire et renseigner sur les espaces sociaux et interactifs du quartier. Ces questions proviennent aussi bien des jeunes, que de leurs parents ou d'autres adultes concernés (par exemple des enseignants ou des éducateurs).

Les résultats du questionnaire mettent en évidence que la plupart des questions posées à l'accueil du secteur jeunesse proviennent effectivement du public jeune.

Le public qui pose des questions à l'espace jeunesse



Source : résultats de l'enquête menée auprès du personnel des BM, mars 2010

D'après Marie-Aude Python, le public est à l'aise avec les technologies simples, telles que le Web ou la messagerie. Or, bien que la situation soit variable, le public des BM n'est pas particulièrement familier avec la recherche documentaire et a souvent besoin d'être accompagné. Par ailleurs, il souhaite obtenir les informations rapidement. Selon la littérature, les publics ont un besoin immédiat de connaissances et attendent des réponses capables de les aider dans l'avancement de leur travail, aussi bien que de combler leur curiosité intellectuelle(30). Enfin, Marie-Aude Python a précisé que les usagers apprécient le fait de poser des questions à travers un service facile et immédiat. Ce qui confirme l'intérêt de se diriger vers un service de renseignements en ligne.

6.2. Un service aux BM : un projet réaliste

Le bilan a confirmé la faisabilité d'un tel projet. Il existe des bonnes possibilités pour mettre en place un SRV : les forces et les opportunités sont effectivement nombreuses par rapport aux faiblesses et aux menaces.

Il est à relever que les BM peuvent compter sur le soutien d'une bonne partie des professionnels. En outre, la série de projets en cours va sûrement améliorer les conditions de travail et soutenir la réalisation d'un SRV de façon plus ou moins directe. Ces opportunités concernent surtout les services aux usagers, tels que le guide du lecteur et la FAQ.

La collection de référence imprimée et les ressources électroniques disposent de toutes les caractéristiques nécessaires pour répondre aux questions. Les sources pourront ainsi devenir un outil de travail pour les professionnels.

L'implémentation d'un SRV implique par contre un changement au niveau de l'organisation interne du travail des BM. L'organisation des tâches représente le défi principal pour les BM, d'où la nécessité de bien planifier le travail. Autre contrainte, les moyens financiers insuffisants. Cela n'empêche pas qu'à l'avenir il y ait des ressources supplémentaires. Il faudra donc soigner particulièrement l'organisation du personnel et proposer des solutions techniques en fonction des limites relevées.

Par ailleurs, l'organisation en réseau n'aide pas la gestion centralisée d'un SRV, en effet le travail risque d'être fragmenté d'une succursale à l'autre, raison de plus d'insister sur la

répartition des tâches de référence au niveau des succursales. Une opportunité est représentée par la collaboration avec plusieurs partenaires. Celle-ci pourrait en effet enrichir l'offre des services et permettre un partage de la charge du travail.

Concernant les menaces, on signale la présence de la concurrence de SRV francophones : le Guichet du Savoir, Sindbad de la Bibliothèque nationale de France (BnF) et BiblioSésame, bien que ce dernier pourrait devenir aussi un partenaire potentiel. En raison de l'offre élargie de la concurrence et de leur niveau de service développé, il serait souhaitable de différencier le SRV des BM et d'insister, par exemple, sur l'aspect de la vie de quartier.

Il est par ailleurs important de préciser que les usagers sont de plus en plus présents en ligne. Cela entraîne une modification des pratiques de recherche de l'information([31](#)). La littérature et les guidelines encouragent les professionnels à démontrer leurs compétences et invitent ces derniers à être présents là où le public va chercher l'information, à savoir en ligne([32](#)). Le SRV représente donc un clair défi pour réaffirmer la légitimité des bibliothèques et les bibliothécaires face aux moteurs de recherche.

Les avantages multiples encouragent donc à suivre cette voie. Les bénéfices notables concernent la mise en valeur des compétences des professionnels et un service qui réponde à l'évolution des besoins des publics. Par ailleurs, l'enquête menée auprès des professionnels pour connaître les besoins des usagers, confirme la présence de besoins spécifiques bien fondés.

Une synthèse des avantages et des inconvénients est présentés dans le tableau qui suit([33](#)).

Avantages et désavantages d'un service de référence en ligne

Avantages potentiels	Inconvénients possibles
<p><u>Pour les utilisateurs</u></p> <p>Combler les besoins informationnels des usagers et personnaliser leur expérience sur le Web</p> <p>Bénéficier d'un service complémentaire de qualité</p> <p>Dialogue direct avec les professionnels</p>	<p>Risque de nouveaux publics à gérer</p> <p>Demande des moyens matériels, financiers et humains supplémentaires</p> <p>Charge de travail supplémentaire</p> <p>Re-organisation du travail (back office)</p>
<p><u>Pour les BM</u></p> <p>Service dynamique</p> <p>Mise en valeur des compétences des professionnels et des collections</p> <p>Etre compétitif sur le marché</p> <p>Possibilité de toucher un nouveau public</p> <p>Présence en ligne et meilleure visibilité</p> <p>Suivre l'évolution des besoins des usagers</p>	

7. Discussion et solutions

7.1. Elargir l'offre de services traditionnelle

La vocation du SRV couvre l'ensemble des besoins du public relevés pendant l'enquête. Afin de satisfaire les exigences en matière informationnelle, il est apparu indispensable de fournir aux usagers des renseignements généraux et spécifiques. Les renseignements généraux concernent la localisation et la disponibilité de documents, ainsi que des questions sur le fonctionnement du prêt, des activités et des services des BM. Alors que les renseignements spécifiques sont surtout liées à la recherche documentaire et il s'agit de répondre aux questions bibliographiques ou factuelles.

Pour répondre aux questions, les BM peuvent indiquer des documents présents à la bibliothèque ou diriger vers des ressources en ligne. Comme il n'est pas possible de fournir une bibliographie exhaustive, il est conseillé de donner une liste de quelques références. Concernant les questions sur des événements ou des faits impliquant une réponse courte, elles se traitent à travers la consultation du fonds de référence (encyclopédies, annuaires, dictionnaires, etc.). En parallèle, il est indispensable que les bibliothécaires exploitent la recherche d'informations sur le Net. L'usager bénéficie ainsi d'une richesse d'informations validées par les professionnels.

Lorsqu'une réponse adéquate ne peut pas être fournie, il est important d'orienter l'usager vers le service le plus compétent.

L'état de l'art a mis en évidence l'importance qu'un SRV soit ouvert à tout le monde. D'après la littérature, la restriction n'est pas bénéfique pour la publicité du service. Le fait de servir tout public représente donc un succès potentiel, ainsi qu'une manière de répondre à des besoins qui ne sont pas satisfaits. On pourrait amener des nouveaux publics aux BM, mais aussi entrer en contact avec les internautes et mieux connaître leurs attentes en matière documentaire.

Quant au public jeune, il serait envisageable pour les BM de proposer un service spécifique, tel qu'une aide aux devoirs ou de développer une interface conviviale pour les enfants. Dans l'optique de Kidsspace de la Toronto Public Library, les BM pourraient offrir plusieurs prestations aux jeunes :

- une FAQ
- un formulaire pour poser des questions
- une aide aux devoirs sur tous les domaines de la connaissance
- des conseils à la recherche documentaire (par exemple pour leur permettre de rédiger des exposés et des travaux scolaires)
- des répertoires de liens sur des disciplines d'études ou de loisirs

L'interface pourrait très bien s'accompagner d'une version OPAC pour les jeunes. Enfin, ce qu'il faut savoir est que la mise en place d'un SRV pour les jeunes exige de disposer des moyens nécessaires. Il s'agit d'un investissement d'une intensité différente par rapport aux adultes, surtout si les BM décident de fournir une aide aux devoirs. Pour ce faire, les bibliothécaires de référence doivent disposer d'un esprit pédagogique, d'un bon sens de la communication écrite et de notions dans des disciplines scolaires. Avant de développer un tel

projet, il est donc recommandé de bien évaluer la disponibilité des bibliothécaires du secteur jeunesse de s'investir dans un tel service.

En dehors d'une offre de service classique, j'ai proposé différents types de ressources que les BM peuvent mettre à disposition de leur public. Leur but est de favoriser l'orientation et l'autonomie dans la recherche. De quel type de ressources s'agit-il?

7.2. Des sites de conseils de lectures, films et musique

Les conseils sont une dimension importante de la lecture publique et les bibliothécaires sont souvent sollicités à ce sujet. Cependant, offrir des conseils à distance résulte plutôt difficile, en raison d'un manque d'échange direct avec l'interlocuteur. Or, il existe des sites consacrés aux pratiques culturelles qui pourraient aider l'usager à trouver une réponse en ligne. On cite : Culture Wok([34](#)), Babelio([35](#)), LibraryThing([36](#)) ou encore, la communauté de lecteurs sur Anobii([37](#)).

7.3. Des liens sur la vie pratique

Il a été constaté que les usagers des BM sont demandeurs d'informations qui touchent à la vie pratique, d'où l'importance de mettre à disposition des ressources sur la santé, l'emploi et la vie sociale. Si les bibliothécaires ne peuvent pas fournir des renseignements médicaux, ils sont néanmoins compétents pour proposer des pistes de recherche validées et fiables. Un répertoire de différents sites pour la recherche d'emploi, de sites spécifiques consacrés aux conseils médicaux et, encore, l'annuaire des associations actives dans le social à Genève sont recommandés.

7.4. Des fiches sur la vie de quartier

Des fiches de quartier tels qui sont les quartiers couverts par le réseau des BM ont été proposées dans le cadre du projet. Leur mission ? Présenter de façon claire et synthétique une sélection d'informations pratiques liées à la vie urbaine de quartier.

Les fiches de quartier sont susceptibles d'être enrichies au fur et à mesure, selon les besoins et couvrent plusieurs rubriques sur le quartier en questions :

- Une brève présentation du quartier avec une carte, ainsi qu'une brève historique
- Un répertoire des principales associations actives dans le quartier
- Un espace images : on retrouve des images de monuments, anciennes ou contemporaines
- Pour aller plus loin : la rubrique propose une sélection bibliographique et des sites Internet
- Un espace collaboratif destiné aux internautes : rubrique alimentée par les commentaires des internautes qui souhaitent signaler des lieux, des associations ou des ressources spécifiques au quartier.

Quelle forme pour ces fiches de quartier ? Elles peuvent être créées en langage HTML. Cependant, on peut également imaginer un portail Netvibes structuré selon les différents quartiers. Cet outil, convivial, collaboratif et d'utilisation facile, convient très bien au système de fiches proposé. Il a en outre l'avantage de disposer d'un point d'accès unique grâce au système d'onglets. Le lien à Netvibes peut être proposé à partir de la page du service de référence en ligne des BM.

Netvibes offre des nombreuses possibilités de publications et permet également de joindre des ressources sur la vie pratique et sociale.

Les images montrent la gestion de fiches de quartier pour l'exemple des Pâquis :

The screenshot shows a Netvibes dashboard with the following cards:

- Présentation du quartier**: Descriptions of the Pâquis neighborhood, mentioning its history as a pastureland and its proximity to Lake Geneva. It includes a link to Wikipedia.
- Associations de quartier**: A list of useful addresses for the Pâquis neighborhood.
- Maison de quartier**: Information about the local community center, with a link to <http://www.mqpaquis.ch/>.
- Bains des Pâquis**: Information about the local baths, with a link to <http://www.bains-des-paquis.ch/>.
- Espace collaboratif**: A space for reporting curiosities, events, or associations related to the Pâquis neighborhood.

The screenshot shows a Netvibes dashboard with the following cards:

- Images**: Descriptions of images related to the Pâquis neighborhood, including a link to the Centre d'iconographie genevoise.
- Le célèbre phare des Pâquis**: A large card featuring a historical photograph of the famous lighthouse at the Pâquis, with two people standing in front of it.
- Pour aller plus loin...**: Resources on the Pâquis neighborhood, including:
 - DES DOCUMENTAIRES:** BRULHART, Armand. *Les bains des Pâquis*. Genève : Slatkine, 2002. 157 p.
Dans les rayons des BM : 914.945
 - DES ROMANS:** JAQUET, Corinne. *Bain fatal aux Pâquis*. [Avin/Hannut] : Wilquin, 2005. 183 p.
Dans les rayons des BM : R JAQU
 - DES LIENS INTERNET:** Le blog des Pâquis sur la Tribune de Genève: <http://paquis.blog.tdg.ch/>
(...)

Ces fiches ont été conçues de façon à valoriser, à l'avenir, une collaboration potentielle avec d'autres partenaires de la Ville de Genève. De cette manière, les compétences de chaque acteur seraient valorisées. Les fiches pourraient bien évidemment être alimentées par plusieurs bibliothèques d'un service en ligne autour de Genève. On songe à la BGE pour l'histoire, le Musée d'art et d'histoire pour l'art, le Centre d'iconographie genevoise pour les images de personnages de Genève ou, encore, la Documentation photographique pour les anciennes images de la vie urbaine.... Le service serait accessible à partir d'un portail commun de référence. Ce partenariat vise à ce que la référence virtuelle ne reste pas l'affaire de différentes institutions disséminées sur le Web et que le service soit plus performant. Ainsi, les bibliothèques de la Ville pourraient collaborer avec celles académiques et scientifiques.

7.5. Multiplier les points d'accès

Afin que la référence virtuelle soit efficace, il est recommandé de proposer des outils complémentaires : une charte, une FAQ, un répertoire des signets, des bibliographies et des tutoriels(38). Ces ressources permettent à l'utilisateur d'être l'acteur de sa recherche d'informations(39). Dans cette optique, une interface « éducative » et visuelle, qui guide l'usager aux bonnes sources d'information, a été conçue. Une série de liens est proposée et, une fois que l'usager se reconnaît dans son besoin spécifique, il pourra suivre le bon chemin pour retrouver l'information dont il est à la recherche.

Constituant la page d'accueil du SRV, l'interface du SRV regroupe :

- le point d'accès au SRV par un lien hypertexte au formulaire et email. Si à l'avenir les BM adoptent une application de messagerie instantanée, il faudra prévoir une fenêtre de dialogue sur la page d'accueil.
- le lien à la charte à laquelle l'usager doit prêter attention
- une cartographie qui permet d'orienter l'usager vers les bonnes ressources à travers des hyperliens (animations, catalogue, archive des questions/réponses...).

Si d'un côté cela permet de réduire d'éventuels messages « superflus », il laisse tout de même la liberté à l'usager de solliciter le SRV.

Enfin, la visibilité du service doit être favorisée d'un côté par un référencement efficace à travers les moteurs de recherche, de l'autre par l'identification immédiate sur la page d'accueil du site des BM, préféablement sous-forme d'un logo.

7.6. Les solutions techniques

Dès le début, il a fallu envisager des solutions efficaces à coûts zéro. Une application asynchrone telle que la messagerie électronique est apparue être la plus logique et pertinente dans le contexte des BM. D'ailleurs, une bonne partie des usagers posent déjà des questions techniques par email. Un mode de contact par email est recommandé en même temps qu'un formulaire en ligne, et ce jusqu'à ce que les BM disposent de moyens qui leur permettent d'adopter une application multitâches spécialisée. Le courriel a plusieurs avantages : simple et efficace, offre plus de temps pour formuler la réponse et est d'utilisation facile. Par contre, l'interactivité est réduite.

Ce qu'il faut observer afin d'organiser un SRV par messagerie électronique :

- Gérer le flux des questions et filtrer les messages selon le répondant si nécessaire

- Envoyer un accusé de réception
- Organiser la traçabilité des questions/réponses à travers un système de signature des messages par le professionnel qui prend en charge la demande. Par exemple avec une attribution d'initiales
- Afin de faciliter la rédaction des réponses, se servir de messages pré-formatés par le biais de logiciels spécialisés, tels Short Keys([40](#))
- Prévoir d'archiver les questions sur le serveur ou dans une base de connaissances

Un système de messagerie instantanée peut compléter le contact courriel. Le chat contribue à affiner les besoins de l'usager et aide à résoudre des problèmes tels que des soucis techniques auxquels les modes asynchrones ne sont pas à même de répondre de manière immédiate([41](#)). Par contre, il ne permet pas de mener des recherches documentaires complexes. Pour cette raison, les résultats peuvent être proposés à l'usager ultérieurement par courriel([42](#)).

Ce dont il faut considérer si l'on choisit un système de chat :

- Privilégier un agrégateur Web de messagerie instantanée, cela évite à l'usager de devoir installer sur son ordinateur le logiciel pour poser sa question. Par exemple : Meebo([43](#)), Trillian([44](#)) ou encore, Libraryh3lp. Ce dernier qui appartient à la nouvelle génération d'outils, est un outil hybride entre la MI et un logiciel commercial de référence développé en code source libre([45](#))
- Proposer une fenêtre de dialogue directement à partir de la page de référence ou sur la page d'accueil de la bibliothèque
- Bien organiser les ressources documentaires aptes à l'élaboration efficace des réponses
- Offrir la possibilité d'enregistrer la session et pouvoir la transmettre à l'usager
- Gérer le flux des questions ou prévoir un système de « ticket » lorsqu'une file d'attente se crée

7.7. Une application sur mesure

A l'avenir, il est conseillé de favoriser l'accès par tous les moyens de communication, de cette manière l'usager peut privilégier l'application avec laquelle il se sent le plus à l'aise.

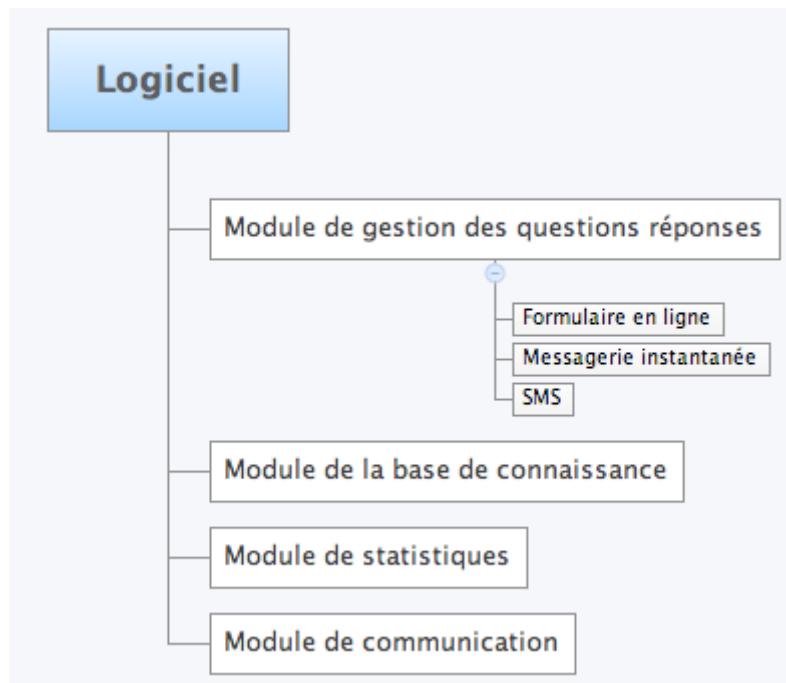
En prévision d'un partenariat avec d'autres institutions, un portail de référence en ligne est envisagé et il présente notamment une multiplication des modes de contact. Or, afin de faciliter cette opération, il convient d'adopter un progiciel pour la référence en ligne.

Le seul logiciel commercial existant sur le marché est QuestionPoint de l'OCLC. D'après les échanges avec les experts, il a été constaté que les bibliothèques françaises qui l'ont adopté ne sont pas complètement satisfaites de cette plateforme Web, car elle est peu flexible et présente des limites, dans le paramétrage notamment. En outre, l'interface en anglais n'en facilite pas l'utilisation. Compte tenu des contraintes existantes, ainsi que le coût non négligeable de ce type de technologies, il est apparu essentiel d'envisager des solutions techniques alternatives.

J'ai donc élaboré un cahier des charges pour les BM. Il s'agit d'un outil de communication utile tant au responsable du projet qu'au informaticien développeur. Les recommandations pour le développement d'un logiciel de référence propre aux BM y ont été présentées.

Les caractéristiques principales que ceci doit posséder :

- Filtre et distribution des messages au bon service lors d'un partenariat
- Pouvoir suivre l'acheminement des questions et connaître leur statut (questions en attente, traitées, archivées, etc.) à tout moment
- Interface conviviale et paramétrable selon les nécessités
- Caractère multiplateformes et multinavigateur du logiciel
- Protection des échanges en ligne, tant pour les usagers que pour l'institution
- Différents niveau d'accès selon le groupe d'utilisateurs
- La structure logique du logiciel doit pouvoir se constituer de plusieurs modules comme d'après le schéma suivant :



- Fonction multi-tâches du logiciel (chat, courriel, formulaire, texto)
- Disposer d'une base de connaissances intégrée qui permet l'archivage et la consultation des questions/réponses
- Extraire, stocker et traiter les différents types de données qui permettront de générer par la suite des statistiques d'utilisation
- Possibilité d'échanger des informations à l'intérieur de l'équipe de référence à travers un système de news. Un agenda permet d'établir un planning horaire

7.8. Vers une capitalisation du savoir : la base de connaissances

Dès le début, la création d'une base de connaissances s'est imposée pour un SRV aux BM. En effet, elle est un support indispensable, tant pour les professionnels que pour le public.

L'avantage principal est qu'elle peut être consultée par le public lors d'une première recherche et constitue un outil de travail pour les professionnels. Si les BM ne vont pas adopter un logiciel commercial, il est possible de créer une base de connaissances des questions/réponses en langage PHP.

Celle-ci nécessite d'être enrichie au fur et à mesure par un responsable de l'archivage qui, à l'aide du groupe de référence virtuelle, va sélectionner des questions représentatives. La base de connaissances demande donc une mise à jour systématique, une validation des informations, ainsi qu'un classement des questions.

Cela implique plus concrètement de :

- discuter les modalités précises d'archivage, ainsi que la politique de sélection des questions
- classer les questions par grands domaines de la connaissance. Dans le cas des BM, je me suis inspirée de leur organisation des collections
- Anonymiser les données personnelles
- Donner la possibilité de rechercher dans la base de données grâce à un moteur de recherche relié

7.9. Le défi : harmoniser les tâches de référence

Le SRV implique un nouveau fonctionnement au niveau de l'organisation interne des BM. Il leur est recommandé d'adopter un modèle de gestion dit de « consultation » qui consiste à effectuer la référence à distance en back office et répondre en priorité aux questions. En principe, le temps peut être entièrement consacré aux usagers en ligne et, lorsque le trafic le permet, les bibliothécaires peuvent se dédier aux autres tâches bibliothéconomiques. Ce modèle se caractérise par une bonne flexibilité, ce qui convient très bien aux BM qui sont dans l'impossibilité de renforcer leur effectif avec des nouveaux engagements et le temps semble être insuffisant pour l'instant.

Dans les petites succursales, il pourrait être possible, en fonction du trafic, de faire de la référence en ligne pendant les horaires du prêt, pour autant que cette dernière n'empêche pas de mener à bien les activités.

Il est conseillé aux BM d'assurer leur SRV à plein temps. L'avantage est de fournir un travail de qualité en continu et de rester ainsi à la disposition du public sans aucune restriction. De plus, la référence à mi-temps risque de se révéler trop discontinue pour être avantageuse([46](#)). Ensuite, dès qu'une collaboration avec les autres institutions sera mise en route, le partage des tâches deviendra possible.

Il est recommandé de créer un groupe de pilotage et :

- Préférer les collègues qui démontrent une attitude volontariste, car la motivation permet de gagner en qualité du service. Cependant penser à sensibiliser les collaborateurs les plus sceptiques
- Constituer un petit groupe de personnes. Cela permet une meilleure performance des pratiques et une uniformité du style de communication

- Mettre à jour le cahier des charges pour que les tâches de référence virtuelle soient intégrées et reconnues parmi les activités bibliothéconomiques([47](#))

Des modèles de fonctionnement possibles ont été établis :

7.10. Organisation autour des succursales

Etant donné que le réseau des BM se constitue de succursales, il est apparu important de tenir compte de cette décentralisation. Ce modèle d'organisation vise à renforcer l'unité du réseau à travers l'implication des différentes bibliothèques. Les bibliothécaires sont chargés du SRV à tour de rôle pendant un jour de la semaine selon un planning préétabli. Le collaborateur désigné est responsable de l'ensemble des questions posées ce jour-là et assure le chemin de la question jusqu'à la réponse finale. Le bibliothécaire est censé répondre à toutes les questions qu'il reçoit, sauf les questions qui relèvent d'un domaine spécifique qui feront l'objet d'une réorientation. Par exemple : les questions sur la musique et les films, les renseignements sur le sport, les questions du public jeune ou des informations plus complexes et pointues qui relèvent d'une bibliothèque spécialisée. Dans ce cas, le bibliothécaire transmet la question au service compétent.

Cette organisation permet au personnel de rester ouvert à l'accomplissement d'autres activités. Cela dit, les forces doivent être bien partagées au niveau du réseau. De plus, il faut veiller à une harmonisation des pratiques assurée par l'uniformité dans le style de réponse de l'ensemble du groupe.

7.11. Organisation selon le niveau du service proposé

Un modèle alternatif se base sur la répartition des questions en fonction du niveau de compétences des membres. Ce système implique de faire appel à un filtreur des questions qui attribue la question en fonction des domaines de compétences.

Par exemple :

- Questions entrantes à filtreur
- Questions simples (localisation de documents, services, horaires, animations, etc.) à Agents en information documentaire
- Renseignements spécifiques (bibliographies, questions factuelles, informations techniques) à bibliothécaires
- Questions sur un domaine spécifique liées à la nature du fonds à bibliothécaires du secteur

Moins structuré et moins équilibré par rapport au fonctionnement par succursales, ce système demande une bonne coordination entre les membres et une communication interne performante. Il n'existe en principe pas de planning préalable, car les membres connaissent la démarche. Par contre, il est indispensable de disposer d'une liste des différents collaborateurs en charge du service.

7.12. Harmonisation des pratiques par une structuration des réponses

Comment donc harmoniser les pratiques de référence ? Il est important que le bibliothécaire donne de la valeur ajoutée à l'information par une reformulation de la question, une description des sources et des conseils à la recherche(48).

Des suggestions pour la structuration d'une réponse type sont proposées sur la base d'un exemple(49) :

Procédure	Exemple
<i>Question : Keith Haring a-t-il réalisé des œuvres appartenant au Pop art ?</i>	
<u>Réponse</u> Mettre en contexte la question et si possible formuler une première réponse	Dans le dictionnaire des artistes contemporains (Editions Larousse), Keith Haring apparaît principalement comme un artiste qui à partir de 1980 fait partie du mouvement affichiste. Il est issu du "hip-hop". Inspiré par le graffiti, tenant du Bad Painting, et soucieux de toucher un large public, Haring commence à dessiner à la craie blanche sur des panneaux publicitaires noirs du métro de New York. Relevé dans une biographie je cite également : "Son style, les 'happening' et symboles reconnaissables ont fait la célébrité de cet artiste original et engagé, enfant du pop art."
<u>Sources</u> Présentation des documents pertinents et fiables : notices bibliographiques complètes et liens Internet datés. Citer la bibliothèque qui possède le document (cote). Il est recommandé de commenter brièvement les ressources. Si plusieurs sources sont proposées, hiérarchiser l'information, citant d'abord celles les plus importantes et ensuite des pistes pour aller plus loin. Réorienter vers le bon service si nécessaire.	Un article (en anglais) lui est consacré dans le Grove art online consultable à la Bpi: "Haring, Keith." In Grove Art Online. Oxford Art Online: http://www.oxfordartonline.com/subscriber/article/grove/art/T036672 (accessed November 20, 2009) Il n'est pas cité parmi les artistes de ce mouvement dans l'article Pop art de ce même dictionnaire en ligne. Une exposition a eu lieu au Musée d'art contemporain de Lyon du 22 février au 29 juin 2008 : Je vous joins le dossier de presse : http://www.mac-lyon.com/static/mac/contenu/fichiers/dossiers_presse/2008/dp_haring.pdf Vous pouvez également écrire à la fondation Keith Haring à l'adresse : http://www.haring.com/foundation/about/index.html
<u>Approche pédagogique</u> Promouvoir la capacité de recherche en fournissant des renseignements sur la façon dont	Etapes recommandées

l'information a été trouvée (étapes, critères de recherches, mots clés).	
Salutations Inciter l'usager à reprendre contact et lui demander de prendre quelques minutes pour remplir le formulaire de satisfaction en ligne, qui a pour but l'amélioration du service.	

Lorsque les techniques de réponse sont articulées, elles peuvent faire objet de la réalisation de procédures internes à l'intention des collaborateurs(50). Celles-ci auraient l'avantage d'harmoniser la pratique de référence au niveau du réseau.

8. Conclusion

Le SRV représente une sorte de « deuxième vie » pour les bibliothèques, une vie virtuelle, en complément d'un accueil personnalisé et ponctuel. Ces deux aspects nécessitent d'être conçus comme le prolongement l'un de l'autre. Cependant, un service en ligne présente également des limites, notamment l'absence de présence physique qui permet à l'usager de se sentir au centre de l'attention. Un service personnalisé et des modes de communication efficaces contribuent à la qualité de la référence. Dans la limite du possible, l'échange en ligne devrait donc renforcer le contact profond qui permet aux bibliothécaires de gagner la confiance et la reconnaissance des usagers.

La multiplication des modes de contact favorise le succès d'un service en ligne. Car l'usager peut privilégier la solution technique avec laquelle il se sent davantage à l'aise.

Désormais la technologie offre un large éventail d'applications en ligne et étant donné que celle-ci évolue vite, il s'avère essentiel de surveiller l'apparition des dernières applications. De nouvelles pratiques ont émergé à travers des outils du Web 2.0, bien que leur efficacité reste à confirmer : Twitter, Facebook, ou encore, Second Life. Aux professionnels de rester ouverts, surtout aux égards des systèmes synchrones qui permettent une relation plus directe avec le public et une meilleure identification des besoins.

Il a été souligné que la référence en lecture publique peut concerter des aspects relatifs à la vie pratique et de quartier et il est important de considérer ces besoins en mettant à disposition des outils spécifiques. Par ailleurs, des ressources appropriées, tels des répertoires de signets et une base de connaissances, contribuent à personnaliser l'expérience du repérage de l'information et à favoriser l'autonomie de l'usager.

Dans la conception d'un SRV, il ne faut pas oublier les aspects liés à la promotion et le développement d'une charte appropriée. La promotion contribue à la visibilité du service, alors que la charte permet de fixer clairement les possibilités et les limites des prestations fournies.

Pour conclure, mettons l'accent sur les compétences des professionnels. Une formation ciblée à l'intention des collaborateurs se révèle indispensable. Le but est d'entraîner à une formulation des réponses qui, quant à elle, s'apprend avec une pratique constante des tâches de référence et s'améliore avec l'expérience.

NOTES

- (1) NGUYEN, Claire. Les services de référence virtuels en bibliothèque universitaire : enjeux, perspectives, débats. *BBF* [en ligne]. 2006, t. 51, no 3, p. 54.
<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0054-009> (consulté le 16 août 2011)
- (2) JACQUESSON, Alain cité par LINCK, Marie-Christine. Le renseignement personnalisé à distance. Une nouvelle donne pour les bibliothèques. *BBF* [en ligne]. 2005, t. 50, no 2, p. 99-100. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-02-0099-010> (consulté le 16 août 2011)
- (3) JANES, Joseph. An Informal History (and Possible Future) of Digital Reference. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology* [en ligne]. December/January 2008, vol. 34, no 2, p. 8-10. <http://www.asis.org/Bulletin/Dec-07/janes.html> (consulté le 16 août 2011)
- (4) Le Guichet du savoir [en ligne]. <http://www.guichetdusavoir.org/> (consulté le 16 août 2011)
- (5) Ask a librarian [en ligne]. <http://www.tscpl.org/ask/> (consulté le 16 août 2011)
- (6) Ask a reference question [en ligne]. <http://www.hinsdalelibrary.info/how-do-i/ask-a-reference-question/> (consulté le 16 août 2011)
- (7) TARDIF, Hélène. Quels outils pour quels services ? Quelle technologie choisir ? In : NGUYEN, Claire. *Mettre en oeuvre un service de questions-réponses en ligne*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2010. P. 95-110 (La boîte à outils)
- (8) L'exemple de la Casa Grande Public Library [en ligne]. <http://twitter.com/cqlibrary> (consulté le 16 août 2011)
- (9) NLC Reference [en ligne]. http://twitter.com/NLC_Reference (consulté le 16 août 2011)
- (10) Les bibliothèques ne sont pas les seules à exploiter cette application. Les internautes ont créé le « Ask on Twitter », une sorte de service de référence qui fait appel aux connaissances et à la promptitude des internautes [en ligne]. <http://askontwitter.com/> (consulté le 16 août 2011)
- (11) Jing [en ligne]. <http://www.techsmith.com/jing/> (consulté le 16 août 2011)
- (12) TARDIF, Hélène, *op. cit.*, p. 103
- (13) Aujourd'hui, l'archive de Google Answers avec les réponses organisées par grands domaines de la connaissance demeure accessible en ligne [en ligne].
<http://answers.google.com/answers/> (consulté le 16 août 2011)
- (14) Yahoo Answers [en ligne]. <http://answers.yahoo.com/> (consulté le 16 août 2011)
- (15) BENOIST, David. Référence virtuelle. Quel rôle face aux moteurs de recherche ? *BBF* [en ligne]. 2007, t. 52, no 6, p. 27. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0025-004> (consulté le 16 août 2011)
- (16) NGUYEN, Claire, *op. cit.*, p. 54-55
- (17) Book a librarian [en ligne]. <http://www.nypl.org/ask-nypl/on-site-research-consultations> (consulté le 16 août 2011)

- (18) Ask a librarian [en ligne].
http://www.queenslibrary.org/index.aspx?page_nm=AskALibrarianOverview (consulté le 16 août 2011)
- (19) BENOIST, David, *op. cit.*, p. 26
- (20) L'archive des questions/réponses de Sindbad [en ligne].
http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliotheque/s.sindbad_reponses_par_themes.html?first_Art=non (consulté le 16 août 2011)
- (21) CALENGE, Bertrand, DI PIETRO, Christelle. Le Guichet du Savoir. Répondre aux demandes de contenus. *BBF* [en ligne]. 2005, t. 50, no 4, p. 38-42.
<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-04-0038-008> (consulté le 16 août 2011)
- (22) Kidsspace [en ligne]. <http://kidsspace.torontopubliclibrary.ca/questionsanswers.html> (consulté le 16 août 2011)
- (23) Reference, Homework Help et Internet Links [en ligne]. http://www.st-charles.lib.il.us/youth_services/ys_hw_help.htm (consulté le 16 août 2011)
- (24) For Kids [en ligne]. <http://www.ipl.org/div/kidspace/> (consulté le 16 août 2011)
- (25) SwissInfoDesk [en ligne]. <http://www.nb.admin.ch/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html?lang=fr> (consulté le 16 août 2011)
- (26) KERN, Kathleen M. *Virtual reference best practices : tailoring services to your library*. Chicago : American Library Association, 2009. 148 p.
- (27) NGUYEN, Claire. Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif. Analyses comparées et propositions à partir de l'exemple de l'Université de Montréal. 2006, p. 45. Mémoire d'étude réalisé en vue de l'obtention du diplôme de conservateur de bibliothèque, Enssib de Villeurbanne, 2006 [en ligne].
<http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/nquyen.pdf> (consulté le 16 août 2011)
- (28) STOVER, JILL S. Be You ; Be Unique : How to Create Competitive Reference Services by Being Strategically Different. In : STEINER, Sarah K. et al. *The desk and beyond : next generation reference services*. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2008. P. 142
- (29) Charte d'accueil des BM. Ensemble à la rencontre de la culture [en ligne].
http://www.ville-ge.ch/bm/fr/bibliotheque/charter_accueil.php (consulté le 16 août 2011)
- (30) BRIDGEWATER, Rachel, COLE, Meryl B. *Instant messaging reference : a practical guide*. Oxford : Chandos, 2009. 213 p. (Chandos information professional series)
- (31) Les études menées par Pew Internet & American Life Project and the Urban Libraries Council montrent que le pourcentage d'adultes américains qui utilise Internet a augmenté de 40 % à 75 % entre 1998 et la fin de 2007. BRIDGEWATER, Rachel, COLE, Meryl B. *op. cit.* p. 17
- (32) « *Moving the reference desk out to the Internet places the librarian where clients are : amid the chaotic information landscape, a far better place to be as a bridge to quality information* ». LIPOW, Anne Grodzins. *The virtual reference librarian's handbook*. New York : Neal-Schuman, 2003. p. 8

- (33) MEOLA, Marc, STORMONT, Sam. *Starting and operating live virtual reference services : a how-to-do-it manual for librarians*. New York : Neal-Schuman, 2002. P. 17-21. (A how-to-do-it manual for librarians)
- (34) Culture Wok [en ligne]. <http://www.culturewok.com/> (consulté le 16 août 2011)
- (35) Babelio [en ligne]. <http://www.babelio.com/> (consulté le 16 août 2011)
- (36) Library Thing [en ligne]. <http://www.librarything.com/> (consulté le 16 août 2011)
- (37) Anobii [en ligne]. <http://www.anobii.com/> (consulté le 16 août 2011)
- (38) BENOIST, David, *op. cit.*, p. 26
- (39) ACCART, Jean-Philippe. *Les services de référence : du présentiel au virtuel*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2008. p. 165. (Collection Bibliothèque)
- (40) Short Keys [en ligne]. <http://www.shortkeys.com/lite.htm> (consulté le 16 août 2011)
- (41) NGUYEN, Claire, *op. cit.*, p. 60
- (42) ZAGO, Doriana. Il reference digitale in biblioteca. *Bibliotime* [en ligne]. 2007, anno 10, no 3, <http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-x-3/zago.htm> (consulté le 29 novembre 2010)
- (43) Meebo [en ligne]. <http://www.meebo.com/> (consulté le 16 août 2011)
- (44) Trillian [en ligne]. <http://www.trillian.im/> (consulté le 16 août 2011)
- (45) La plateforme paramétrable Libraryh3lp propose des fonctionnalités additionnelles adaptées aux besoins du SRV, tels que : création et gestion des files d'attente, envoi de fichiers, transfert des questions entre opérateurs, passerelle SMS etc. TARDIF, Hélène, *op. cit.*, p. 103
- (46) KERN, *op. cit.*, p. 79
- (47) *Ibid.*, p. 78
- (48) INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. Lignes directrices de l'IFLA en matière de référence numérique. In : *Ifplanet* [en ligne]. 2006. <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-f.htm> (consulté le 16 août 2011)
- (49) Exemple tiré de l'archive des questions/réponses de la BPI [en ligne]. <http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.ask.AskPatronFetchQA;jsessionid=38938CB9F149033B528BB0CE7B02F33E?qid=188583&listpos=2&qphost=qpap04pxdu.prod.oclc.org&> (consulté le 16 août 2011)
- (50) BENEDETTI, Fabrizia. Il reference digitale nelle biblioteche pubbliche : l'esperienza di Salaborsa. *Bibliotime* [en ligne]. 2006, anno 9, no 2. <http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-ix-2/benedett.htm> (consulté le 16 août 2011)