

**Un service de référence virtuel en lecture
publique : réflexion pour les Bibliothèques
municipales de Genève**



Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES

par :

Rossana RATTAZZI

Conseiller au travail de Bachelor :

Ariane REZZONICO, chargée d'enseignement HES

Genève, 15 juillet 2010

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information Documentaire

Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Bachelor HES de spécialiste en Information Documentaire. L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seule le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève, le 15 juillet 2010

Rossana Rattazzi

Remerciements

Je tiens à remercier pour leur aide précieuse toutes les personnes qui m'ont permis de réaliser mon travail de Bachelor :

M. Florent Dufaux et Mme Joëlle Muster, mes mandants, pour leur disponibilité et leur accompagnement durant le travail.

Mme Ariane Rezzonico, ma responsable pédagogique, pour ses conseils et son soutien.

M. Jean-Philippe Accart, mon juré, pour avoir accepté d'évaluer le travail.

Les collaborateurs des Bibliothèques Municipales de Genève, pour leur disponibilité et pour avoir répondu à mes questions comme à mon questionnaire.

Merci aussi à tous ceux qui ont pris le temps de me recevoir et de répondre à mes questions :

Mme Marie-Aude Python, adjointe scientifique de la cellule étude et gestion des publics des Bibliothèques Municipales de Genève.

M. Dimitri Hebert, informaticien des Bibliothèques Municipales de Genève.

M. Beat Scherrer, bibliothécaire de la Bibliothèque Nationale Suisse.

Mme Michèle Bayard, bibliothécaire de la BGE.

Mme Anne Cherbuin, bibliothécaire de l'EPFL.

Mme Kristin Aubort, M. Gilles Monziliard et Mme Sarah Weissenbach, pour la relecture de ce travail.

Résumé

Dans le cadre de mon travail de Bachelor, j'ai été mandatée par les Bibliothèques Municipales de Genève (BM) pour réfléchir à la mise en place d'un service de référence en ligne.

Afin de mener à bien le projet, les axes de développement du service en ligne sont définis. Les principaux sont : la typologie et le niveau du service, ainsi que le choix d'une solution technique adaptée aux moyens des BM pour gérer les différentes questions.

Un questionnaire permet de mieux connaître les besoins informationnels des usagers des BM qui diffèrent selon le public (jeune ou adulte). Il semble que les utilisateurs ne sont pas à l'aise avec la recherche documentaire. En complément d'un service de renseignements, il est donc essentiel de proposer et de structurer des ressources documentaires qui orientent l'utilisateur et facilitent le repérage autonome de l'information.

Pour organiser un groupe de référence, des modèles efficaces de fonctionnement sont étudiés, définissant notamment les compétences nécessaires aux collaborateurs. Sur le plan technique, les systèmes asynchrones semblent être les plus logiques dans l'immédiat. Un cahier des charges offre cependant une plus large perspective des technologies, si les BM souhaitent adopter d'autres modes de contact dans le futur.

Un réseau collaboratif demeure primordial afin d'assurer un service de qualité aux usagers. Pour cette raison, une collaboration avec la BGE (Bibliothèque de Genève) sera menée avec l'intention d'élargir la collaboration à d'autres partenaires potentiels.

En ce qui concerne les tendances des services de référence virtuels en lecture publique, j'ai étudié les différentes pratiques au niveau global, en me focalisant sur un échantillon de services aux Etats-Unis et en Europe. Quant à la Suisse, on constate que ces services sont répandus surtout en milieu universitaire et encore très peu en lecture publique, où l'on en compte un petit nombre.

Enfin, le travail présente une série de propositions, tant au niveau organisationnel que technique, desquelles les BM pourront s'inspirer, si elles souhaitent enrichir leur offre de services et concrétiser ce projet.

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements.....	ii
Résumé	iii
Table des matières	iv
Liste des Figures	vii
Liste des Graphiques	vii
Liste des Tableaux	vii
Présentation du travail.....	1
Cadre général.....	1
Méthodologie générale et structure du travail.....	1
Présentation du mandant	3
Objectifs du mandat.....	4
Objectifs généraux	4
Objectifs spécifiques	4
1. Méthodologie préalable au travail	5
2. L'environnement externe : tour d'horizon des services de référence virtuels.....	7
2.1 Méthodologie	7
2.2 Le service de référence virtuel : essai de définition	8
2.3 Origine et développement du service de référence virtuel	9
2.4 Les pratiques de référence virtuelle en lecture publique.....	11
2.4.1 Les réseaux collaboratifs et les consortiums	11
2.4.2 L'offre de service.....	12
2.4.3 Les modes de contact.....	13
2.4.4 Des services ouverts à tous les publics	18
2.4.5 Des prestations à forte valeur ajoutée.....	19
2.5 La situation en Suisse	20
3. L'environnement interne : état des lieux des BM.....	22
3.1 Méthodologie	22
3.2 La structure des BM	23
3.3 Missions et projets	24
3.3.1 Les missions	24
3.3.2 Les projets.....	25
3.3.2.1 Les ébauches d'un service de référence virtuel.....	27
3.4 Les activités de prêt.....	27
3.5 Obtenir le support de la direction et des collaborateurs.....	28
3.6 Les compétences professionnelles	29

3.7	Les ressources documentaires	29
3.8	Les ressources financières	31
4.	Les besoins des usagers	32
4.1	Méthodologie	32
4.2	Les besoins informationnels	33
5.	Bilan : la faisabilité d'un service de référence virtuel.....	37
5.1	Méthodologie	37
5.2	Le service en ligne, une perspective envisageable	37
6.	L'organisation d'un service de référence virtuel aux BM.....	40
6.1	Méthodologie	40
6.2	Les objectifs et le niveau du service.....	40
6.2.1	<i>Quels types de questions?</i>	40
6.2.1.1	Des renseignements généraux	41
6.2.1.2	Des renseignements spécifiques	42
6.2.1.3	Des conseils sur l'utilisation des ressources de la bibliothèque et la stratégie de recherche	43
6.2.1.4	Faciliter l'orientation à travers des ressources spécifiques	43
6.2.2	<i>Le niveau de réponses</i>	44
6.2.2.1	La profondeur	44
6.2.2.2	La structure	45
6.2.2.3	Le délai	46
6.3	La définition du public	46
6.3.1	<i>L'offre pour le jeune public</i>	47
6.4	Les frais documentaires	48
7.	Les solutions techniques	49
7.1	Méthodologie	49
7.2	Les frais informatiques	50
7.3	La solution technique pour les BM	51
7.3.1	<i>Le gestionnaire de messagerie électronique</i>	51
7.3.2	<i>La messagerie instantanée</i>	53
7.3.3	<i>Le SMS</i>	54
7.4	Guide au logiciel de référence	54
7.5	La page d'accueil du service	55
7.6	Vers la nécessité d'une base de connaissances.....	57
7.6.1	<i>Quel type de questions archiver ?</i>	57
7.6.2	<i>Le classement des questions</i>	58
7.6.3	<i>L'emplacement de la base de connaissances dans site des BM</i>	59
8.	« Genève en ligne » : un service sur la vie de quartier.....	60
8.1	Méthodologie	60
8.2	Des outils pour la vie de quartier	61
9.	Pistes de collaboration.....	64
9.1	Méthodologie	64
9.2	Les préalables à la collaboration	64
9.3	La collaboration avec la BGE.....	65

9.4	La collaboration pour le projet « Genève en ligne »	66
9.5	D'autres partenariats possibles.....	68
10.	La charte du service	69
10.1	Méthodologie	69
10.2	Le contenu et la forme de la charte.....	69
11.	Fonctionnement du groupe de référence.....	71
11.1	Méthodologie	71
11.2	Les ressources humaines : les enjeux	71
11.3	L'organisation du travail de référence.....	72
11.3.1	<i>Sensibilisation du personnel et constitution d'un groupe de</i> <i>référence</i>	<i>73</i>
11.3.2	<i>Organisation autour d'un service de messagerie électronique.....</i>	<i>74</i>
11.3.3	<i>Organisation selon le niveau du service.....</i>	<i>76</i>
11.4	Les compétences et la formation des collaborateurs	78
11.4.1	<i>Les compétences nécessaires</i>	<i>78</i>
11.4.2	<i>La formation</i>	<i>79</i>
11.5	La communication à l'intérieur du groupe de référence	80
12.	La promotion du service.....	82
	Conclusion.....	83
	Bibliographie.....	85
	Annexe 1 Glossaire	91
	Annexe 2 Abréviations.....	93
	Annexe 3 Questionnaire	95
	Annexe 4 Analyse des forces et des faiblesses, des menaces et des opportunités.....	97
	Annexe 5 Répertoire des sources.....	98
	Annexe 6 Ressources sur la vie pratique.....	99
	Annexe 7 Cahier des charges pour un logiciel spécialisé.....	100
	Annexe 8 Interface du service.....	106
	Annexe 9 « Genève en ligne », fiches de quartier	107
	Annexe 10 « Genève en ligne » sur Netvibes : accueil	109
	Annexe 11 « Genève en ligne » sur Netvibes : quartier	110
	Annexe 12 « Genève en ligne » sur Netvibes : vie pratique	111
	Annexe 13 Charte du service	112
	Annexe 14 Plan de la présentation	113

Liste des Figures

Figure 1 Le service de la Nebraska Library Commission	16
Figure 2 Kidsspace : un service en ligne pour les enfants	19
Figure 3 Organigramme des Bibliothèques Municipales	23
Figure 4 La FAQ des BM.....	26
Figure 5 Emplacement du service sur le site des BM	56
Figure 6 Emplacement de la base de connaissances	59
Figure 7 Interface d'administration commune.....	66

Liste des Graphiques

Graphique 1 Les besoins informationnels des usagers	34
Graphique 2 Le public qui pose des questions à l'espace jeunesse	35

Liste des Tableaux

Tableau 1 Avantages et désavantages d'un service de référence en ligne	39
Tableau 2 Catégories de la base de connaissances par domaines et sous-domaines	58
Tableau 3 Domaines de compétence	67
Tableau 4 Eléments de la charte	70
Tableau 5 Organisation du groupe par succursales.....	75
Tableau 6 Réorientation des questions	75
Tableau 7 Organisation du service par compétences	77
Tableau 8 Exemple pour structurer une réponse	79

Présentation du travail

Cadre général

A travers ce travail, il s'agit d'explorer le sujet de la référence en ligne*¹ en lecture publique. Il est à noter que l'on assiste actuellement à une augmentation constante de la masse documentaire. De plus, l'utilisateur a une certaine tendance à consulter Internet pour rechercher l'information dont il a besoin. Se retrouvant face à l'abondance de résultats, il peut éprouver des difficultés quant à l'évaluation de la pertinence voire de la fiabilité de l'information. Or la bibliothèque publique, concernée par cette problématique récente, se doit de jouer son rôle de médiateur entre l'utilisateur et l'information.

Si cette thématique est principalement abordée par les bibliothèques scientifiques, elle demeure encore peu explorée pour les bibliothèques de lecture publique, notamment dans le contexte suisse. Je me suis alors tournée vers les Bibliothèques Municipales (BM²), afin de leur proposer mon sujet de travail de Bachelor.

À l'origine, la réflexion d'un service de référence en ligne* naît du besoin des BM de gérer les demandes du public qui, jusqu'à présent, ont toujours été satisfaites par le service de prêt. Par ailleurs, les groupes de travail transversaux supervisés par la cellule études et projets se sont déjà interrogés quant aux solutions professionnelles envisageables en la matière.

Méthodologie générale et structure du travail

Le travail vise à la conception d'un service de référence virtuel (SRV) dans le contexte de la lecture publique. De façon générale, il est question de fournir des propositions et des solutions professionnelles sur la base des besoins relevés dans le but de répondre aux attentes du public en matière documentaire. Des pistes de réflexion et des perspectives de développement concrètes seront proposées, tant en termes d'organisation qu'au niveau technique. Ainsi, la création d'un service de référence pourra être facilitée à l'avenir.

Pour ce faire, le projet s'articule sur plusieurs phases :

¹ Tous les termes suivis par une étoile sont répertoriés dans le Glossaire (Annexe 1)

² Voir Annexe 2 : Abréviations

- Phase préparatoire

Elle est de nature théorique et consiste en une revue de la littérature. Il s'agit plus précisément d'effectuer un état de l'art en matière de référence en ligne dans le domaine de la lecture publique, afin de repérer les principales tendances. Ensuite, il est nécessaire de préparer le terrain pour la conception du SRV en récoltant des informations utiles par une estimation de l'état de l'existant et une identification des besoins informationnels du public. Il est donc indispensable d'étudier la documentation interne et d'interviewer experts et collaborateurs. Les besoins informationnels sont, quant à eux, identifiés grâce à un questionnaire à l'intention des professionnels qui travaillent au prêt. Un bilan conclut cette deuxième partie, mettant en évidence les enjeux d'un SRV pour les BM.

- Phase organisationnelle

Cette étape consiste à définir les objectifs du service, le niveau de réponse et le public cible. Les recommandations s'appuient sur les informations récoltées pendant l'état des lieux, notamment les besoins informationnels et les moyens à disposition des BM. Les ressources documentaires nécessaires à l'élaboration des réponses sont identifiées et structurées dans un tableau. Il est également indispensable de formaliser les missions du service dans une charte, celle-ci spécifie les prestations que les BM souhaitent offrir à leur public.

- Phase conceptuelle

Il s'agit d'offrir des pistes de collaboration grâce à l'identification de partenaires potentiels. Ensuite, une réflexion est menée sur l'organisation du groupe de référence et identifie les professionnels en charge de la référence. Les retours d'expérience des différents experts contribueront à la formulation de solutions adaptées. Grâce à la littérature et aux lignes directrices, les compétences nécessaires à tout personnel intéressé sont clairement définies.

Les aspects techniques sont approfondis. Concrètement, il s'agit de définir les applications informatiques qui conviennent le mieux aux BM. Un système de messagerie et un formulaire en ligne sont ainsi proposés. En même temps, la réalisation d'un cahier des charges permet le développement d'un logiciel spécialisé à l'avenir. Une réflexion sur les modalités d'accès aux ressources documentaires est prévue, afin que l'utilisateur puisse trouver les informations dont il a besoin de manière quasi autonome. Le projet se conclut par des propositions sur la communication interne et externe.

Présentation du mandant

Le mandant est le réseau des Bibliothèques municipales de la Ville de Genève. Celui-ci comprend sept bibliothèques de lecture publique, une bibliothèque consacrée aux sports, deux discothèques, un service de bibliobus, une bibliothèque de prison, ainsi qu'un service à domicile. Le projet pour la création d'un service de référence virtuel s'inscrit plus spécifiquement dans la cellule d'études et de projets. Mme Joëlle Muster et M. Florent Dufaux, adjoints scientifiques, vont suivre mon travail.

Coordonnées :

Florent Dufaux

Cellule études et de projets, section veille stratégique

Bibliothèques municipales de Genève

022 418 32 40

florent.dufaux@ville-ge.ch

Joëlle Muster

Cellule études et de projets, section gestion des collections

Bibliothèques municipales de Genève

022 418 32 40

joelle.muster@ville-ge.ch

Objectifs du mandat

Afin de réaliser ce projet, plusieurs objectifs ont été fixés :

Objectifs généraux

- Répondre à l'évolution des besoins informationnels des utilisateurs en fournissant des informations et des renseignements à distance
- Mettre en valeur les compétences documentaires des bibliothécaires
- Valoriser les ressources documentaires et élargir l'offre de services.

Objectifs spécifiques

- 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.

1. Méthodologie préalable au travail

Afin de comprendre le fonctionnement et les enjeux d'un SRV, j'ai effectué des lectures introductives qui m'ont aidée à cerner l'ampleur du sujet. J'ai ainsi pu identifier les étapes préalables à la mise en place du service. Ensuite, j'ai pu m'orienter vers la littérature professionnelle et effectuer le choix des documents indispensables au bon déroulement du travail.

La littérature professionnelle³, surtout nord-américaine, est assez vaste et les écrits sont en production constante. Bien que moins fréquentes, des publications en langue française sont également disponibles.

La typologie d'ouvrages est disparate : des manuels qui traitent de la mise en place du service, des études de cas, des guidelines ou encore des documents plus spécifiques qui approfondissent un, voire plusieurs aspects techniques de la référence à distance. Différents périodiques sont spécialisés dans la référence, de « The Reference Librarian » au plus spécifique « Medical Reference Services Quarterly ». De mon côté, j'ai pu consulter « Internet Reference Quarterly », disponible à l'Infothèque.

La recherche a été menée grâce à plusieurs outils : le catalogue RERO a été un bon point de départ pour le choix des monographies, alors que les bases de données professionnelles m'ont permis de repérer des articles de périodiques, notamment des études de cas.

Si j'ai trouvé plusieurs volumes qui traitent de l'organisation d'un SRV, la littérature sur la phase de démarrage est par contre plus rare. Je me suis donc inspirée de la méthodologie spécifique à la gestion de projet, étudiée durant les cours donnés à l'école. La lecture d'études de cas, présentant une situation similaire aux BM, m'a apporté des informations supplémentaires. La sélection d'articles dans les bases de données s'est révélée plutôt laborieuse et peu fructueuse, en raison du fort degré de spécificité de certains documents.

Les bibliographies citées par les différents documents consultés m'ont offert des pistes intéressantes et permis d'enrichir mes références.

³ Les technologies se périment vite et l'évolution constante exige l'abandon de certaines applications au bénéfice d'autres plus performantes. Dans ma sélection, j'ai été particulièrement attentive à ce que les publications soient les plus récentes possible.

Sur le Web⁴, j'ai eu accès à certains articles en texte intégral, aux lignes directrices et aux procédures standardisées, ainsi qu'aux blogs des professionnels. Les blogs m'ont éclairé sur les dernières applications et les technologies du domaine. Par ailleurs, Internet a été indispensable pour repérer et tester les principaux SRV.

Les associations professionnelles éditent périodiquement des normes et des lignes directrices en soutien des professionnels de la référence. La section Reference and Information Services (RISS) de l'International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) a élaboré des recommandations. De même, la Reference and User Services Association (RUSA) de l'American Library Association (ALA) publie des directives qui reprennent et complètent celles de l'association Virtual Reference Desk (VRD). Cette dernière travaille sur des normes de qualité et organise des séminaires et des congrès. Par ailleurs, les actes de congrès constituent une autre source précieuse puisqu'elle met en évidence les problématiques actuelles ainsi que les solutions possibles en la matière. On cite des conférences de renommée internationale telles que « Reference Renaissance »⁵ organisée par le Bibliographical Center for Research (BCR).

En ce qui concerne la terminologie de recherche, l'anglais offre un vaste éventail de termes pour décrire le concept de service de référence en ligne: « online reference », « virtual reference », « digital reference », « electronic reference », ou, encore « e-reference ». En français, on parle de « service de référence virtuel », « référence en ligne » ou « renseignement à distance ». Je reviendrai sur les définitions plus loin. J'ai affiné ma stratégie de recherche* au fur et à mesure de l'avancement du travail. Il faut préciser que si les résultats de la recherche ont été plutôt généraux au départ, ils sont ensuite devenus de plus en plus ciblés en fonction des besoins.

J'ai organisé la bibliographie grâce à un tableau synoptique structuré selon les étapes principales de mon travail. Cet outil a présenté plusieurs avantages : il a offert une vue d'ensemble de la littérature répertoriée et a facilité une différenciation et un équilibre des sources.

⁴ Tous les sites et toutes les pages Internet, auxquels je fais référence dans mon travail, sont toujours référencés de manière synthétique en note en bas de page. Uniquement ceux qui ont apporté une valeur informationnelle importante dans le cadre du travail, sont remportés en référence complète dans la bibliographie.

⁵ Reference Renaissance : <http://www.bcr.org/referencerennaissance/index.html> (consulté le 6 juillet 2010)

2. L'environnement externe : tour d'horizon des services de référence virtuels

2.1 Méthodologie

Il m'a été nécessaire de faire un état de l'art car 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. Pour ce faire, j'ai identifié et étudié les principaux services de référence virtuels disponibles en lecture publique. J'ai rassemblé un échantillon de SRV afin d'en analyser les solutions techniques, le niveau du service, la collaboration inter-SRV, ainsi que les publics cibles. La recherche de SRV a été effectuée principalement en ligne, grâce à des moteurs de recherche. Pour ce qui concerne le monde anglophone, j'ai pu m'appuyer sur le registre de Gerry McKiernan «LiveRef», organisé par type de bibliothèque. Actuellement, cette précieuse ressource n'est pas mise à jour par l'auteur. Cependant, la plupart des SRV recensés sont toujours actifs. Une autre source est le Wiki Online Reference, qui énumère la grande majorité des applications en matière de référence virtuelle aux Etats-Unis.

J'ai utilisé le répertoire « Chiedi @lla tua biblioteca » pour les SRV italiens. Le site passe en revue les SRV académiques et de lecture publique. La liste est enrichie et constamment mise à jour. Pour la France, j'avais accès aux principaux SRV en lecture publique grâce à la littérature professionnelle. Pour l'Espagne et l'Allemagne, j'ai essayé de trouver quelques services à travers les moteurs de recherche dans la limite de mes connaissances linguistiques.

Afin de disposer d'un retour d'expérience sur les SRV en LP en Suisse, j'ai diffusé une annonce sur la Mailing List SwissLib. Le but était de mieux connaître leur stratégie : les questions les plus fréquentes, les collaborateurs impliqués, la solution technique adoptée, le public cible, ainsi que des conseils utiles. J'espérais avoir un retour, mais cela n'a pas été le cas. J'ai malgré tout reçu une réponse de la part d'Anne Cherbuin, du SRV de l'EPFL. Son retour d'expérience m'a été fort utile pour la suite de mon travail.

2.2 Le service de référence virtuel : essai de définition

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.

Pour définir un service de référence en ligne, il existe désormais plusieurs expressions, notamment en anglais, dont les nuances peuvent être subtiles. L'association Reference and User Services Association (RUSA) de l'ALA a formulé une définition claire et exhaustive :

« Virtual reference is reference service initiated electronically, often in real-time, where patrons employ computers or other Internet technology to communicate with reference staff, without being physically present. Communication channels used frequently in virtual reference include chat, videoconferencing, Voice over IP, co-browsing, e-mail, and instant messaging ». (ALA, 2004)

Selon Anne Grodzins Lipow, toute une série d'activités découlent de la référence en ligne :

« Digital reference encompasses a broad range of electronic reference activities that include creating and managing digital reference resources (digitizing paper materials, producing original digital resources that have no paper counterpart, making available such electronic resources created elsewhere, constructing FAQ files, and such) ». (Lipow, 2003 : 19)

La référence, que ce soit en présentiel* ou à distance, implique toujours un échange. La démarche en ligne s'articule en plusieurs phases. Dans un premier temps l'utilisateur s'adresse au service pour poser sa question. Ensuite, la question est analysée⁶ : la recherche d'informations démarre à ce moment-là. Les sources consultées sont les mêmes de celles utilisées par un service en présentiel. Cette phase se complète de la formulation et de l'envoi de la réponse par le « répondant ». A noter que les questions sont souvent archivées dans une base de connaissances* ou dans une archive en ligne par le coordinateur du service. Elles pourront ainsi être consultées par des usagers et devenir un outil de travail pour les professionnels (Zago, 2007).

⁶ Au moment où la question est analysée, il est indispensable de mettre en œuvre une certaine sensibilité : il faut bien interpréter et lire entre les lignes du message (Zago, 2007).

2.3 Origine et développement du service de référence virtuel

Alain Jacquesson rappelle que l'histoire des services de référence en ligne n'est pas si récente qu'elle paraît :

« 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 ».

(Jacquesson cité dans Linck, 2005)

Les premiers échanges à distance ont vu le jour au 19^e siècle avec le courrier. Puis, dans les années 1920, les bibliothécaires ont intégré les appels téléphoniques à leur travail. Au cours des années 1980, les bibliothèques académiques proposèrent des renseignements par courriel et, juste une dizaine d'années plus tard aux Etats-Unis et en Scandinavie, on assista à une première prolifération de services en ligne. La technologie de l'époque était celle que l'on utilise encore actuellement : le formulaire. Le but était de faciliter l'accès à distance des ressources documentaires (Janes, 2008).

Mis en place par la School of Information and Library Studies de l'Université du Michigan en 1995, l'Internet Public Library⁷ (IPL) fut l'un des pionniers dans le domaine de la référence en ligne (Bridgewater, Cole, 2009 : 8). Actuellement, IPL est organisé sous la forme d'un consortium d'une dizaine de partenaires se répartissant le travail de référence (Accart, 2008 : 153).

Cependant, les bibliothèques ne sont pas les seuls fournisseurs d'un service d'information en ligne. Ask Joan of Art⁸ créé par le Smithsonian American Museum of Art, ou Ask Dr. Math⁹ fourni par la Drexel University, sont quelques uns des exemples de services de référence spécialisés dans un domaine donné.

On rencontre également des services de renseignement collaboratifs. WikiAnswers¹⁰ est le Wiki* d'une bibliothèque virtuelle qui recense toutes les questions posées en langage naturel et dont les réponses sont enrichies au fur et à mesure par les usagers. Dans ce cas, la communauté des internautes coopère pour le partage des

⁷ Le service de référence en ligne de l'IPL : <http://www.ipl.org/div/askus/> (consulté le 6 juillet 2010)

⁸ Ask Joan of Art : <http://americanart.si.edu/research/tools/ask/> (consulté le 6 juillet 2010)

⁹ Ask Dr. Math : <http://mathforum.org/dr/math/> (consulté le 6 juillet 2010)

¹⁰ WikiAnswers : <http://wiki.answers.com/> (consulté le 6 juillet 2010)

connaissances. Wikipedia Reference Desk¹¹ se définit quant à elle comme une « library reference desk ». Les réponses aux questions sont recherchées dans Wikipédia. Dans la même optique que Wikipédia, les réponses peuvent être fournies par tout un chacun.

De même, les services commerciaux ont créé leur système de questions/réponses. Si la fermeture de Google Answers¹² en 2005 laissait présager que cette activité n'était pas commercialement rentable, Yahoo Answers¹³ 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.

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 (Benoist, 2007 : 27).

La littérature fait également référence à la pratique courante de la référence hors-murs, le « street reference ». Le bibliothécaire se déplace dans des endroits de haute fréquentation, afin de toucher le public des non usagers. Bill Pardue, qui a élaboré le concept de « predatory reference », insiste davantage sur cette nécessité¹⁴, tout en citant le rapport de l'Online Computer Library Center (OCLC) sur la perception des usagers. Celui-ci met en évidence que 90 % d'entre eux identifient la bibliothèque aux livres et non aux sources d'informations (Gentilini, 2008).

11 Le Reference desk de Wikipédia : http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Reference_desk (consulté le 6 juillet 2010)

12 Aujourd'hui, l'archive de Google Answers avec les réponses organisées par grands domaines de la connaissance demeure accessible en ligne : <http://answers.google.com/answers/> (consulté le 6 juillet 2010)

13 Yahoo Answers : <http://answers.yahoo.com/> (consulté le 6 juillet 2010)

14 « *Librarians need to start actively finding reference questions, rather than just waiting for them to come in. Don't limit your presence to just the reference desk or the library's IM or VR service. Instead, find out where the questions are and start providing answers unsolicited* ». (Pardue, 2007)

2.4 Les pratiques de référence virtuelle en lecture publique

2.4.1 Les réseaux collaboratifs et les consortiums

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 réseaux collaboratifs sont souvent actifs 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, quels que soient le lieu et le thème de la question. Afin de mieux organiser leurs services, les membres du consortium utilisent les fuseaux horaires pour répondre aux usagers en tout temps.

Les Etats-Unis ont été les pionniers de la collaboration des services de référence en ligne. En 1976, l'OCLC a créé QuestionPoint¹⁵, 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. Par exemple Ask Now¹⁶ compte une centaine de bibliothèques publiques de l'Etat de Californie : elles sont toutes membres du consortium « QuestionPoint ».

En 2004, la collaboration entre plusieurs bibliothèques françaises de différents statuts a donné vie au réseau BiblioSésame¹⁷. Entre 2006 et 2007, le réseau a traité au moins 2'546 questions (Accart, 2008 : 156). De même, le Guichet du Savoir¹⁸ est le résultat de la coordination entre les Départements des bibliothèques de la Part-Dieu. Celles-ci sont organisées autour de contenus thématiques qui leur permettent d'apporter leurs compétences sur les différents contenus (Calenge, Di Pietro, 2005 : 38).

¹⁵ QuestionPoint : <http://www.questionpoint.org/> (consulté le 6 juillet 2010)

¹⁶ Ask Now : <http://www.asknow.org/> (consulté le 6 juillet 2010)

¹⁷ BiblioSésame : http://www.bpi.fr/fr/la_bpi_et_vous/questions_reponses/en_reseau.html (consulté le 6 juillet 2010)

¹⁸ Le Guichet du Savoir : <http://www.guichetdusavoir.org/> (consulté le 6 juillet 2010)

En Espagne, la coopération entre les bibliothèques municipales de différentes villes¹⁹ permet d'offrir des renseignements dans plusieurs langues et dialectes : le catalan, le basque, le castillan et le galicien. Et il en va de même en Italie où les services des différentes régions se regroupent de plus en plus. Chiedi al bibliotecario²⁰ de la bibliothèque Salaborsa de Bologne et le réseau de Modène²¹ collaborent chacune avec les différentes bibliothèques de leur région.

2.4.2 L'offre de service

Les SRV en lecture publique (LP) présentent généralement tous une offre relative à tous les domaines de la connaissance. 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 - créé par la Bibliothèque Publique d'Information (BPI) -, 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. Certaines institutions restent vagues sur la typologie des renseignements fournis, alors que d'autres indiquent également les questions auxquelles elles ne répondent pas. 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.

Ci-dessous, quelques exemples de questions posées à BiblioSésame :

- Pouvez-vous m'indiquer un site qui recense les ouvrages de taumachie en français ?
- Je suis à la recherche d'images en rapport avec les bateaux de William Baffin...
- Existe-t-il des possibilités de prêts avec des bibliothèques étrangères ?
- Quels sont les symptômes de la grippe H1N1 ? Sur quels sites peut-on s'informer ?

¹⁹ Pregunte : <http://www.pregunte.es/consulta/consulta.cmd> (consulté le 6 juillet 2010)

²⁰ Chiedi al bibliotecario (Salaborsa) : <http://www.bibliotecasalaborsa.it/documenti/8137> (consulté le 6 juillet 2010)

²¹ Chiedi al bibliotecario (Sebina Open Library) : <http://opacsol.cedoc.mo.it/sebina/repository/virtualreference/static/> (consulté le 6 juillet 2010)

- Je cherche des articles de presse concernant le Cinéma du réel...
- Est-il possible d'apprendre à la bibliothèque avec des supports à l'appui de la langue arabe?

Quant aux références bibliographiques, les bibliothèques ne constituent pas des bibliographies exhaustives. Une bonne partie des SRV disent répondre aux questions ponctuelles et rapides, telles que des informations biographiques, historiques ou des citations.

Des réponses développées constituent la valeur ajoutée du service. 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.

Concernant la recherche d'informations, certaines bibliothèques proposent des stratégies de recherche et des conseils sur l'utilisation de l'Online Public Access Catalogue (OPAC). L'assistance à la recherche en ligne* n'est pas toujours mentionnée et semble être une particularité des services anglo-saxons. Enfin, les SRV qui offrent une assistance aux devoirs scolaires d'un public jeune sont encore peu nombreux.

Tous les services semblent être d'accord sur la typologie des réponses auxquelles on ne répond pas: les avis médicaux, les renseignements légaux et commerciaux, ainsi que les réponses aux concours. Desider@, de la bibliothèque publique de Chiari²², dit ne pas fournir de conseils médicaux mais, si nécessaire, procure les sources* utiles à la recherche. Selon les principes déontologiques du bibliothécaire face à l'information, plusieurs services ne donnent pas de renseignements impliquant une opinion ou une prise de position.

2.4.3 Les modes de contact

En ce qui concerne les solutions techniques, on peut faire une distinction entre les systèmes synchrones et les applications asynchrones. Les premières permettent d'élaborer une réponse en temps réel, tandis que les systèmes asynchrones se basent sur un échange en différé. Le choix de l'application informatique dépend de plusieurs facteurs, parmi ceux-ci on trouve le volume potentiel des transactions, le budget, les compétences des usagers et bien entendu celles du personnel. Lorsqu'on est en

²²

Desider@: <http://www.comunedichiari.net/desidera.htm> (consulté le 6 juillet 2010)

présence d'un réseau collaboratif, l'utilisation d'une technologie commune est préférable, en raison de l'interopérabilité et du respect des protocoles de communication.

La tendance actuelle montre une utilisation de plus en plus répandue de la messagerie instantanée, surtout dans le contexte anglo-américain. L'entretien via chat permet d'affiner les besoins de l'utilisateur et s'accompagne de l'enregistrement de la transaction par le SRV qui, ultérieurement, envoie les détails de la conversation à l'utilisateur. En raison de l'échange en temps réel, l'utilisation du chat se prête à des questions courtes et factuelles. Une bonne réactivité du professionnel, ainsi que des ressources en ligne bien organisées sont fondamentales à la bonne réussite de l'entretien. En Europe, ce sont surtout les grands réseaux qui adoptent un système de messagerie instantanée, tels que BiblioSésame. Les petites bibliothèques semblent préférer les systèmes asynchrones, notamment la messagerie électronique susceptible d'être complétée par un formulaire en ligne avec plusieurs champs à remplir. La bibliothèque collecte ainsi une série d'informations utiles à la recherche autant qu'à l'enrichissement de la base de connaissances. L'évaluation du service est de même facilitée. Les formulaires peuvent prendre une forme simple ou complexe : la tendance actuelle consiste à préférer un formulaire concis. Ce modèle, bien qu'impliquant la perte de certaines informations nécessaires aux statistiques, demeure davantage intuitif et instantané (Gentilini, 2008).

Le Guichet du Savoir a mis en place un système de forum, où l'utilisateur peut poser ses questions en s'enregistrant avec un pseudonyme²³. L'avantage de ce système est de constituer une base de connaissances qui peut être consultée par les internautes sans forcément devoir s'enregistrer. A la bibliothèque de veiller à ce que la confidentialité des données soit respectée.

On constate de plus en plus que les 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'utilisateur de choisir ce qu'il préfère.

²³ Le logiciel libre « Invision Power Board » permet la gestion des questions et des réponses.

Par exemple, la Topeka & Shawnee County Public Library²⁴ et la Hinsdale Public Library²⁵ couvrent toutes les technologies disponibles.

En ce qui concerne la référence par SMS, elle est assez commune parmi les bibliothèques publiques d'outre Atlantique. La question est normalement envoyée par téléphone mobile et parvient au SRV par courriel électronique. Ensuite, la réponse est renvoyée par texto sur le téléphone portable de l'utilisateur (Accart, 2008 : 189). La St. Charles Public Library explique l'utilisation du SMS à l'aide d'une présentation²⁶. Les inconvénients résident dans la limite des caractères et le risque que les messages ne parviennent pas à cause de problèmes techniques. Les bibliothèques invitent alors à poser des questions simples et brèves (horaires, disponibilités d'ouvrages, demandes de prolongation, etc.) et à préférer le courriel pour les questions développées. Ce système devient alors un bon complément aux autres modes de communication. Il permet en outre de diffuser des flux RSS ainsi que des podcasts.

La technologie VOIP (Voice Over Internet Protocols) est une application permettant d'appeler sur Internet par le biais d'un microphone ou d'un haut-parleur. Skype, une application propriétaire mais gratuite, est l'exemple le plus célèbre. Les fonctionnalités incluent messagerie instantanée, transfert de fichiers et vidéoconférence. Les services publics qui proposent ce genre d'application pour la référence en ligne sont fréquents aux Etats-Unis et moins en Europe (Zago, 2007). La Bibliothèque communale d'Empoli a franchi le pas et offre des renseignements sur Skype²⁷. Actuellement, cette technologie ne semble pas poser d'obstacles économiques et technologiques. Au contraire, elle représente une facilitation pour la mise en place d'un SRV, car la bibliothèque peut expérimenter des techniques diverses qui comporteraient autrement des frais importants, notamment pour l'achat des licences.

Les toutes dernières tendances de la référence virtuelle voient l'utilisation de Twitter. Twitter est un outil de réseau social et de micro-blogging qui permet à l'utilisateur de disposer d'une page personnelle qu'il met à jour à travers des messages brefs, par Internet, messagerie instantanée ou par SMS. L'application est déjà utilisée par

²⁴ Ask a librarian : <http://www.tscpl.org/ask/> (consulté le 6 juillet 2010)

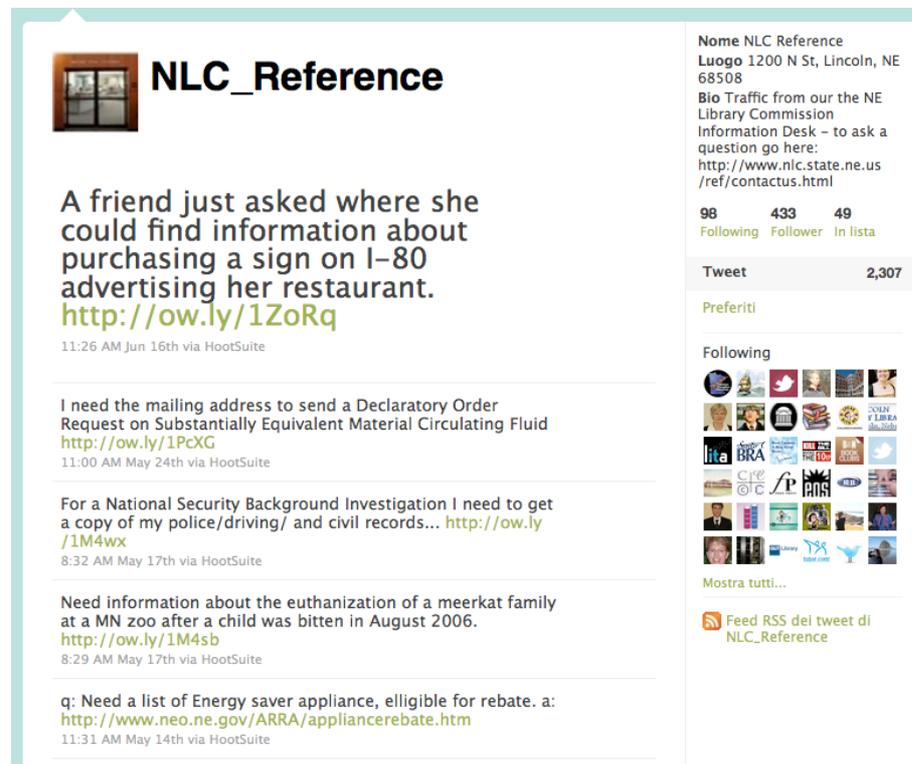
²⁵ Ask a reference question : <http://www.hinsdalelibrary.info/how-do-i/ask-a-reference-question/> (consulté le 6 juillet 2010)

²⁶ Have a question? Text us! http://www.st-charles.lib.il.us/research/text_us.htm (consulté le 6 juillet 2010)

²⁷ La biblioteca su Skype : <http://www.comune.empoli.fi.it/biblioteca/servizi/skype.htm> (consulté le 6 juillet 2010)

quelques bibliothèques pour informer et rester en contact avec les usagers²⁸. La Nebraska Library Commission²⁹ par exemple répond à des questions factuelles* et ponctuelles avec des tweets³⁰.

Figure 1
Le service de la Nebraska Library Commission



Source : http://twitter.com/NLC_Reference (consulté le 6 juin 2010)

Parmi d'autres applications informatiques destinées aux renseignements en ligne, on rencontre le chatbot. Ces derniers temps, un nombre considérable de chatbots ont été mis en place dans des bibliothèques universitaires germanophones³¹. Qu'est-ce qu'un

²⁸ La Casa Grande Public Library en est un exemple <http://twitter.com/cglibrary> (consulté le 6 juillet 2010)

²⁹ NLC Reference : http://twitter.com/NLC_Reference (consulté le 6 juillet 2010)

³⁰ 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 : <http://askontwitter.com/> (consulté le 6 juillet 2010)

³¹ On signale le service de la Sächsisch Landesbibliothek Staats und Universitätsbibliothek de Dresde : <http://www.slub-dresden.de/> (consulté le 6 juillet 2010)

chatbot³² ? Le chatbot est une application du serveur qui grâce à un robot virtuel permet de répondre automatiquement aux questions posées sur Internet : les questions sont formulées dans un champ et le robot donne une réponse immédiate. Le public peut ainsi accéder d'une nouvelle manière à l'information des bibliothèques publiques. En Suisse, le premier chatbot en lecture publique a été mis en ligne en juillet 2009 par la Kornhausbibliothek de Berne³³. Kornelia, la bibliothécaire virtuelle qui répond aux renseignements généraux, est un support à la recherche d'informations. Elle invite à se rendre à la bibliothèque pour visiter la collection physique. L'avantage est d'offrir un point de rencontre entre le public, la technologie et l'information. En outre, le chatbot fournit des réponses immédiates 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et cela de façon complètement anonyme. L'application demande par contre un grand investissement initial et l'intervention de plusieurs spécialistes³⁴. Les évaluations et les tests mensuels montrent que Kornelia donne des bons résultats et la qualité des réponses a par conséquent pu être améliorée. En effet, parmi les faiblesses du système, on cite les réponses parfois vagues et le manque d'une réelle connaissance professionnelle du robot (Dohrmann et al., 2009).

Le délai de réponse des SRV dépend de la typologie de technologie utilisée et de la disponibilité du service. Lorsqu'on est en présence d'un système asynchrone, tel que le courriel, le temps de réponse peut varier entre 2 et 4 jours. Les services étudiés prennent en moyenne 3 jours ouvrables avant de répondre. En ce qui concerne la messagerie instantanée, les services sont accessibles selon des horaires bien déterminés et souvent, lorsqu'il s'agit d'un réseau collaboratif de chat, le service est assuré 7 jours sur 7. Ask Now, Ask Colorado³⁵ et Maryland AskUsNow³⁶ figurent au nombre des consortiums toujours actifs.

Parmi les services analysés, on constate que certains ne sont malheureusement pas assez mis en valeur sur la page d'accueil alors que d'autres sont difficilement

³² Le terme chatbot est la combinaison de « chat » et « robot ». L'application utilise le langage AIML (Artificial Intelligence Mark up Language) qui lui permet de reconnaître les mots clés et d'accéder à la bonne réponse (Dohrmann et al., 2009)

³³ Le chatbot Kornelia : http://www.kornhausbibliotheken.ch/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=64 (consulté le 6 juillet 2010)

³⁴ Le projet Kornelia a été mis en place par un groupe d'étudiants de la HEG, des informaticiens, des graphistes et le personnel de la Kornhausbibliothek, à Berne.

³⁵ Ask Colorado : <http://www.askcolorado.org/> (consulté le 6 juillet 2010)

³⁶ Maryland AskUsNow : <http://www.askusnow.info/> (consulté le 6 juillet 2010)

repérables. Certaines bibliothèques, telles que la Crosse Public Library³⁷, présentent directement sur leur page d'accueil une fenêtre de dialogue pour la référence.

2.4.4 Des services ouverts à tous les 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 et répond à tout type de question. Les BM de Lyon souhaitent enrichir son public par ce biais (Calenge, Di Pietro, 2005). Certains services préfèrent cibler le public, à l'exemple de MarylandAskUsNow qui s'adresse aux inscrits invités à effectuer un login. En outre, des questions externes sont acceptées, à condition qu'elles portent sur le Maryland. Le réseau AskNow, destiné au public des résidents, exige le code postal avant de se connecter³⁸.

Les services qui s'adressent spécifiquement aux enfants ne sont pas nombreux : dans cette optique la Toronto Public Library³⁹, la St. Charles Public Library⁴⁰ et l'IPL for Kids⁴¹ 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.

37 Crosse Public Library: <http://www.lacrosselibrary.org/> (consulté le 6 juillet 2010)

38 Ask Now: http://www.asknow.org/zipcheck.cfm?lib=CA_ASKNOW (consulté le 6 juillet 2010)

39 Kidsspace: <http://kidsspace.torontopubliclibrary.ca/questionsanswers.html> (consulté le 6 juillet 2010)

40 Reference, Homework Help et Internet Links: http://www.st-charles.lib.il.us/youth_services/ys_hw_help.htm (consulté le 6 juillet 2010)

41 For Kids : <http://www.ipl.org/div/kidsspace/> (consulté le 6 juillet 2010)

Figure 2
Kidsspace : un service en ligne pour les enfants



Source : <http://kidsspace.torontopubliclibrary.ca/questionsanswers.html> (consulté le 6 juillet 2010)

Enfin, bien que le public puisse être limité, tous les services analysés proposent toujours des prestations gratuites.

2.4.5 Des prestations à forte valeur ajoutée

Parmi les services pris en compte, certains 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. Les institutions n'offrent malheureusement pas toutes ce type de prestation. L'exemple le plus éclatant est le Guichet du Savoir.

Certaines bibliothèques, telles que la Public Library de New York, offrent la possibilité de prendre rendez-vous avec un bibliothécaire. « Book a librarian »⁴² met des

⁴² Book a librarian : <http://www.nypl.org/ask-nypl/on-site-research-consultations> (consulté le 6 juillet 2010)

bibliothécaires hautement spécialisés dans un domaine bien précis, à disposition des usagers.

Il est important que le SRV s'accompagne d'outils qui facilitent l'accès à la recherche d'information et permettent de développer l'autonomie de l'utilisateur : une FAQ, un répertoire de signets, des bibliographies ou, encore une base de questions/réponses (Benoist, 2007 : 26). La plupart des bibliothèques adoptent désormais une FAQ. Par contre la base de connaissances n'accompagne pas toujours les SRV. Cela dépend fortement des possibilités offertes par le 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 connaissance⁴³.

Très 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 Library⁴⁴ qui fournit un service en chinois et espagnol et BiblioSésame, qui accepte les questions en anglais, en allemand et en espagnol.

2.5 La situation en Suisse

En Suisse, les bibliothèques universitaires font un usage fréquent des services virtuels : de l'Institut de droit comparé à la bibliothèque de l'EPFL, les exemples sont nombreux. Au niveau national, on signale également le SwissInfoDesk⁴⁵ de la Bibliothèque Nationale qui fournit des informations sur la Suisse et collabore avec plusieurs bibliothèques du pays. Si les SRV spécialisés sont répandus dans le milieu académique, cela n'est pas le cas des bibliothèques de lecture publique, où l'on n'en compte guère plus de deux.

43 L'archive des questions/réponses de Sindbad :
http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/s.sindbad_reponses_par_themes.html?first_Art=non (consulté le 6 juillet 2010)

44 Ask a librarian :
http://www.queenslibrary.org/index.aspx?page_nm=AskALibrarianOverview (consulté le 6 juillet 2010)

45 SwissInfoDesk :
<http://www.nb.admin.ch/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html?lang=fr> (consulté le 6 juillet 2010)

Depuis environ cinq ans, la BGE⁴⁶ offre un service de référence en présentiel de même que des renseignements en ligne par le biais de la messagerie électronique et d'un formulaire. Le service est ouvert à tout public, il n'est pas nécessaire d'être inscrit au réseau des bibliothèques universitaires pour recevoir une réponse. La BGE collabore avec SwissInfoDesk : elle est en effet compétente pour toutes les questions qui concernent Genève.

Tout récent, le SRV de la médiathèque du Valais renseigne sur ce canton⁴⁷. Le service, ouvert à tous, se veut en français et en allemand. Pour poser des questions, il est nécessaire de s'inscrire et d'accepter la charte du service. Les questions archivées sont mises en ligne et l'archive peut être interrogée par grands domaines.

« Questions sur » de la TSR⁴⁸ est un service d'information en ligne. Grâce au partenariat avec plusieurs institutions, il couvre tous les domaines de la connaissance, de l'informatique à la psychologie, des migrations à la mondialisation. Ce ne sont pas des bibliothécaires qui répondent aux questions posées, mais des acteurs de différents domaines (psychologues, médecins, chercheurs...). Les réponses portent toujours le nom de l'expert et se complètent de références bibliographiques et de liens Internet. Un formulaire permet d'envoyer la question après avoir consulté l'archive des réponses en ligne. Aucune charte ne semble expliquer le fonctionnement du service.

46 Le service en ligne de la BGE : <http://www.ville-ge.ch/bge/pratique/renseignements.htm> (consulté le 6 juillet 2010)

47 Le Valais en questions : <http://questions.mediatheque.ch/> (consulté le 6 juillet 2010)

48 Questions sur : <http://www.questionsur.ch/home> (consulté le 6 juillet 2010)

3. L'environnement interne : état des lieux des BM

3.1 Méthodologie

L'environnement interne influence le développement d'un projet, d'où l'importance de faire un état des lieux approfondi de l'institution. La récolte des données permet d'identifier les moyens disponibles et par conséquent de déterminer la façon optimale dans laquelle le SRV peut s'intégrer à l'activité et à l'organisation des BM. Pour ce faire, j'ai étudié une partie de la documentation interne transmise par mes mandants. J'ai pu ainsi déterminer le modèle de SRV le plus adapté aux BM, tout en tenant compte des exigences et des contraintes. J'ai également effectué des entretiens avec des experts et des bibliothécaires. L'état des lieux s'est déroulé en plusieurs étapes :

Prise de connaissance de l'organisation interne des BM : grâce au cours « Stratégie de lecture publique », donné par mes mandants dans le cadre des cours à option, j'ai pu disposer des informations sur le fonctionnement de la cellule études et projets. Dans le cadre de mon stage, mes mandants m'ont également fourni l'essentiel de la documentation interne (organigramme, cahiers des charges...).

Prise de connaissance de la mission, des valeurs et des objectifs stratégiques : grâce aux informations disponibles sur le site des BM et à l'ensemble de la documentation interne (charte d'accueil, mission, charte de collaboration, etc.), j'ai collecté les éléments utiles : le but était d'inscrire le service dans la même vision. Je me suis également renseignée auprès de mes mandants sur les projets en cours. Ces informations m'ont permis d'estimer la réalisation d'un SRV et d'identifier des opportunités supplémentaires.

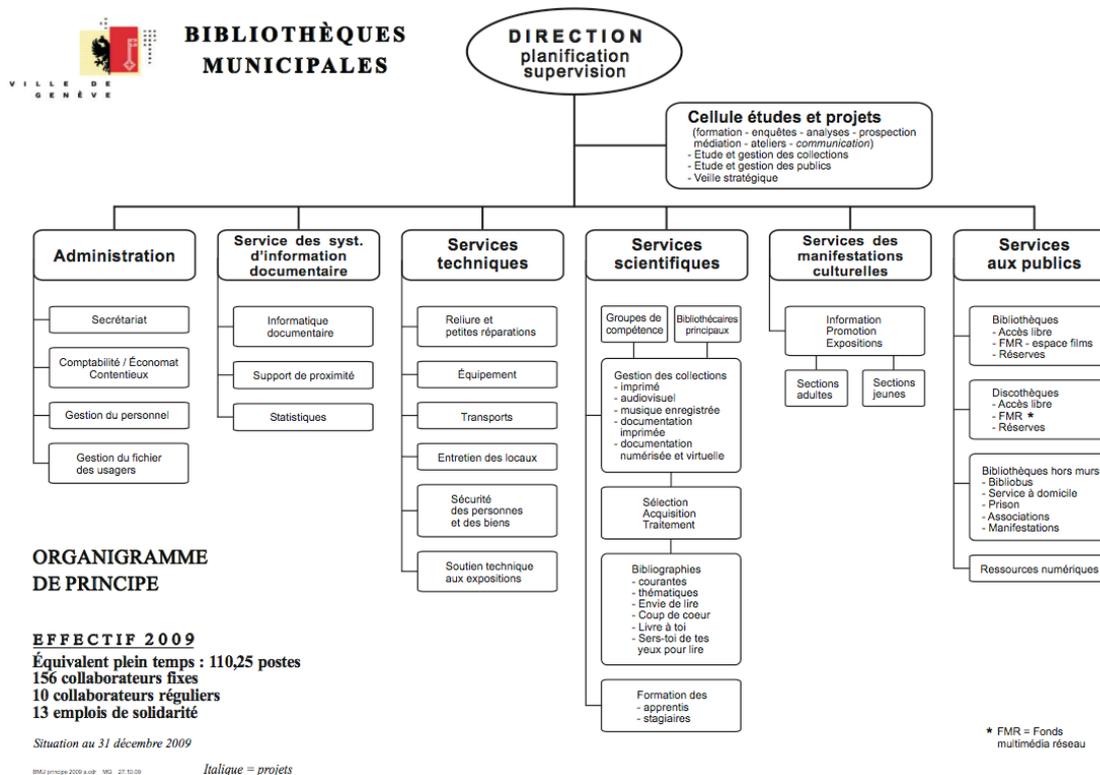
Prise de connaissance du fonds de référence : en collaboration avec Mme Muster, j'ai identifié les sources papier et électroniques utiles au service de référence. Par la suite, j'ai pu déterminer dans les grandes lignes si celles-ci convenaient au SRV.

Etude des moyens humains et matériels : je me suis tout d'abord entretenue avec mes mandants avant d'étudier l'ensemble de la documentation interne qu'ils m'ont transmise (procès-verbaux, fonctionnement des groupes de travail, cahiers des charges, statistiques, etc.). Les procès-verbaux référant des ateliers de médiation se sont révélés essentiels. Dans un deuxième temps, j'ai interviewé des bibliothécaires des BM pour connaître leur perception du SRV. A cette occasion, je me suis également renseignée sur la nature des questions le plus souvent posées au service du prêt.

3.2 La structure des BM

Les BM sont un service du Département municipal de la culture de la Ville de Genève et fonctionnent en réseau. Depuis 2005, elles disposent de groupes transversaux supervisés par des adjoints scientifiques qui s'occupent respectivement 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. Aujourd'hui, les responsabilités de la cellule études et projets sont confiées à Joëlle Muster pour la gestion des collections et à Marie-Aude Python en ce qui concerne la gestion des publics. Le poste de veille stratégique s'oriente vers la médiation culturelle, mission dont s'occupe Florent Dufaux. La veille stratégique se focalise sur les Technologies de l'information et de la communication (TIC), l'évolution des services et des bibliothèques, les changements organisationnels et l'organisation apprenante. La fonction des adjoints scientifiques se situe en dehors de la hiérarchie habituelle, d'où la dénomination « groupes transversaux ».

Figure 3
Organigramme des Bibliothèques Municipales



Sources : BM, 2009

Grâce à leur rattachement direct à la direction, ainsi qu'à l'absence de liens hiérarchiques, la cellule études et projets bénéficie d'une forte autonomie et, en même temps, du support actif de la direction. De cette manière elle assure le lien entre le décisionnel et l'opérationnel. Sur demande de la direction ou à leur propre initiative, les groupes transversaux fournissent des rapports sur les activités, ainsi que des propositions de projets (tel est le cas de la création d'un SRV qui s'inscrit dans le cadre de la médiation). Ils se chargent également de la récolte des données à travers la réalisation d'enquêtes ou d'analyses. Grâce à ces informations cruciales, la direction prépare chaque année les objectifs stratégiques⁴⁹.

3.3 Missions et projets

3.3.1 Les missions

Entre 2005-2007, le secteur Gestion des publics a réalisé la charte d'accueil⁵⁰ et la charte de collaboration⁵¹. Il a aussi harmonisé les procédures pour la gestion du prêt. La charte d'accueil énonce une série de valeurs fédérant les collaborateurs des BM : l'égalité d'accès pour tous, l'encyclopédisme du fonds, le respect de la diversité culturelle et sociale des publics. On remarque que le public est au cœur de la mission et de l'activité du réseau⁵². Par ailleurs, l'usager et les usages de la bibliothèque ont beaucoup évolué durant ces dernières années. Les pratiques des BM visent à s'adapter à ce contexte en mutation et, pour l'année en cours, elles disposent d'une série d'objectifs stratégiques⁵³ aptes à formuler les priorités et les perspectives nouvelles.

49 Présentation de la Cellule études et projets des Bibliothèques municipales de la Ville de Genève : Stratégie d'une bibliothèque de lecture publique

50 Charte d'accueil. Ensemble à la rencontre de la culture : <http://www.ville-ge.ch/bmu/bibliotheques/pdf/charte-accueil.pdf> (consulté le 6 juillet 2010)

51 Documentation interne : Charte de collaboration, les 3 "A"

52 Documentation interne : Ville de Genève, Bibliothèques et discothèques municipales. Missions et prestations

53 Documentation interne : Ville de Genève, Bibliothèques et discothèques municipale. Objectifs généraux

3.3.2 Les projets

La formation des publics est un axe prioritaire pour les BM. Concrètement, il s'agit d'accompagner l'utilisateur dans l'utilisation des TIC et de former ce dernier à la recherche documentaire^{*54}. Suite au travail de Bachelor des étudiantes HEG de 2009⁵⁵, un groupe de travail pour la formation des usagers a été constitué. Celui-ci se compose d'une demi-douzaine de bibliothécaires et a pour objectif la mise en place d'un programme de formation aux usagers. Le groupe s'occupe notamment de la création de supports pédagogiques et de sessions de formation. Pour ce faire, les membres participent à un programme de formation continue (ateliers spécialisés aux BM)⁵⁶.

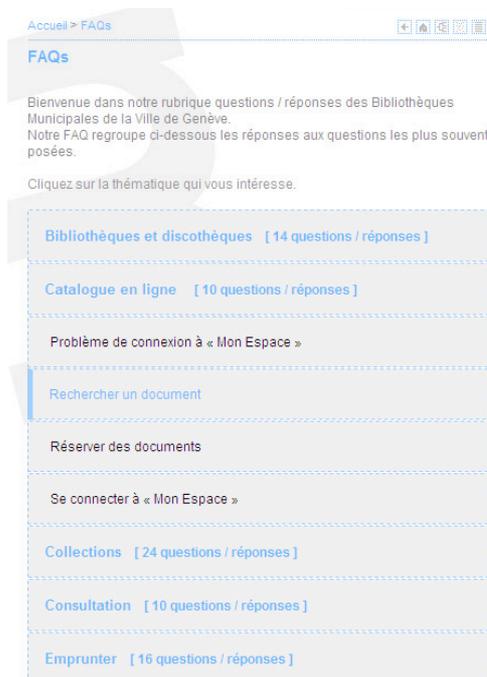
Dans le domaine de l'accueil, on cite la réalisation d'un guide pour les lecteurs, prévu pour l'été prochain, ainsi qu'un projet d'e-learning*. De surcroît, afin d'améliorer le service aux publics, une formation à la recherche documentaire sera proposée aux collaborateurs travaillant au prêt. Elle implique une formation à la recherche dans le catalogue et des ressources extérieures aux BM (autres catalogues et ressources Web). Les bibliothécaires pourront ainsi mieux orienter leurs usagers. Suite au projet de refonte, les BM disposent d'un nouveau site Web. Ceci présente de façon claire l'offre de services et veut faciliter l'accès aux ressources. Une FAQ sur le fonctionnement de la bibliothèque, notamment sur les services et le prêt, est mis à disposition de l'internaute à partir de la page d'accueil.

54 Documentation interne : Formation des usagers, groupe de travail (8.7.2009). Cahier des charges

55 MONTANDON, Laure, VITTORI, Jennifer. *Formation en bibliothèque : les nouvelles compétences nécessaires pour les bibliothécaires et les nouveaux besoins des usagers*. 2009. 107 p. Travail de bachelor réalisé en vue de l'obtention du diplôme HES, filière information documentaire, Haute école de gestion de Genève, 2009.

56 Documentation interne : Formation recherche documentaire. Séance préparatoire (31.3.2010)

Figure 4 La FAQ des BM



Source : nouveau site des BM, DSIC (juin, 2010)

Il s'agit d'une base de gestion des connaissances créée par la Direction des systèmes d'information et de communication (DSIC). Elle est structurée dans plusieurs bases et a différents niveaux de hiérarchie.

Un nouvel Intranet réservé aux BM avec les documents administratifs va suivre la réalisation du site Web. Parmi d'autres projets, un service de propositions d'achat et d'alerte pour les retards devrait être mis en place par le biais des courriels et des SMS. En outre, les usagers pourront également accéder à un système de préinscription en ligne.

Les BM vont aussi s'équiper d'automates de prêt. Ce projet pilote sera d'abord testé à la Cité et permettra aux bibliothécaires de consacrer davantage de temps aux questions des usagers. En raison de nombreux appels auxquelles les BM doivent actuellement faire face, l'idée de créer à l'avenir un central téléphonique de tri des appels est régulièrement évoquée.

3.3.2.1 Les ébauches d'un service de référence virtuel

La cellule études et projets organise régulièrement des ateliers pour exposer des projets. Les participants se réunissent en groupe, partagent les informations et éveillent leur curiosité. Pendant une journée d'études de décembre 2009⁵⁷, l'absence d'un bureau de référence a été soulignée par les bibliothécaires. De façon générale, l'assistance aux usagers dans la recherche documentaire est apparue insuffisante. De ce fait, les professionnels ont exprimé la nécessité de consacrer davantage de temps aux questions des lecteurs à travers la mise en place d'un service adéquat. Parmi les solutions qui ont été mentionnées, il y a : la création d'un service de référence sur place, destiné à la recherche documentaire, et la mise en place d'un système de contact en ligne par le biais du courrier électronique. De leur côté, les collaborateurs des discothèques se sont montrés très motivés pour un service virtuel. Selon eux, ceci aurait plusieurs avantages : valoriser le fonds audiovisuel, transmettre les compétences informationnelles et relier les collections aux publics.

3.4 Les activités de prêt

Actuellement, il n'existe pas un desk d'information en présentiel, c'est donc le guichet du prêt qui est censé remplir les fonctions de renseignement et de référence. Celui-ci est très actif : on compte 1'600'000 prêts par an sur l'ensemble du réseau, soit 7'100 prêts journaliers. D'après les statistiques générales à fin de 2009⁵⁸, les BM comptent un total de 152'000 inscrits, dont 40'000 actifs et 500'000 visites environ. Les statistiques montrent une légère augmentation des inscrits et du prêt entre 2008 et 2009. Si les prêts pour les sections adultes et jeunes ont connu une augmentation, ce n'est pas le cas de l'audiovisuel : les prêts ont notamment baissé aux discothèques des Minoteries et de Vieusseux. La fréquentation du réseau, quant à elle, ne semble pas avoir baissé, à l'exception des discothèques.

Mon observation aux guichets d'accueil des BM m'a permis de constater que les bibliothécaires sont constamment sollicités, surtout à la Cité, où l'affluence des publics est extrêmement importante et les appels téléphoniques fréquents. Cependant, cette sollicitation est variable en lien avec les jours et les horaires. Dans d'autres succursales, le personnel est normalement moins sollicité et peut ainsi assister ses lecteurs aisément, notamment lors de la recherche documentaire.

57 Documentation interne : La médiation culturelle (journée d'étude 7.12.2009). Ateliers

58 Documentation interne : Bibliothèques municipales de la Ville de Genève. Statistiques 2009

3.5 Obtenir le support de la direction et des collaborateurs

Dès le début, le projet a pu bénéficier de l'appui de la direction qui a accepté et validé sa faisabilité. Il s'agit d'une condition indispensable à la bonne marche des opérations et à leur inscription dans le fonctionnement interne du réseau. Du côté des collaborateurs, l'importance d'une structure de référence avait déjà été mise en avant pendant les ateliers consacrés à la médiation culturelle. J'ai donc rencontré les bibliothécaires afin de mieux connaître leur perception du projet. En effet, le support du personnel est très important, car il contribue au développement du service et à l'activité de référence. A l'occasion, il a fallu disposer d'arguments persuasifs pour expliquer les enjeux du service. Les bibliothécaires ont tous montré un réel intérêt : ils sont conscients de l'évolution des services et 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, car ce service amènerait un surcroît de travail et demanderait des compétences particulières.

Des exemples comme le « Guichet du Savoir » peuvent faire peur en raison de la multitude de questions traitées et de la vocation « tout le savoir » et « tout public » qu'il remplit. Les professionnels fascinés par cette solution ne manquent pas. D'autres bibliothécaires ont soulevé le risque de la perte du public en présentiel. En ce sens, ils ont du mal à concevoir la complémentarité du service en ligne.

En m'entretenant avec mes mandants et des collaborateurs des BM, j'ai constaté que le traitement de documents occupe actuellement une place importante dans les activités bibliothéconomiques, ce qui empêcherait en partie le personnel de trouver du temps à consacrer à ce nouveau service. Une solution pourrait consister au renforcement des ressources humaines, en particulier par de nouvelles embauches. Cette option n'est malheureusement pas possible pour l'instant. Selon Mme Python, il faudrait plutôt harmoniser le traitement de documents et mettre en avant les tâches prioritaires, telles que le SRV.

Pour ce qui est du support technique, les BM disposent de leur concepteur informatique, Dimitri Hebert, qui travaille à la DSIC et s'occupe du développement et de la conception. Deux techniciens sont présents à la Bibliothèque de la Cité et s'occupent du support pour le réseau.

3.6 Les compétences professionnelles

Dans le cahier des charges des bibliothécaires⁵⁹, les compétences de référence figurent parmi d'autres. La charte de collaboration, en appui du cahier des charges, énonce également les qualités nécessaires aux professionnels avec notamment l'actualisation des connaissances et l'accompagnement des usagers dans leurs recherches.

Trois secteurs principaux se chargent des collections du réseau : le secteur des documents imprimés adultes, le secteur des services audiovisuels et le secteur des imprimés jeunes⁶⁰. Les BM ont mis en place des groupes de sélection⁶¹ pour les imprimés adultes et les audiovisuels. Ceux-ci s'organisent autour de quatorze différents domaines. Les membres disposent de connaissances détaillées dans un domaine de la connaissance. Le but est d'offrir aux usagers des collections adaptées et accessibles, ainsi que de faciliter le travail des collaborateurs au niveau du réseau. De façon concrète, les bibliothécaires sont chargés de sélectionner les documents. En outre, ils proposent des sources courantes et rétrospectives utiles à leur sélection. Ils peuvent également conseiller sur le traitement de documents (catalogage, indexation, désherbage, etc.).

3.7 Les ressources documentaires

Les succursales disposent chacune d'une collection de référence. A la Cité, celle-ci est plus vaste que dans d'autres bibliothèques du réseau, où le fonds est parfois plus restreint. Elle compte des dictionnaires, des encyclopédies, des atlas et des guides qui couvrent les principaux domaines de la connaissance.

Actuellement, il n'existe aucune politique formalisée sur le fonds de référence. Les critères pour les ouvrages de références suivent les grands principes de la politique des collections⁶² : le fonds doit être à jour et couvrir tout le savoir. Le niveau de complexité des ouvrages est hétérogène et varie en fonction des domaines. On rencontre effectivement des documents généraux et des ouvrages plus pointus. J'ai

59 Documentation interne : Ville de Genève, Ressources humaines. Cahier des charges par fonctions

60 Le secteur jeunesse est administré par des « groupes de compétences » qui gèrent les contes, les BD, les romans, les documentaires...

61 Documentation interne : Cahier des charges, Groupes de sélection maintien de la cohérence du domaine des arts (5.10.2009)

62 Documentation interne : Gestion des collections aux BM

posé la question à Mme Muster afin de savoir si la collection était utilisée pour fournir des réponses aux questions des usagers. Elle m'a répondu que le fonds n'était pas consulté à ces fins. En effet, les bibliothécaires préfèrent orienter les usagers vers la bonne source, plutôt que de fournir une réponse. La collection de référence est consultée avant tout par les lecteurs (bien qu'on ne dispose pas d'études ou de données précis sur ce point).

En ce qui concerne les ressources électroniques, il en existe plusieurs types : les ressources électroniques payantes, les ressources du Consortium suisse et les blogs. Les ressources payantes sont disponibles en ligne à partir des postes publics multimédia (PPM) des BM. Elles comprennent des encyclopédies, des dictionnaires, (Universalis, Larousse), ainsi qu'une base de données d'archives de presse (Europresse.com), des cours d'autoformation dans le domaine de la bureautique et Classical Music Library. A l'heure actuelle, les BM étudient la possibilité de mettre ces ressources électroniques à la disposition des usagers, notamment pour l'accès à distance. Les inscrits pourraient ainsi bénéficier de la consultation à distance de périodiques, d'encyclopédies et de dictionnaires.

Grâce à la même plage d'adressage IP, les professionnels ont accès aux mêmes ressources électroniques que la BGE, par le biais du Consortium suisse. En raison de leur caractère pointu, elles ne sont pas toujours exploitables en lecture publique. Elles sont utilisées exclusivement en interne pour des tâches telles que le catalogage.

Les bibliothécaires réalisent plusieurs blogs, qui ont pour but de faire découvrir les collections : le blog littéraire « L'Hibouquineur »⁶³, le blog pour les adolescents⁶⁴, le blog musical « Blog and play »⁶⁵, le blog cinéma⁶⁶ et le plus récent « Des livres... et moi »⁶⁷ conçu pour le tout jeune public. En outre, le nouveau site Web met à disposition des internautes des ressources gratuites dans plusieurs domaines : elles comprennent des sites, des vidéos et du e-learning.

A l'époque, les bibliothécaires réalisaient des dossiers documentaires consacrés à divers sujets. Désormais, ces ressources ont été abandonnées, car elles ne sont guère demandées par les publics. Des bibliographies thématiques sont par contre réalisées.

⁶³ L'Hibouquineur : <http://hibouquineur.wordpress.com/> (consulté le 6 juillet 2010)

⁶⁴ Sélection ados : <http://selectionados.wordpress.com/> (consulté le 6 juillet 2010)

⁶⁵ Blog and Play : <http://blogandplay.wordpress.com/> (consulté le 6 juillet 2010)

⁶⁶ Blog fiction : <http://blogfictions.wordpress.com/> (consulté le 6 juillet 2010)

⁶⁷ Des livres... et moi : <http://deslivresetmoi.wordpress.com/> (consulté le 6 juillet 2010)

Certains bibliothécaires tiennent une liste de documents à conseiller aux usagers. Ces listes à usage interne restent un outil de travail personnel.

3.8 Les ressources financières

La question du budget a été soulevée avec mes mandants. Pour l'instant, il n'y a pas de moyens financiers pour soutenir un service de renseignements à distance. Bien que cela n'empêche pas la réalisation du service dans l'avenir, il s'agit de la contrainte majeure dans le cadre du travail. Dans un premier temps, il faudrait prévoir les sources de financement et quantifier précisément les coûts. Idéalement, le budget doit être planifié pendant 3 ans. Claire Nguyen (2006 : 22) estime que les charges globales d'un tel service peuvent aller jusqu'à 80'000 euros. Par ailleurs, plusieurs éléments interviennent dans la planification du budget d'un SRV : les frais documentaires, les frais informatiques, les frais en ressources humaines et les frais de marketing. A savoir que les coûts pour les BM seront majeurs pendant la première année, en raison du temps à dédier à la planification et à l'organisation du service.

4. Les besoins des usagers

4.1 Méthodologie

L'analyse des besoins des usagers est une pratique indispensable à la conception de tout service. De façon générale, elle se fait à travers des enquêtes (par exemple à un groupe représentatif d'usagers), ou à partir d'informations existantes (par exemple par le biais des statistiques)⁶⁸. D'après la littérature spécialisée, la collecte de données pour la mise en place d'un SRV peut se révéler une opération délicate⁶⁹. 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 (Nguyen, 2006 : 45).

Par souci de temps et d'entente avec mes mandants, j'ai décidé de ne pas questionner les usagers des BM. Par ailleurs, je n'ai pas trouvé d'exemple d'enquête de besoins relative à un SRV. Mon enquête a donc été menée auprès du personnel des BM, car ce dernier est doté d'une bonne connaissance de son public. J'ai donc élaboré des questions, afin de disposer d'un panorama des différents besoins informationnels des usagers.

Le questionnaire à remplir en ligne a été construit sur deux axes⁷⁰ :

- Une première partie vise à connaître le service dans lequel les collaborateurs des BM travaillent (espace films et discothèque, secteur jeunesse ou adultes). La question suivante porte sur la provenance des questions (adultes ou enfants).
- La deuxième partie met l'accent sur la typologie des questions posées au prêt et leur fréquence. Un espace commentaire permet aux collaborateurs de rajouter d'autres questions qui reviennent souvent au prêt.

⁶⁸ Parmi d'autres pratiques, il y a le « focus group » : les usagers viennent à la bibliothèque pour discuter de la planification et le développement du service. Cette approche conviviale permet d'établir des relations efficaces avec son public et de créer un service qui convient à la communauté (Kern, 2009 : 17-18).

⁶⁹ « *Patron data, whether from surveys or focus groups, may well be interesting – but it may not be that reliable. Patrons may answer that they want or would use services even though they are unfamiliar with the technology or do not understand the terminology used by the library* ». (Kern, 2009 : 18).

⁷⁰ Voir Annexe 3 : Questionnaire

Dans un premier temps, j'avais prévu de trier les résultats selon les secteurs, médiathèques et discothèques, adultes ou jeunesse. Malheureusement, cela n'a pas été possible, puisqu'une grande partie des bibliothécaires répondants travaille pour plusieurs services à la fois. Je me suis donc limitée à présenter un cadre général des besoins informationnels quel que soit le service concerné. 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.

Grâce à un total de 29 réponses, 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 enrichir mon répertoire de besoins.

J'ai rencontré Mme Python qui bénéficie d'une solide connaissance des différents publics. Je lui ai demandé si les besoins des usagers sont différents d'une succursale à l'autre. Elle m'a répondu que ceux-ci ne varient pas, sauf peut-être pour le public jeune. Pour cela, j'ai effectué mon observation à la Bibliothèque de la Cité (secteur adultes, secteur jeunesse, espace films) et à la Discothèque de Vieusseux. Dans ces occasions, j'ai également interrogé un échantillon de bibliothécaires sur la nature des questions le plus souvent posées par les utilisateurs.

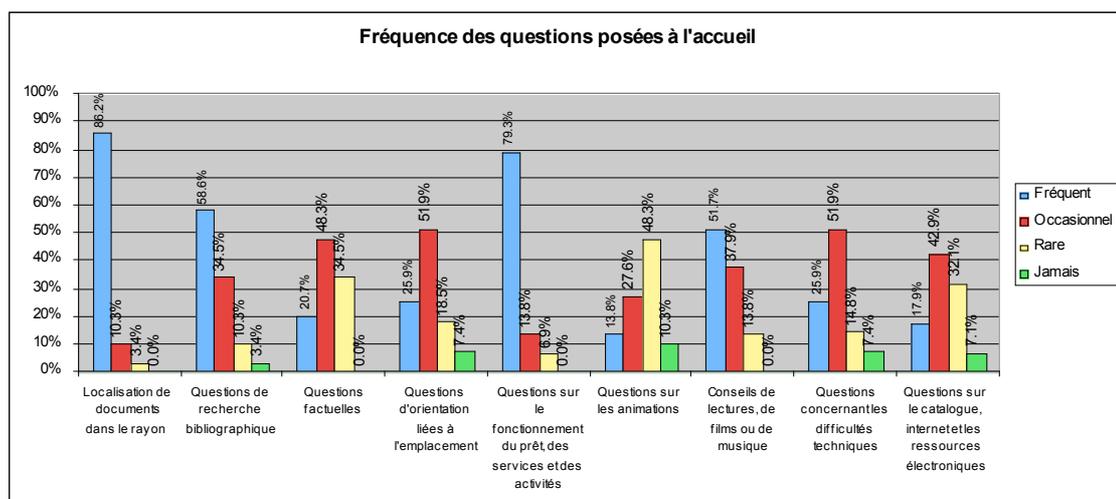
J'avais prévu de rencontrer des responsables de SRV en LP en Suisse, afin de mieux comprendre les dynamiques du fonctionnement. Malheureusement, n'ayant pas eu de retour sur SwissLib, cela n'a pas été possible.

4.2 Les besoins informationnels

D'après l'analyse des vingt-neuf questionnaires auxquels les professionnels ont répondu, 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, les usagers ne sont probablement pas complètement à l'aise avec les outils de recherche et préfèrent donc s'adresser aux bibliothécaires.

Les résultats de l'enquête :

Graphique 1 Les besoins informationnels des usagers



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

D'après mon observation au service du prêt de la discothèque de Vieuxseux, j'ai constaté également une majorité de questions bibliographiques et de localisation de documents. Selon la responsable, Mme Mauris, les questions de recherche peuvent être simples ou pointues et portent sur des chansons, des groupes et des styles de musique, parfois même sur des instruments. Elle a d'ailleurs souligné que la recherche dans le catalogue peut parfois poser des problèmes aux usagers, notamment la recherche de la musique classique.

Les BM répondent aux questions des lecteurs par courrier électronique. Celles-ci se sont multipliées durant ces cinq dernières années et, selon Mme Python, 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.

Enfin, les questions liées aux animations sont plutôt rares. Cela est probablement dû à la bonne communication aux publics, notamment à travers l'agenda des BM en ligne et imprimé.

Une partie du personnel a précisé, dans la zone des commentaires du questionnaire, 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.

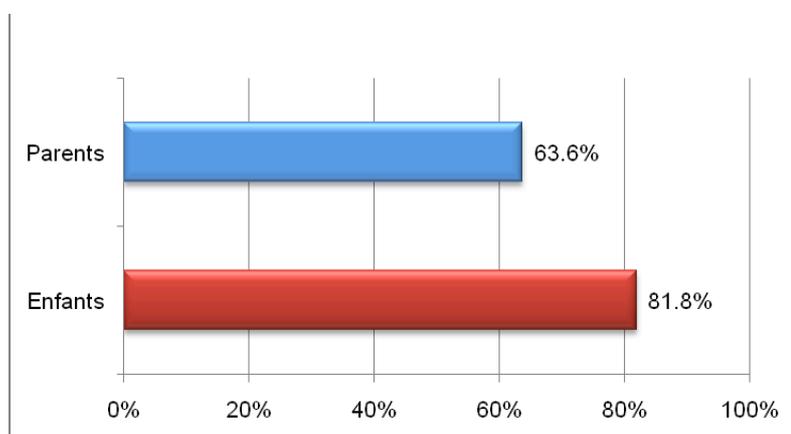
Mme Python, interrogée sur les besoins des publics, estime que les usagers ont besoin de connaître les nouveautés documentaires ainsi que l'actualité. Ils s'intéressent à la vie de quartier et réclament souvent des conseils de lecture.

Concernant plus spécifiquement le public jeune, Mme 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).

Lors de mon observation à l'espace jeunesse, j'ai pu relever une majorité de questions sur le prêt, les services et les activités, de même qu'une bonne part de questions de nature bibliographique. Celles-ci étaient posées principalement par des adultes. Les résultats du questionnaire mettent en évidence que la plupart des questions posées à l'accueil du secteur jeunesse proviennent du public jeune.

Le graphique ci-après montre les résultats.

Graphique 2
Le public qui pose des questions à l'espace jeunesse



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

A noter que pour connaître davantage les besoins informationnels du public jeune, il serait sans doute nécessaire de prévoir un questionnaire spécifique.

J'ai demandé ensuite à Mme Python si les usagers étaient à l'aise avec la technologie. En principe, le public l'est 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 sans attendre. 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 (Bridgewater, Cole, 2009). Enfin, Mme 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.

5. Bilan : la faisabilité d'un service de référence virtuel

5.1 Méthodologie

A ce point du travail, il a fallu structurer toutes les informations récoltées pendant l'analyse de l'existant, de manière à mettre en évidence les forces et les opportunités, les faiblesses et menaces du projet. Pour ce faire, j'ai utilisé la méthode des forces et des faiblesses, des menaces et d'opportunités⁷¹. Ensuite, j'ai dressé deux tableaux récapitulatifs où je présente, entre autres, les avantages et les inconvénients du service pour les BM. Les points émergents ont été présentés et discutés avec mes mandants.

Grâce à la synthèse des résultats, j'ai pu déterminer de façon claire les enjeux du SRV et, par conséquent, mieux concevoir des solutions adaptées aux BM. Ces dernières seront abordées dans les chapitres suivants.

5.2 Le service en ligne, une perspective envisageable

L'analyse de l'existant a démontré qu'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 menaces⁷². De surcroît, les avantages multiples encouragent à suivre cette voie.

Les BM peuvent compter sur le soutien d'une bonne partie des professionnels. L'enthousiasme général est indispensable à la réalisation du projet car il sera le soutien de la promotion et de l'organisation du service. Il sera bien évidemment nécessaire de motiver les collaborateurs les plus sceptiques.

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. A long terme, on prévoit des inscriptions en ligne, un service de gestion des retards par SMS et courriers électroniques et des automates de prêt. Le personnel pourrait ainsi dégager du temps dans les tâches habituelles et être disponible pour les usagers en ligne.

⁷¹ On signale également l'existence du modèle PEST, une autre méthode d'analyse, qui considère les aspects politiques, sociaux, technologiques et de l'environnement qui sont censés influencer les opportunités et les menaces d'un projet (Stover, 2008 : 140).

⁷² Voir Annexe 4 : Analyse des forces et des faiblesses, des menaces et des opportunités

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

Par contre, l'implémentation d'un SRV implique un changement au niveau de l'organisation interne du travail des BM. Qui assurera le service ? Comment trouver le temps ? 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. Parmi les opportunités : les groupes de sélection, qui pourraient être une piste pour l'organisation du travail, ainsi que 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.

En termes d'environnement externe, on constate que les usagers sont de plus en plus présents en ligne. Cela entraîne une modification des pratiques de recherche de l'information. 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, Cole, 2009 : 17).

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 :

« 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, 2003 : 8)

Le SRV représente donc un clair défi pour réaffirmer la légitimité des bibliothèques et les bibliothécaires face aux moteurs de recherche.

Dans le cadre des BM, plusieurs avantages découleraient de la mise en place d'un tel service, tant pour les usagers que pour le réseau. 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.

Les avantages et les inconvénients sont présentés dans le tableau qui suit (Meola, Stormont, 2002 : 17-21).

Tableau 1
Avantages et désavantages d'un service de référence en ligne

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

6. L'organisation d'un service de référence virtuel aux BM

6.1 Méthodologie

Afin de proposer un service adéquat, il est important d'harmoniser l'ensemble des besoins des usagers avec les moyens à disposition des BM, en tenant compte des objectifs à réaliser (Stover, 2008 : 142). Pour ce faire, j'ai étudié les besoins informationnels des publics, ainsi que les données récoltées grâce à l'état de l'existant. Par la suite, j'ai déterminé les objectifs du service de référence à distance, à savoir : à quoi et à qui doit-on répondre ? De quelle manière ? Les valeurs et les missions présentées dans la charte d'accueil⁷³ des BM m'ont été utiles pour orienter le service dans cette optique.

Pour définir le niveau du service, j'ai initialement considéré la disponibilité du fonds documentaire. J'ai réalisé un tableau synthétique des sources, internes ou externes aux BM, qui permettent de répondre aux questions. Les sources externes ont été identifiées à l'aide de mes mandants et grâce aux recherches documentaires sur Internet. Leur but est de pouvoir orienter le public vers la bonne information.

Conformément à la demande de mes mandants, j'ai également sélectionné quelques sources sur la vie pratique (emploi, santé et social). Pour ce faire, j'ai effectué une recherche sur Internet, attentive à ce que les sites proposés soient fiables et pertinents. Il s'agit d'un répertoire représentatif destiné à être enrichi au fur et à mesure.

6.2 Les objectifs et le niveau du service

6.2.1 Quels types de questions ?

L'analyse des besoins a mis en évidence la tendance des usagers à demander principalement des informations sur la localisation de documents, le fonctionnement du prêt, des services et des activités et des recherches bibliographiques. Rappelons que les demandes de renseignements concernant la vie de quartier sont également fréquentes. La vocation du service en ligne devrait donc tenir compte de l'ensemble de ces besoins.

⁷³ Charte d'accueil des BM. Ensemble à la rencontre de la culture : <http://www.ville-ge.ch/bmu/bibliotheques/pdf/charte-accueil.pdf> (consulté le 6 juillet 2010)

Il est recommandé d'offrir à l'utilisateur une assistance de premier niveau (renseignements généraux) et de deuxième niveau⁷⁴ (renseignements spécifiques). Le troisième niveau, relatif à la stratégie de recherche, est également abordé. Les renseignements se complètent de ressources en ligne qui représentent un appui utile pour l'utilisateur.

Dans le but de rendre l'usager autonome, un modèle d'interface « éducative » a été réalisé pour la page d'accueil du SRV. Elle va guider l'usager dans le repérage des bonnes sources. Les BM peuvent ainsi gagner un public plus autonome, sans pour autant empêcher à l'usager de recourir au SRV : les internautes qui le souhaitent pourront poser la question à un bibliothécaire en ligne⁷⁵.

Il existe bien évidemment une série de questions auxquelles le SRV ne pourra pas répondre. Voici quelques propositions : des conseils juridiques et médicaux, des bibliographies exhaustives, des questions sur des jeux et des concours, des études de marché, etc. Si une aide aux devoirs n'est pas proposée, elle doit tout de même être mentionnée dans la charte⁷⁶.

6.2.1.1 Des renseignements généraux

- La localisation de documents

La localisation de documents⁷⁷ est une caractéristique du service en présentiel. Cela ne signifie pas que le SRV rencontrera beaucoup de question de ce type. Cependant, il est indispensable de répondre à des questions de ce genre en fournissant la référence, ainsi que la cote de l'ouvrage présent dans la bibliothèque la plus proche de l'utilisateur. Afin que l'usager apprenne à effectuer une recherche en autonomie, la réponse pourrait s'accompagner d'une explication sur la démarche de recherche dans le catalogue.

⁷⁴ L'assistance de premier niveau concerne les emplacements, les services et les documents. Elle implique la recherche de références dans le catalogue et se complète par la localisation. L'assistance de deuxième niveau implique une recherche plus large qui se prolonge dans les bases de données, les archives et le Web. Elle fournit de même des réponses à des questions factuelles. Le responsable du service oriente l'usager vers les services compétents, lorsqu'il ne peut pas fournir une réponse pertinente (Wikipédia, 2010).

⁷⁵ Voir Annexe 8 : Interface du service

⁷⁶ Voir Annexe 13 : Charte du service

⁷⁷ Exemple de question de localisation : « Possédez-vous le dernier roman de Anna Gavalda et dans quelle bibliothèque peut-on le trouver ? »

- Des questions sur le fonctionnement du prêt, des services et des activités

Grâce à la FAQ des BM, les utilisateurs peuvent trouver des réponses concernant le catalogue, les collections, la consultation et les emprunts. La FAQ constitue également un outil de travail pour les professionnels qui peuvent y trouver des réponses aux questions. En même temps, il est souhaitable que le SRV réponde aux internautes de manière personnalisée sans forcément leur imposer de passer par le système de FAQ.

6.2.1.2 Des renseignements spécifiques

Les renseignements spécifiques concernent :

- Des recherches bibliographiques

Il s'agit de répondre à ces questions, soit en indiquant des documents présents à la bibliothèque, soit par le biais 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, par exemple entre 3 et 5. En ce qui concerne les articles de périodiques présents dans les bases de données, la possibilité de fournir le texte intégral a soulevé la problématique des licences et des droits d'auteurs. En raison de la complexité de la procédure évoquée par mes mandants, il paraît plus simple de se limiter à la référence de l'article, en précisant que l'utilisateur pourra consulter le texte intégral sur place. Il est important que la bibliographie soit commentée et que les sources soient mises dans le contexte⁷⁸. Lorsqu'une réponse adéquate ne peut pas être fournie, il est important d'orienter l'utilisateur vers le service le plus compétent. La réorientation demande une bonne connaissance des autres institutions, notamment des bibliothèques spécialisées du Canton de Genève.

- Des questions factuelles

Il s'agit de questions sur des événements ou des faits impliquant une réponse courte 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'utilisateur bénéficie ainsi d'une richesse d'informations validées par les professionnels.

78

Voir Tableau 5 : Exemple pour structurer une réponse

6.2.1.3 Des conseils sur l'utilisation des ressources de la bibliothèque et la stratégie de recherche

Le SRV se charge de répondre aux questions générales et spécifiques en ligne et, lorsque celles-ci deviennent plus complexes et concernent les techniques de recherche, les bibliothécaires de référence peuvent proposer un rendez-vous personnalisé aux usagers. Plusieurs bibliothèques offrent désormais la possibilité d'« emprunter » un bibliothécaire⁷⁹. Dans cette même optique, les bibliothécaires du groupe de formation des BM pourraient mieux répondre aux besoins ponctuels.

Puisque les usagers ne semblent pas être à l'aise avec les outils de recherche, il est important d'accompagner les réponses d'une explication sur les modalités de recherche⁸⁰. En complément du projet e-learning, la création d'un guide de recherche documentaire à l'intention des utilisateurs se verrait prise en compte par les BM. Ce dernier pourrait en effet se révéler un support précieux favorisant l'autonomie des usagers.

6.2.1.4 Faciliter l'orientation à travers des ressources spécifiques

En appui des renseignements généraux et spécifiques, il est apparu nécessaire de réfléchir à la mise à disposition d'outils appropriés pour faciliter le repérage de l'information. Cela va se traduire par des répertoires de liens dans différents domaines.

- Des ressources sur la vie du quartier⁸¹

Comme nous verrons plus loin, il s'agit plus précisément de développer des fiches de quartier. Ces ressources permettraient de démarquer l'offre des BM des autres SRV et pourraient ainsi constituer la particularité du service.

- Des conseils de lectures, films et musique⁸²

Les conseils sont une dimension importante de la lecture publique et les bibliothécaires sont souvent sollicités à ce sujet. Cependant, conseiller est souvent délicat en raison de la dimension subjective qui prime, d'où l'importance de bien connaître les besoins des usagers. Pendant l'évaluation de l'existant, certains collaborateurs ont souligné la

79 « Borrow a librarian » :
<http://english.espoo.fi/default.asp?path=32373;37337;45340;37077;63987;63988>
(consulté le 6 juillet 2010)

80 Voir Tableau 8 : Exemple pour structurer une réponse

81 Voir chapitre 8

82 Voir Annexe 5 : Répertoire des sources

difficulté de conseiller « à distance », sans avoir eu un échange direct avec la personne. Comment donc conseiller en ligne ?

Les bibliothécaires pourraient plutôt orienter vers les sites consacrés aux pratiques culturelles et à la lecture, tels que : Culture Wok⁸³, Babelio⁸⁴, LibraryThing⁸⁵ et Anobii⁸⁶. En l'occurrence, les utilisateurs pourront être dirigés vers les nouveautés et les coups de cœur présentés dans les blogs ou, encore, vers des bibliographies thématiques.

- Des ressources sur la vie pratique⁸⁷

Lors de mes discussions avec mes mandants, l'importance de doter le SRV de ressources sur la santé, l'emploi et la vie sociale a fait surface. Le but est de pouvoir orienter les utilisateurs, plutôt que répondre directement à ces sujets. En effet, les bibliothèques de LP sont de plus en plus attentives à renseigner sur des aspects de la vie pratique. Par exemple, certaines services n'offrent pas de renseignements médicaux, mais proposent des pistes de recherche aux usagers⁸⁸. Le bibliothécaire joue ainsi un rôle de médiateur, un point de repère pour des ressources autres que celles de la bibliothèque. Il est important que la charte soit claire sur la mission d'orientation et précise les limites du service.

6.2.2 Le niveau de réponses

6.2.2.1 La profondeur

On reconnaît deux manières de faire la référence : le modèle éducatif et le modèle substitutif. Le modèle éducatif est très fréquent en milieu universitaire et en lecture publique. Dans ce cas, le bibliothécaire fournit les références et forme l'utilisateur à la recherche d'information. Alors que le modèle substitutif est plus répandu dans les centres de documentation (Wikipédia, 2010). Le Guichet du Savoir est un exemple de modèle substitutif qui fournit un produit documentaire fini pour que l'utilisateur puisse le consommer directement. Or, tout en sachant que parmi les missions des BM on trouve

83 Culture Wok : <http://www.culturewok.com/lewokentravaux> (consulté le 6 juillet 2010)

84 Babelio : <http://www.babelio.com/> (consulté le 6 juillet 2010)

85 Librarything : <http://www.librarything.fr/> (consulté le 6 juillet 2010)

86 Anobii : <http://www.anobii.com/> (consulté le 6 juillet 2010)

87 Voir Annexe 6 : Ressources sur la vie pratique

88 Idea Store :
http://www.ideastore.co.uk/en/containers/universal/health_information_websites/2
(consulté le 6 juillet 2010)

la formation à l'usager dans le but de le rendre autonome, la question se pose naturellement : les BM doivent-elles privilégier le modèle substitutif ou éducatif ?

Le modèle substitutif, c'est évident, réclame un investissement majeur de la part des professionnels. Par ailleurs, il représente une opportunité à forte valeur ajoutée, puisque les compétences des collaborateurs sont valorisées au maximum. Après réflexion, il est apparu critique d'adopter un tel niveau de service en raison du risque de surcharger le service aux BM. En effet, le modèle substitutif demande un investissement important tant au niveau du temps que de l'organisation.

Quelle serait donc la profondeur des réponses ? Prenons l'exemple d'une question : « J'aimerais tout connaître de la vie de Picasso ». Dans ce cas, il ne s'agit pas de répondre à l'usager avec une biographie de Picasso. Le but des BM est plutôt d'accompagner l'usager vers des biographies de Picasso, en proposant des ressources pertinentes (des liens Internet et des références bibliographiques). Bien évidemment, il est important que ces dernières soient commentées. Les réponses à des questions sur un thème passeront donc par des références et pas à travers des réponses développées. Par contre, des questions factuelles, telles que : « A quel mouvement était identifié Picasso ? », peuvent faire l'objet d'une courte réponse du bibliothécaire, à l'aide de la consultation du fonds de référence. Il faut donc évaluer si la réponse à la question peut se trouver dans les ressources disponibles aux BM, ou s'il s'agit de réorienter vers le bon service (dans ce cas une bibliothèque d'art). Pour ce faire, la connaissance d'autres institutions et catalogues (par exemple RERO), est essentielle.

Grâce aux ressources numériques, il est de même possible de copier-coller des définitions. D'ailleurs, elles permettent de décentraliser l'organisation, car les membres peuvent facilement collaborer, en ayant accès aux mêmes titres (Meola, Stormont, 2002).

6.2.2.2 La structure

Le contenu de la réponse suit normalement une structure bien précise⁸⁹. Les manuels recommandent de reformuler la question du lecteur pour montrer que l'on a bien compris. Il est important d'expliquer comment la recherche a été menée, enrichissant la réponse d'explications didactiques et de mots de recherche (IFLA, 2006). Cela a

89

Voir Tableau 8 : Exemple pour structurer une réponse

aussi le but de favoriser le processus formatif de l'usager. Bien évidemment, les sources sont toujours mentionnées, détaillées et datées.

6.2.2.3 Le délai

En ce qui concerne le délai de réponses, il dépend de l'application informatique mise en place et de l'organisation interne. Lorsqu'on est en présence d'un système asynchrone, le délai recommandé est de 24 à 72 heures (de un à trois jours ouvrables). Si les questions ne devaient pas être nombreuses, elles pourraient être traitées dans la journée. Au contraire, il peut être précisé aux usagers que si les recherches sont extrêmement complexes, elles peuvent demander plus de temps, voire plus que 72 heures. Une définition plus précise des délais sera possible dès que le service deviendra opérationnel.

6.3 La définition du public

Pendant les entretiens avec mes mandants, il est paru que le service de référence devrait être proposé en premier lieu aux usagers inscrits au réseau des BM, en raison de leur statut de citoyen. D'après l'état de l'art, les SRV en lecture publique restreignent rarement l'accès aux seuls inscrits. Cette limitation concerne plutôt les SRV académiques en raison de l'accès aux ressources électroniques du campus. D'après la littérature, la restriction n'est pas bénéfique pour la publicité du service. Ne pas pouvoir demander une carte de lecteur, puisque le SRV ne répond qu'aux inscrits serait gênant ! Le fait de servir tout public représente 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.

Toutefois, si les BM décident de limiter les prestations aux inscrits, il faut prévoir un système de login, par exemple par numéro de carte de lecteur⁹⁰. Une préinscription en ligne consentie permettrait aussi aux non inscrits d'avoir quand même accès au SRV. Une autre possibilité consisterait à limiter l'accès aux résidents de la ville ou du canton par l'introduction du code postal. Dans le cas contraire, on pourrait accepter de répondre à tout le monde, en donnant la priorité aux questions des inscrits. Il faudrait alors préciser cet aspect dans la charte du service (Kern, 2009 : 33).

⁹⁰ Lorsqu'une identification est demandée, il faut assurer la confidentialité des données personnelles des usagers (Kern, 2009 : 40).

Pour les BM fréquentées par un public multilingue, il semble intéressant de réfléchir à la possibilité, même future, de fournir des réponses en plusieurs langues. Au-delà des bonnes compétences linguistiques requises des membres du groupe de référence, cette prestation demanderait une organisation interne bien structurée.

6.3.1 L'offre pour le jeune public

Est-ce que le SRV conviendrait aux jeunes des BM? Dans quelle manière et à partir de quel âge ? Les résultats de l'enquête confirment que les besoins informationnels sont bien présents chez le public jeune des BM. Mme Zutter a précisé que ceux-ci se différencient par rapport à ceux des adultes. La conception d'un SRV pour les jeunes mérite donc une réflexion beaucoup plus approfondie que celle proposée dans le cadre de ce travail.

Sur la base des besoins constatés, il serait recommandé de proposer un service ciblé et spécifique au public jeune, tel qu'une aide aux devoirs. Notons que les bibliothèques proposent de plus en plus ce type de prestation⁹¹. Ceci concerne surtout les jeunes en scolarité obligatoire. L'aide aux devoirs touche à plusieurs disciplines et, avant de concevoir ce service, il importerait de connaître dans le cadre desquelles le jeune public souhaite être aidé. Afin de mieux soutenir les jeunes écoliers, il est aussi essentiel de connaître leur niveau scolaire (école primaire, cycle, collège...) par le biais d'un formulaire⁹².

Les BM pourraient développer une interface conviviale et simplifiée pour les enfants. Par ailleurs, la Internet Public Library l'a fait⁹³ : le service s'adresse aux jeunes jusqu'à l'âge de treize ans. Dans l'optique de Kidsspace de la Toronto Public Library, les BM pourraient proposer 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

⁹¹ L'Etat du Colorado propose à côté du service de référence Ask it Now, une aide aux devoirs, Homework Now : <http://www.homeworknow.com/> (consulté le 6 juillet 2010)

⁹² Demande à un bibliothécaire de la Bibliothèque et Archives nationales du Québec : http://www.banq.qc.ca/portail_jeunes/demande_bibliothecaire/index.jsp (consulté le 6 juillet 2010)

⁹³ For Kids : <http://www.ipl.org/div/ask/> (consulté le 6 juillet 2010)

L'interface pourrait très bien s'accompagner d'une version OPAC pour les jeunes, bien que les possibilités de développement dépendent directement du fournisseur de Système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB).

Il est conseillé de distinguer la référence pour les enfants de celle pour les adolescents et de déterminer si les adolescents peuvent s'adresser au service conçu pour les adultes ou non.

Le public jeune, dit « digital native », a davantage de facilité avec la technologie et semble privilégier la communication par messagerie instantanée, ainsi que les SMS (Kern, 2009 : 19). Il faudra donc tenir compte de ces caractéristiques, si les BM devaient développer un service pour les jeunes.

On constate que la mise en place d'un SRV pour le public jeune exige de proposer des ressources adéquates et de disposer de 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.

6.4 Les frais documentaires

Le service de référence à distance entraîne une gestion des sources de référence, que celles-ci soient imprimées ou électroniques. Il faut donc envisager des coûts d'achat ponctuel d'ouvrages, ainsi que l'abonnement à certaines ressources électroniques. Concernant les signets et les répertoires de liens, il est conseillé de décrire brièvement les sites proposés pour que les usagers puissent comprendre de quoi il s'agit. Les liens nécessitent de même des mises à jour régulières, ainsi qu'une validation de leur contenu.

7. Les solutions techniques

7.1 Méthodologie

Dans cette phase, j'ai déterminé les solutions techniques en adéquation avec les moyens humains à disposition. J'ai tenu compte des contraintes, liées notamment à l'aménagement du travail interne et au manque de moyens financiers. Cette situation a mis en évidence la nécessité de privilégier une application d'utilisation simple et d'intégration facile.

J'ai consulté la littérature professionnelle et pris contact avec les experts du domaine. S'agissant d'une étape cruciale, j'ai intensifié les échanges avec mes mandants et ma responsable pédagogique, de façon à pouvoir proposer une application pertinente aux besoins.

Selon Kathleen Kern, le choix de l'application informatique devrait tenir compte des compétences technologiques des usagers :

« There will be some variation in patron preference for what is asked through which medium because some modes of communication lend themselves to certain types of questions more than others. »
(Kern, 2009 : 36)

A cet égard, il aurait été intéressant de connaître les affinités des publics des BM avec les technologies, notamment par le biais d'un questionnaire. Malheureusement pour une question de temps, je n'ai pas pu mener une telle enquête. J'ai alors discuté de ces aspects avec Mme Python et effectué des lectures sur ce sujet⁹⁴.

Pendant les entretiens avec les experts, notamment avec M. Scherrer de la Bibliothèque Nationale Suisse et M. Accart de la Bibliothèque de la Faculté des Sciences de Genève, j'ai pu discuter des solutions techniques qu'ils ont adoptées et bénéficier d'un retour d'expérience sur l'organisation du travail. La visite de SwissInfoDesk m'a permis d'observer le fonctionnement et la gestion des questions à travers un logiciel de messagerie. J'ai également échangé des informations avec Mme Cherbuin, responsable du SRV de l'EPFL : ses conseils ont enrichi ma réflexion à tous les niveaux. Enfin, grâce aux informations récoltées, j'ai pu recommander un système de gestion de messagerie simple mais efficace, qui n'entraîne pas de coûts supplémentaires.

⁹⁴ Voir Chapitre 4

J'aurais espéré en connaître davantage sur le fonctionnement des logiciels commerciaux, cependant je n'ai pas trouvé des SRV suisses qui en utilisent. Je me suis donc basée sur le feedback des experts et de ma responsable pédagogique.

D'entente avec mes mandants, nous avons décidé de réaliser un cahier des charges pour définir une application « idéale » destinée à la référence virtuelle. Ceci liste toutes les caractéristiques nécessaires au développement d'une application faite « maison », en même temps il permet d'orienter les responsables lors du choix d'un logiciel. Pour ce faire, je me suis servie des notions apprises pendant le cours de M. Ruch « Conception des systèmes d'informations ». A l'occasion j'avais réalisé le cahier des charges pour une application informatique à l'EPFL. Parallèlement, j'ai consulté la littérature professionnelle. J'ai ensuite soumis mon cahier des charges à l'informaticien développeur des BM, M. Hebert, qui a procédé à la validation. Nous avons discuté des aspects technologiques importants et à l'occasion, il m'a montré le fonctionnement de la FAQ.

Les recommandations pour la réalisation d'une base de connaissances pour l'archivage des questions/réponses se trouvent dans le cahier des charges. Afin de donner des conseils pertinents, j'ai étudié l'aspect et la forme de quelques bases de connaissances de SRV en lecture publique, notamment le service Sindbad⁹⁵ de la BnF car c'est celle-ci qui m'a semblé la plus complète. Afin de structurer les catégories de la base de façon cohérente, j'ai considéré la classification des collections en vigueur aux BM.

7.2 Les frais informatiques

Les frais informatiques dépendent de la solution technique choisie. Si l'utilisation d'un gestionnaire de messagerie simple tel que présenté dans ce chapitre n'induit pas de coûts supplémentaires pour les BM, le développement d'un logiciel spécialisé demande des dépenses plus importantes, en raison des fonctionnalités offertes. Généralement, l'acquisition d'une application commerciale comprend les coûts liés à la licence du logiciel, mais aussi à la maintenance et à l'hébergement. A titre d'exemple, le coût de QuestionPoint s'élève approximativement à 730 euros par année, y compris l'assistance pour l'installation (Accart, 2008 : 152). A savoir que si l'application est développée en collaboration avec la BGE, les coûts peuvent être réduits.

⁹⁵ La base de questions/réponses de Sindbad : http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/s.sindbad_reponses_par_themes.html?first_Art=non (consulté le 6 juillet 2010)

7.3 La solution technique pour les BM

L'IFLA (2006) insiste sur le fait qu'un SRV devrait favoriser l'accès par tous les modes de communication : email, chat, formulaire, téléphone, texto, etc. De cette manière, l'utilisateur pourrait privilégier l'application avec laquelle il se sent le plus à l'aise. Cela dit, ce scénario demande beaucoup de ressources humaines et matérielles, ainsi qu'une bonne organisation interne. Il est donc essentiel d'avoir effectué une expérience préalable avec la référence avant de multiplier les technologies de contact.

Comme nous verrons par la suite, il est conseillé aux BM de démarrer le service en adoptant une application asynchrone, telle que la messagerie ou le formulaire. Accessibles à partir d'un lien hypertexte, leur avantage réside dans la simplicité, le coût limité et le temps à disposition pour formuler la réponse. L'email permet aussi de joindre des fichiers. En principe, ces solutions ne demandent pas une grande familiarisation avec la technologie. Privilégier une application simple offre donc l'avantage de réduire les activités de formation des usagers et du personnel. Par contre, l'interactivité de ces applications est réduite. Il existe d'autres possibilités techniques qui méritent tout de même d'être considérées. Nous les passerons en revue ici.

7.3.1 Le gestionnaire de messagerie électronique

L'expertise a révélé qu'une technologie asynchrone s'adapte mieux aux moyens des BM. D'ailleurs, beaucoup d'utilisateurs des BM posent des questions techniques par email. Cette solution efficace et facilement applicable s'accompagne de préférence d'un formulaire à remplir en ligne⁹⁶.

En Suisse, le courrier électronique est adopté, entre autres, par le SRV de la Bibliothèque Nationale Suisse et par la Bibliothèque de la Faculté des Sciences de Genève. Le courriel est normalement associé à un formulaire à remplir en ligne qui parviendra à la même adresse. Il est recommandé aux BM d'utiliser un formulaire en même temps que le courriel, et ce jusqu'à ce qu'elles disposent de moyens qui leur permettent d'adopter une application spécialisée.

Le client de messagerie Lotus Notes, utilisé actuellement par les BM, convient parfaitement à cette solution. Afin que la gestion du flux des messages soit

⁹⁶

Voir Annexe 7 : Cahier des charges pour un logiciel spécialisé

performante, la création d'une adresse destinée au SRV est indispensable⁹⁷, car elle va permettre d'échanger des informations avec le public, sans utiliser les boîtes des collègues de référence⁹⁸. Dans la même optique que SwissInfoDesk, un collaborateur des BM relève les messages qui parviennent chaque jour. La traçabilité des questions/réponses est alors à organiser (Accart, 2008 : 190). Pour ce faire, chaque message doit être doté d'une sorte de « signature » par le professionnel qui prend en charge la demande (attribution des initiales). Les logiciels de messagerie proposent souvent une fonctionnalité pour classer les courriels d'après leur catégorie. De cette manière, on pourra identifier facilement quel est le bibliothécaire responsable et pour quel message. Quant à l'état du courrier, il sera facilement identifiable grâce au système d'icônes. Lorsque le titre d'un message n'est pas clair, le collaborateur peut le renommer.

Une fois que la réponse a été envoyée au demandeur, elle est archivée sur le serveur de l'institution, avant d'être transférée dans la base de connaissances. La Bibliothèque Nationale Suisse par exemple, conserve les messages dans la boîte pendant 4 mois environ. Ainsi, les BM pourraient garder les messages les plus récents sur Lotus Notes et archiver une sélection de questions sur le serveur de la Ville de Genève. Une base de données des questions/réponses pourra alors être élaborée⁹⁹.

Afin de faciliter la formulation des réponses, il est possible de créer des messages pré-formatés, par le biais de logiciels spécialisés, tels Short Keys¹⁰⁰. Ceux-ci seront stockés dans un endroit pratique, par exemple sur l'Intranet de BM, dans une page consacrée à la référence en ligne.

La solution de messagerie paraît la plus logique dans le futur proche d'un SRV aux BM. Elle est simple, économique et n'exige pas de formation à l'application. En outre, il n'est pas nécessaire de nommer un filtreur des questions. Selon M. Scherrer, responsable de SwissInfoDesk, les pannes sont rares et l'application s'est toujours avérée performante. Cela dit, il est essentiel de veiller à la bonne gestion du flux des questions.

⁹⁷ Par exemple : reference-bm@ville-ge.ch

⁹⁸ Il faudrait prévoir un filtre anti-spams et un espace de stockage suffisant dans l'attente de trier et transférer les messages dans une base de connaissances (Accart, 2008 : 190).

⁹⁹ Voir Annexe 7 : Cahier des charges pour un logiciel spécialisé

¹⁰⁰ Short Keys : <http://www.shortkeys.com> (consulté le 6 juillet 2010)

7.3.2 La messagerie instantanée

Si, à l'avenir, les BM souhaitent adopter des systèmes synchrones, le chat représenterait une bonne opportunité. Les systèmes de messagerie instantanée offrent la possibilité d'établir un dialogue en temps réel avec l'internaute. D'utilisation assez simple et de coût limité, d'autant plus que le contact est immédiat, le chat permet : d'affiner les besoins de l'utilisateur et de résoudre des problèmes tels que des soucis techniques auxquels les modes asynchrones ne sont pas à même de répondre de manière immédiate (Nguyen, 2006 : 60). En outre, la plupart des utilisateurs connaît les outils de messagerie instantanée. Bien que la messagerie instantanée ne permette pas de mener des recherches documentaires complexes, les résultats peuvent être proposés à l'utilisateur ultérieurement par courriel (Zago, 2007).

L'installation se fait soit à travers un logiciel qui se connecte à un serveur de messagerie instantanée, soit par le biais d'un agrégateur Web. L'Instant Messaging (IM) est souvent gratuit : c'est le cas de Yahoo ! Messenger, Windows Live Messenger et Google Talk. Par contre, ceux-ci peuvent souvent inclure de la publicité ou des animations. En outre, il faut que l'utilisateur ait installé le logiciel en question. Or, les agrégateurs Web ne réclament pas le téléchargement de logiciels pour échanger avec le SRV (par exemple Meebo¹⁰¹ ou Trillian¹⁰²) (Murphy, 2008). Les applications peuvent être proposées directement à partir de la page de référence, ou encore mieux, sur la page d'accueil des BM (Tufano, 2009).

Bien qu'un système d'IM représente une solution attrayante et efficace, les BM ne semblent pas être en mesure d'implémenter des applications pareilles dans l'immédiat. Car le chat demande une familiarisation avec les pratiques de référence en ligne ainsi qu'une bonne organisation des forces de travail et des ressources documentaires. Avant de passer à la messagerie instantanée, mon conseil aux BM : effectuer une première expérience des applications asynchrones. L'idée est d'intégrer le chat dans le cadre de la collaboration avec les partenaires. Le service pourra ainsi être assuré et partagé de façon équilibrée entre les différents collaborateurs. Toutefois, un système de messagerie instantanée est proposé dans le cahier des charges du logiciel spécialisé¹⁰³.

¹⁰¹ Meebo : <http://www.meebo.com/> (consulté le 6 juillet 2010)

¹⁰² Trillian : <http://www.trillian.im/> (consulté le 6 juillet 2010)

¹⁰³ Voir Annexe 7 : Cahier des charges pour un logiciel spécialisé

7.3.3 Le SMS

Un système de référence par SMS pourrait également être pris en considération dans l'avenir des BM. Actuellement, les BM ouvrent l'accès à leur site (blogs, horaires, agenda et contact) grâce à une application Web spécifique. Pourquoi ne pas réfléchir à cette possibilité ? D'autant plus que la majorité des utilisateurs est à l'aise avec cette technologie. En effet, le SMS convient bien aux personnes qui pratiquent un « nomadisme » à travers les nouvelles générations d'appareils (Accart, 2008 : 189). En outre, il permet de diffuser des flux RSS ou des podcasts. Pour ce faire, il est nécessaire que le SMS soit traduit en email par un logiciel (par exemple Altarama¹⁰⁴) (Murphy, 2008). Or, les inconvénients résident dans les caractères limités (160 caractères), les SMS sont donc conseillés principalement pour des questions courtes (horaires ou disponibilité d'un ouvrage) ou factuelles. Enfin, il faut tout de même considérer le risque que les SMS ne parviennent pas à leur destination.

7.4 Guide au logiciel de référence

Les logiciels commerciaux spécialisés dans la référence proposent une série de fonctionnalités évoluées, associant le courriel, le chat, le formulaire et la co-navigation (ou co-browsing). Grâce à la co-navigation, le professionnel peut prendre le contrôle de sa machine pour montrer à l'utilisateur des outils, des sites ou la manière de consulter des ressources électroniques. On trouve parfois des Webcams associées à ces applications : elles permettent de communiquer et de conduire un entretien de référence comme si ceci était en présentiel. Ces applications multitâches offrent des atouts supplémentaires tels que : la génération de statistiques, la création de bases de questions/réponses (locales pour la bibliothèque ou globales pour le réseau), la gestion des files d'attente et le transfert des questions au personnel de compétence.

Issu du monde anglophone, le seul logiciel commercial présent 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 apparaît essentiel d'envisager des solutions techniques alternatives.

104

Altarama : <http://www.altarama.com/> (consulté le 6 juillet 2010)

L'objectif du cahier des charges est de permettre le développement d'une application de référence en ligne qui réponde aux besoins spécifiques des BM. Outil de communication utile tant au responsable du projet qu'au informaticien développeur (Accart, 2008 : 204), le cahier des charges préconise les caractéristiques indispensables au progiciel* et à la base de connaissances. Bien évidemment, la solution informatique veille à l'aspect collaboratif en facilitant la gestion des tâches.

A savoir que si les BM optent pour la conception d'un logiciel spécialisé, il faut assumer la maintenance future. En outre, cette technologie requiert des compétences pointues de la part des bibliothécaires, une formation à son utilisation est donc nécessaire.

7.5 La page d'accueil du service

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 (Benoist, 2007 : 26). Ces outils de formation permettent à l'utilisateur d'être l'acteur de sa recherche d'informations (Accart, 2008 : 165). Dans cette optique, une interface « éducative » et visuelle, qui guide l'utilisateur aux bonnes sources d'information, a été conçue. Présentée ici sous forme de cartographie¹⁰⁵, elle constitue la page d'accueil du SRV. Son but est de faciliter le repérage de l'information. Si les BM souhaitent l'adopter en tant que page Web du SRV, elles pourront la traduire en langage HTML¹⁰⁶. Il serait recommandé que la cartographie prenne une forme dynamique, par exemple à l'aide du langage Javascript¹⁰⁷.

Sur cette interface, on trouve :

- le point d'accès au SRV (hyperlien au formulaire et email). A savoir que 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'utilisateur doit prêter attention
- une cartographie qui permette d'orienter l'utilisateur 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'utilisateur de solliciter le SRV.

¹⁰⁵ Voir Annexe 8 : Interface du service

¹⁰⁶ Un exemple offert par Doc'Info de la Bibliothèque de la faculté des sciences économiques et sociales : http://www.unige.ch/biblio/ses/services_docinfo.html (consulté le 6 juillet 2010)

¹⁰⁷ Un exemple dynamique par la Bibliothèque de la Faculté de médecine de Genève : <http://www.unige.ch/medecine/bibliotheque/ACCUEIL.html> (consulté le 6 juillet 2010)

Afin d'en permettre la visibilité maximale, le lien au SRV devrait s'insérer directement à partir de la page d'accueil des BM, de préférence sous forme d'un logo. En cliquant, on accèdera à l'interface en ligne. En raison des contraintes imposées par la Ville au niveau du gabarit, le point d'accès sera placé sur le côté droit de la page.

Figure 5
Emplacement du service sur le site des BM



Source : <http://www.ville-ge.ch/bmu/> (DSIC, juin 2010)

En outre, il est souhaitable que le SRV soit bien référencé par les moteurs de recherche, ce qui accroîtra notamment sa visibilité.

Il semble utile de créer un lien vers le SRV dans le catalogue. Ainsi, l'utilisateur qui n'aurait pas obtenu de résultats pertinents serait renvoyé à la page du SRV (Francoeur, 2006). Malheureusement, le fournisseur du SIGB « Bibliomondo » ne permet pas aux BM d'intégrer librement cette fonctionnalité en ligne.

7.6 Vers la nécessité d'une base de connaissances

Dès le début, la création d'une base de connaissances s'est imposée pour un SRV. 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 PHP¹⁰⁸. 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.

7.6.1 Quel type de questions archiver ?

La question se pose naturellement : quelles questions faut-il archiver ? Faut-il sélectionner un répertoire de questions ou tout archiver ? A l'heure actuelle, il paraît prématuré de définir une politique d'archivage, car la nature des questions n'a pas encore pu être constatée. Tout en sachant que l'archivage prend du temps, il est tout de même conseillé de disposer de quelques principes directeurs. Les membres du groupe de référence pourront par la suite discuter de modalités précises d'archivage.

Lors des entretiens avec des experts, il a été constaté que la démarche d'archivage n'est pas toujours formalisée. La sélection des questions n'est pas « imposée », elle se discute avec les membres du groupe, lors des séances. Les collaborateurs s'accordent ainsi sur un choix des questions les plus représentatives.

En principe, il serait intéressant de retenir surtout des questions qui impliquent des recherches complexes. Cependant, établir où commence une question complexe et où se termine une question simple paraît assez délicat, car ce qui est simple pour le professionnel, ne l'est pas forcément pour l'utilisateur et vice versa. Il est donc souhaitable de procéder à l'archivage systématique dans la base de connaissances et de faire un tri des questions les plus représentatives par la suite. Les principes d'archivage généraux seront établis dès que les premières questions arriveront au service.

¹⁰⁸

Voir Annexe 7 : Cahier des charges pour un logiciel spécialisé

7.6.2 Le classement des questions

Les archives des questions/réponses des SRV en lecture publique s'organisent souvent de façon thématique et par grands domaines de la connaissance. Dans cette optique, la base de connaissances pourrait suivre la structure de l'organisation des collections des BM¹⁰⁹, avec des rubriques généralistes et des sous-domaines. L'indexation sera effectuée manuellement par les bibliothécaires de référence lors de la sélection, à travers l'attribution de la bonne catégorie. Ci-après, les principes de classement pour la base de connaissances.

Tableau 2
Catégories de la base de connaissances par domaines et sous-domaines

Domaine	Sous-domaines
Arts (beaux-arts, musique, films)	Arts du spectacle - beaux arts - cinéma - radio et télévision - musique - photographie
Vie pratique à la maison	Bricolage et décoration d'intérieur - cuisine et gastronomie - décoration d'intérieurs - jardinage - animaux familiers
Religion et philosophie	Religion - philosophie
Sports et jeux	Jeux et collections - sports
Histoire et géographie (voyages)	Géographie - histoire
Société	Administration publique - droit - économie - psychologie et éducation - enseignement et pédagogie - monde du travail - politique - sciences de l'information et de la communication - sciences sociales
Sciences et technologie	Histoire des sciences - sciences exactes - technologies
Services et activités des BM (d'après la FAQ existant)	Bibliothèques et discothèques - catalogue en ligne - collections - consultation - emprunter
Genève	Vie de quartier
Ressources documentaires des BM	Catalogue et bases de données - autres problèmes techniques

¹⁰⁹ Les collections des BM : <http://www.ville-ge.ch/bmu/savoirs/collections/index.html> (consulté le 6 juillet 2010)

Certaines catégories vont être créées, comme :

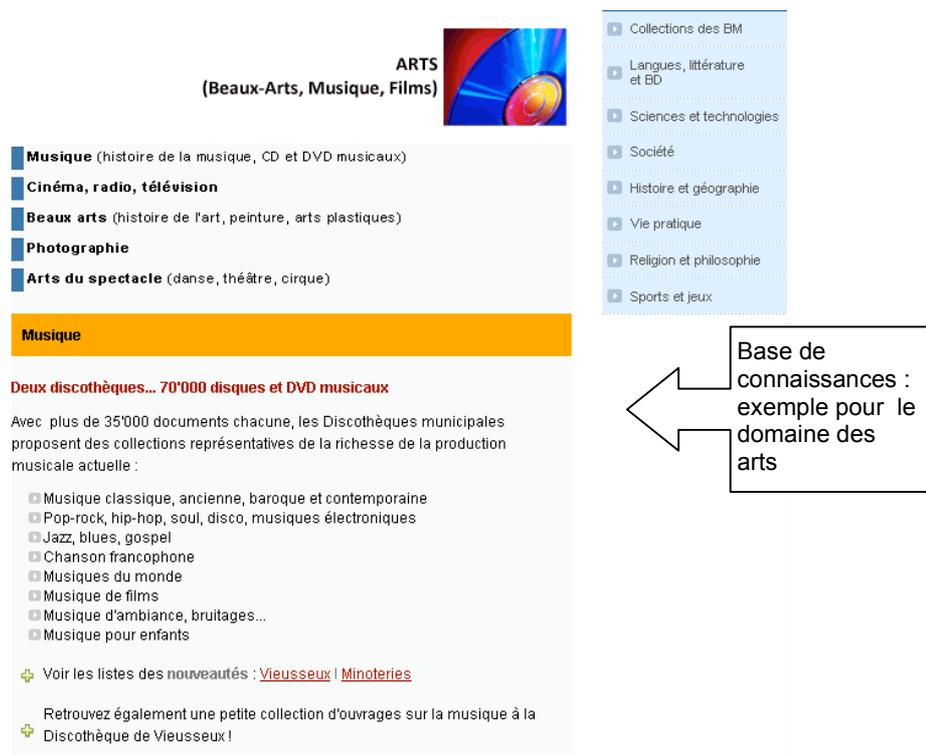
- Genève : catégorie consacrée aux questions posées sur Genève et le quartier.
- Ressources documentaires des BM : catégorie qui rassemble des questions qui portent sur l'utilisation des différentes ressources en ligne et d'éventuels problèmes techniques qui en découlent.

7.6.3 L'emplacement de la base de connaissances dans site des BM

Il est indispensable de multiplier les points d'accès à la base de connaissances, de manière à en améliorer la visibilité et l'utilité. Elle sera donc accessible :

- de façon intégrale à partir de la page du SRV (interface « éducative »)¹¹⁰. La base doit alors pouvoir être interrogée par mots clés, texte intégral et par le biais d'un menu déroulant
- de façon fractionnée à partir de chaque grand domaine des collections. Un hyperlien est présent sous chaque section (par exemple le domaine de l'art aura son point d'accès aux questions sur l'art). Cela permet de valoriser les collections.

Figure 6
Emplacement de la base de connaissances



Source : <http://www.ville-ge.ch/bmu/savoirs/collections/arts.html> (consulté le 6 juillet 2010)

8. « Genève en ligne » : un service sur la vie de quartier

8.1 Méthodologie

Il est apparu important d'aller à la rencontre des besoins des publics à travers un service d'orientation axé sur la vie de quartier. C'est aussi l'occasion pour les BM de personnaliser leur offre et de la distinguer de la concurrence. Dans un premier temps, il a fallu réfléchir à la forme et au contenu. Pour ce faire, j'ai observé quelques sites Internet sur la vie de quartier, notamment Wikibrest¹¹¹, le site des Eaux-Vives¹¹² et le forum de Saint-Jean¹¹³. J'ai également consulté le service de la Bibliothèque Salaborsa, « Bologna online »¹¹⁴. Alors que pour repérer les bonnes sources, j'ai utilisé le site de la Ville, ainsi que les sites d'autres associations sociales et de quartier. En outre, je me suis tournée vers les bibliothécaires pour connaître quelles sont les ressources habituellement consultées pour répondre à ces besoins. Malheureusement, les retours n'ont pas été nombreux. La documentation transmise par Mme Françoise Bonvin concernant une bibliographie sur le quartier de la Jonction m'a permis d'enrichir ma réflexion.

Pourquoi des fiches de quartier ? Parce qu'elles présentent de façon claire et synthétique une sélection d'informations pratiques. Tout en sachant qu'à l'avenir, le nouveau site de la Ville de Genève devrait mettre à dispositions d'informations sur les différents quartiers, il m'a paru intéressant d'approfondir cette thématique dans le cadre des BM.

Les fiches de quartier visent à faire ressortir la collaboration potentielle avec d'autres acteurs de la Ville et à valoriser leurs compétences dans différents domaines. Car il serait tout à fait intéressant d'envisager un réseau collaboratif autour de Genève. La documentation interne transmise par mes mandants m'a donné des pistes ultérieures.

J'ai conçu deux versions des fiches sur Genève :

¹¹¹ WikiBrest: <http://www.a-brest.net/article2214.html> (consulté le 6 juillet 2010)

¹¹² Le site d'info pour les organisations à but non lucratif des Eaux-Vives: <http://1207.ch/> (consulté le 6 juillet 2010)

¹¹³ Forum Saint-Jean Charmilles: <http://www.forum1203.ch/> (consulté le 6 juillet 2010)

¹¹⁴ Bologna online : <http://www.bibliotecasalaborsa.it/documenti/8143> (consulté le 6 juillet 2010)

- des fiches en format Word pour les différents quartiers qui pourront être traduites en langage HTML et enrichir ainsi le nouveau site Internet des BM
- un portail Netvibes, structuré par quartiers. Netvibes vise à renforcer l'aspect collaboratif et social. Dans le cadre d'une collaboration potentielle, il m'a paru important de proposer une plateforme interactive. De plus que Netvibes offre toute une série de gadgets intéressants. Afin de trouver des idées supplémentaires, j'ai consulté le portail Netvibes de la bibliothèque de l'ECAL¹¹⁵.

Les deux exemples proposés ici concernent le quartier des Pâquis. En fonction des exigences, les BM pourront privilégier l'un ou l'autre système d'intégration.

8.2 Des outils pour la vie de quartier

L'analyse des besoins informationnels a mis en évidence une fréquence de questions sur le quartier. Suite à une réflexion menée sur ce sujet, il s'est révélé intéressant de proposer des ressources en la matière. En effet, les bibliothèques de LP sont souvent concernées par la dimension de quartier. Il existe des succursales des BM qui travaillent beaucoup avec des associations, telle que la Bibliothèque de la Jonction, qui collabore souvent avec la Maison de quartier, le Centre d'action sociale et santé (CASS) et d'autres institutions. Par ailleurs, la succursale a réalisé une bibliographie thématique sur son quartier : « Le quartier de la Jonction hier et aujourd'hui : bibliographie sélective illustrée » (Jaque, 2006). Ce dossier imprimé est composé de plusieurs références bibliographiques : d'articles, de chapitres de monographies dépouillées et de photographies.

Comment les collaborateurs des BM répondent actuellement aux questions sur la vie de quartier ? Les bibliothécaires interrogés disent rechercher l'information surtout sur Internet, dans les brochures de différents services, exploiter leurs connaissances personnelles ou, encore profiter des échanges avec les gens du quartier. Cependant, les sources consultées dépendent de la succursale, des questions et des besoins. Pourquoi donc ne pas structurer les sources par le biais d'outils appropriés ?

Les fiches de quartier¹¹⁶ sont conçues pour répondre à cette dimension locale, en privilégiant la vie de quartier. Elles pourraient être insérées sur le site Web des BM, à partir de la page consacrée à chaque succursale. Une autre possibilité serait de créer

¹¹⁵ La bibliothèque de l'ECAL : <http://www.netvibes.com/ecalbiblio#Accueil> (consulté le 6 juillet 2010)

¹¹⁶ Voir Annexes 9-12

un point d'accès à « Genève en ligne », soit à partir de l'onglet « Ressources électroniques des BM », soit directement sur la page du SRV.

Le but principal des fiches de quartier est de pouvoir orienter l'utilisateur. Cependant, les BM peuvent répondre à des questions sur les quartiers, notamment avec une recherche bibliographique.

Voici les principales rubriques, susceptibles d'être enrichies au fur et à mesure, selon les besoins :

- brève présentation du quartier avec une carte
- brève historique
- répertoire des principales associations : il s'agit de proposer une sélection d'endroits et d'associations
- espace images : on retrouve des images de monuments, anciennes ou contemporaines
- pour aller plus loin : dans cette rubrique, on propose une sélection bibliographique et de sites Internet
- espace collaboratif destiné aux internautes : cette rubrique sera alimentée par les commentaires des internautes qui souhaitent signaler des lieux, des associations ou des ressources spécifiques au quartier.

Chaque succursale BM serait responsable de gérer les informations sur son quartier. Ces fiches peuvent être développées dans un premier temps par les BM avec les renseignements principaux (associations, bibliographie), par la suite, plusieurs acteurs pourraient rejoindre le projet. Par exemple, la BGE pourrait ajouter sa contribution pour l'histoire et les autres institutions de la Ville, tels que la Documentation photographique ou le Centre d'iconographie genevoise, pour ce qui est les images. A ce propos, des liens aux services de référence virtuels de chaque partenaire seront prévus. Les usagers joueront aussi un rôle indispensable avec des propositions ou de suggestions.

Il paraît important de proposer une version des fiches sur une plateforme dynamique, telle que Netvibes¹¹⁷. En effet, Netvibes est un portail Web facilement personnalisable qui, grâce à sa convivialité, son caractère collaboratif et à sa facilité d'utilisation convient très bien à un système de fiches. De plus, il permet de disposer d'un point d'accès unique, grâce à un système d'onglets. Des ressources sur la vie pratique (emploi, santé et social)¹¹⁸ ont été également intégrées.

117 Voir Annexe 10 et 11

118 Voir Annexe 12 : « Genève en ligne » sur Netvibes : vie pratique

Netvibes offre entre autres des options intéressantes de publication : s'abonner aux flux RSS, joindre des images et des podcasts, etc. Autre atout : il permet aux usagers de participer de manière active, en signalant par exemple des ressources.

Les fiches de quartier pourraient attirer un public plus large aux BM. A noter qu'elles demandent un travail récurrent de la part des professionnels : vérifier la fiabilité de l'information, contrôler la validité des liens et actualiser les publications. Le dépouillement des ouvrages pourrait être nécessaire à l'établissement d'un répertoire bibliographique pertinent.

En dehors de ressources sur la vie pratique et les associations de quartier, les BM pourraient également proposer à leurs publics :

- Des BD d'auteurs genevois
- Des films ou des documentaires tournés à Genève
- Des ouvrages d'auteurs ou de poètes contemporains genevois

9. Pistes de collaboration

9.1 Méthodologie

Dès le début du projet, la collaboration avec d'autres institutions s'est signalée comme une dimension intéressante à explorer. Les BM ont décidé de collaborer avec la BGE. Ce partenariat vise principalement à optimiser l'accès en ligne à l'ensemble des ressources des bibliothèques de la Ville de Genève. La rencontre avec la responsable du service de référence de la BGE, Mme Bayard, m'a donnée une bonne vision de leur service actuel.

En raison de la complexité de la situation, mais aussi pour des questions de délais, les problématiques qui découlent de la BGE ne seront pas abordées dans le cadre de ce travail. Tout en sachant que ma responsable pédagogique, Mme Rezzonico, sera chargée de réaliser un service en ligne pour la BGE.

Afin de fournir des pistes de collaboration, j'ai identifié des partenaires potentiels de la Ville de Genève et tenu compte des compétences de chacun. J'ai d'abord défini le champ d'action pour les BM et proposé ensuite des principes de collaboration pour les autres institutions. La documentation transmise par mes mandants, concernant le développement d'une base de données d'images pour les services de la Ville de Genève, m'a aidée à concevoir des propositions concrètes. J'ai également réfléchi à d'autres partenariats possibles, soulevés par mes mandants et par M. Accart. Enfin, grâce aux « Guidelines for cooperative references services » de l'ALA, j'ai pu mettre l'accent sur les principes de la collaboration.

9.2 Les préalables à la collaboration

Les « Guidelines for Cooperative Reference Services » de l'ALA, ainsi que les « Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual reference services » de la RUSA donnent des recommandations détaillées sur les modalités de collaboration. La création d'un réseau implique de définir clairement les responsabilités des membres, à savoir les domaines de compétences de chacun. Lorsque plusieurs institutions coopèrent, il s'avère donc important d'adopter une politique commune formalisée dans une charte. Réalisée par les partenaires, elle doit mentionner les missions des services et fixer la contribution et les droits de chaque partenaire (Accart, 2008 : 217).

Une attention particulière doit être portée au choix de l'application informatique, car il existe certains logiciels qui supportent mal une dimension collaborative. D'où la

nécessité de bien réfléchir à cet aspect. Afin d'améliorer la communication interne entre les partenaires, il est possible d'utiliser des outils collaboratifs : des Wikis ou des forums. Enfin, concernant les droits d'utilisation des ressources électroniques et la confidentialité des échanges, les dispositions doivent être harmonisées parmi les acteurs.

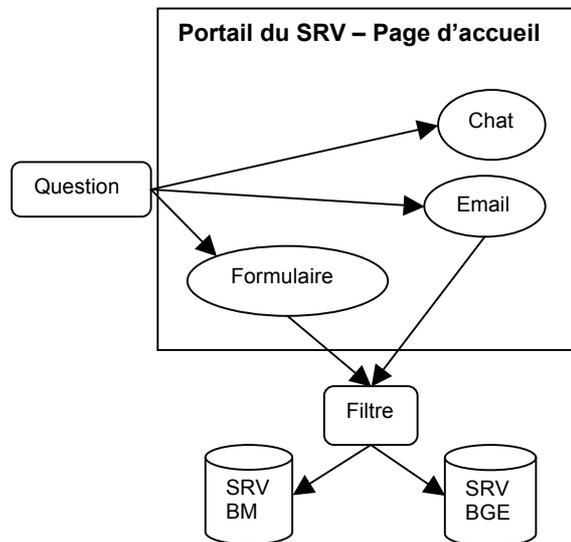
Pour ce faire, des standards sont à disposition. L'organisme National Information Standards Organization (NISO) s'occupe de gérer l'information dans le monde numérique. Il a développé le protocole Question Answer Transaction Protocol (QATP), afin de permettre l'interopérabilité des services de référence en ligne. Ceci permet à différents systèmes de communiquer en respectant tous les aspects techniques, juridiques, linguistiques, etc. De même, le Question Interchange Profile (QUIP) est un format pour le stockage et l'échange des données de référence en ligne qui permet la pérennité du service (Benoist, 2007 : 27).

9.3 La collaboration avec la BGE

Dans l'idée d'un SRV commun, chaque bibliothèque serait responsable de son domaine de compétence, selon les ressources et le fonds qui lui sont propres. Le but de la collaboration avec les autres institutions de la Ville est de pouvoir gérer plusieurs types de questions à différents niveaux. Le service deviendrait ainsi plus performant. La BGE, quant à elle, souhaiterait développer et moderniser son service en ligne qui n'est actuellement pas suffisamment visible. Elle voudrait ainsi créer un SRV avec les BM. La BGE étant une bibliothèque scientifique, il serait possible de fournir des réponses sur des sujets plus approfondis. En raison de ses pôles d'excellence, elle serait responsable des informations historiques, ainsi que des renseignements sur les manuscrits.

Bien que les directives de la collaboration n'aient pas encore été définies, l'objectif fixé est que la BGE et les BM soient représentées dans un portail de référence commun. Dans l'idéal, l'utilisateur aurait la possibilité de choisir le mode de contact qu'il préfère : chat, courriel ou formulaire. Les questions en différé seront transmises au service compétent (BGE ou BM).

Figure 7
Interface d'administration commune



En outre, le développement d'un méta-moteur, qui permet d'interroger les ressources des deux bibliothèques partenaires, pourrait être prévu (recherche dans l'OPAC BGE/BM, blog BM, documents numérisés BGE)¹¹⁹.

Les ressources humaines représentent le coût le plus important pour l'institution et, grâce à la collaboration, les BM pourraient gagner un support pour les plages horaires (Janes, 2008 : 9). Elles seraient également à même de partager les frais d'achat ou de développement du progiciel, tout comme ceux des ressources électroniques. Le partage des coûts permettrait d'assurer la formation du personnel, la promotion du service et le développement de tutoriels.

9.4 La collaboration pour le projet « Genève en ligne »

Nous avons vu que le projet « Genève en ligne » présenté au chapitre 8, souhaite offrir des informations variées sur Genève. L'idée est d'impliquer plusieurs institutions de la Ville et de mettre en valeur les compétences de chacun. Pour l'instant, on pourrait envisager les partenaires suivants : le Centre d'iconographie genevoise, la Documentation photographique et la BGE.

119 Documentation interne : Service de référence, projet commun BGE-BM (02.03.2010)

Le Centre d'iconographie¹²⁰ et la documentation photographique¹²¹ seraient responsables de fournir des images. En effet, les institutions muséales et patrimoniales de la Ville souhaitent mettre en place un projet pour la gestion et la publication des images numériques¹²². Une base de données devrait permettre la publication et l'accès aux documents numériques en ligne (images, imprimés, manuscrits, vidéos, affiches...). Ainsi, le Centre d'iconographie pourrait fournir des portraits de personnalités de Genève, tandis que la documentation photographique offrirait l'accès aux images anciennes de la vie urbaine à Genève.

A partir de la page « Genève en ligne »¹²³, les internautes peuvent solliciter le SRV souhaité : une fenêtre de dialogue s'ouvre et dirige l'utilisateur au formulaire ou à l'adresse email du service.

Dans le service collaboratif proposé ici, les domaines sont partagés comme suit :

Tableau 3
Domaines de compétence

	Domaines	Type d'information
BGE	Histoire	Renseignements et références bibliographiques
BM	Vie pratique, associations et vie de quartier	Références bibliographiques et liens Internet
Centre d'iconographie genevoise	Images de personnages de Genève	Images numériques (fonds visuel)
Documentation photographique	Anciennes images de la vie urbaine	Images numériques (fonds visuel)

¹²⁰ Le centre d'iconographie genevoise : <http://www.ville-ge.ch/bge/collections/centre-iconographie.htm> (consulté le 6 juillet 2010)

¹²¹ La documentation photographique : http://www.ville-ge.ch/geneve/amenagement/prest_doc_photo.htm (consulté le 6 juillet 2010)

¹²² Documentation interne : « Gestion et publication d'images et de documents numériques en Ville de Genève » (12.04.2010).

¹²³ Voir Annexes 9 et 11

9.5 D'autres partenariats possibles

Une fois les BM familiarisées avec la référence en ligne, elles pourraient réfléchir à une collaboration avec BiblioSésame. Le réseau compte à présent 16 bibliothèques de lecture publique partenaires¹²⁴, chacune s'occupant d'un domaine précis. Avant de mener une collaboration avec les bibliothèques françaises, il est recommandé d'entreprendre la collaboration avec la BGE. Par la suite, il serait intéressant de proposer à BiblioSésame un service sur Genève et sur le sport. A cet effet, la bibliothèque des sports a commencé à réfléchir à la réalisation d'un service en présentiel.

Il est fort probable que cette collaboration implique l'achat du logiciel collaboratif QuestionPoint pour la gestion des questions. Cela engendrerait des frais supplémentaires que les BM devraient être prêtes à soutenir. Parallèlement, les BM pourraient disposer d'une base de connaissances avec toutes les questions/réponses du réseau.

L'Université de Genève (Unige) pourrait représenter un autre important partenaire à l'avenir. Pour l'instant, plusieurs bibliothèques de faculté fournissent un service de renseignements à distance. L'Unige voudrait rassembler chacun d'entre eux dans un service commun à toutes les bibliothèques. Il serait alors intéressant de se fédérer, afin que la référence virtuelle ne reste pas l'affaire de différentes institutions disséminées sur le Web. Les bibliothèques de Genève, municipales et académiques, pourraient ainsi enrichir leurs services et proposer une offre de qualité à leurs usagers.

124

Les partenaires de BiblioSésame :
http://www.bibliosesame.org/WD140AWP/WD140Awp.exe/CTX_3012-0-HfqLFKrzYw/PAGE_Question/SYNC_26267984 (consulté le 6 juillet 2010)

10. La charte du service

10.1 Méthodologie

Pendant l'état de l'art, j'ai compris que les SRV analysés ne proposent pas toujours de chartes du service. La charte est un outil indispensable tant aux usagers qu'aux bibliothécaires, car elle indique toutes les prestations offertes. Afin de pouvoir donner des conseils pertinents, j'ai étudié quelques chartes existantes, leur forme et leur contenu. Parmi les principales : la charte de BiblioSésame, de la BPI¹²⁵, d'InformaScience, de la bibliothèque de l'EPFL¹²⁶, d'Ubib et de la BnF¹²⁷. Bien que certaines soient des chartes de bibliothèques universitaires, on y trouve des pistes utiles. Le SRV n'étant pas encore opérationnel, il paraît prématuré de définir les modalités précises de la charte. Pour cette raison, j'énumère les points que la charte serait censée développer. Toutefois, un modèle de charte est proposé en annexe. Les BM pourront ensuite l'adapter ou l'enrichir à leur guise une fois que les missions du service auront été établies.

10.2 Le contenu et la forme de la charte

Une fois que le logiciel, la politique et l'organisation du service ont été déterminés, la charte peut être créée. Elle joue un rôle important, puisqu'elle clarifie la politique du service et supprime les ambiguïtés. Certains services expliquent leur politique de façon plus ou moins détaillée à partir de la page d'accueil, d'autres invitent à lire, voire à accepter un règlement avant de poser des questions. Pour faciliter la création, on peut s'inspirer de chartes existantes. Il existe des documents développés¹²⁸ ou plus synthétiques¹²⁹. De façon générale, il vaut mieux de privilégier une charte qui soit concise et exhaustive afin d'en faciliter la lecture et la compréhension de la part de

¹²⁵ La charte de la BPI : http://www.bpi.fr/fr/la_bpi_et_vous/questions_reponses/en_reseau/charte_bibliosesame.html (consulté le 6 juillet 2010)

¹²⁶ La charte de l'EPFL : http://library.epfl.ch/docs/pdf/vid_charter.fre.pdf (consulté le 6 juillet 2010)

¹²⁷ La charte de la BnF : http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/s.chart_e_siade.html?first_Art=non (consulté le 6 juillet 2010)

¹²⁸ La charte d'Ubib : <http://www.ubib.fr/index.php?page=charte> (consulté le 6 juillet 2010)

¹²⁹ La charte d'InformaScience de la Bibliothèque de la Faculté des Sciences : <http://www.unige.ch/biblio/sciences/services/informasciences/charte.html> (consulté le 6 juillet 2010)

l'utilisateur. Il est recommandé d'utiliser des mots simples, d'éviter le jargon et de préférer des termes positifs pour exprimer les principes (Kern, 2009 : 38). Par exemple BiblioSésame propose un « mode d'emploi »¹³⁰. C'est aussi une possibilité de présenter le document d'une façon différente et moins conventionnelle : cela peut être plus parlant pour l'utilisateur. La visibilité de la charte est parfois problématique, en effet certains services ne la mettent pas suffisamment en valeur. Pour cette raison, il est indispensable qu'elle soit accessible à partir de la page d'accueil du service, dans un endroit visible ou un passage obligé pour l'utilisateur (par exemple avant d'accéder au service). En principe, la charte doit s'inscrire dans les missions des BM et aborder plusieurs éléments.

Tableau 4
Éléments de la charte¹³¹

Définition du service	Préciser le but et la mission du service.
Quelles questions peut-on poser ?	Expliquer le niveau du service fourni : le type de questions que l'on peut poser et celles auxquelles le service ne répond pas. Il est recommandé de donner des exemples de questions.
Qui répond ?	Spécifier qui répond et selon quelle procédure ¹³² (préciser s'il y a une prise en charge en fonction du domaine de compétence des bibliothécaires ou selon des partenaires du réseau).
Comment ça marche ?	Fournir les instructions concernant l'application informatique (un mode d'emploi de l'application).
Qui peut utiliser le service ?	Définir les utilisateurs qui peuvent utiliser le service (spécifier s'il existe des utilisateurs prioritaires).
Aspects juridiques ¹³³	Expliciter la problématique des droits d'auteurs (dans le cas de la fourniture de texte intégral), des éventuelles violations, ainsi que la politique des données personnelles. Il est conseillé d'avertir l'utilisateur si le SRV souhaite utiliser ses questions pour alimenter la base de données.
Délai de réponse	Indiquer les délais de réponse (ou éventuellement les horaires d'ouverture). On peut spécifier que le service répond dans des délais supplémentaires si la question est complexe.
Services supplémentaires	Par exemple des réponses multilingues.

¹³⁰ BiblioSésame : <http://www.bibliosesame.org/WD140AWP/WD140AWP.exe/CONNECT/> (consulté le 6 juillet 2010)

¹³¹ Voir Annexe 13 : Charte du service

¹³² La charte peut également donner des renseignements sur l'histoire du SRV, le profil des bibliothécaires, etc.

¹³³ La Charleston Public Library présente une politique générale pour les informations en ligne <http://www.ccpl.org/content.asp?id=16879&action=detail&catID=5381&parentID=5368> (consulté le 6 juillet 2010)

11. Fonctionnement du groupe de référence

11.1 Méthodologie

L'organisation du personnel de référence est une démarche complexe et délicate, puisqu'elle influence directement l'organisation du travail. Le personnel des BM est actuellement absorbé par les tâches bibliothéconomiques et il semble difficile de trouver du temps pour la référence. Afin que le projet puisse être mis en œuvre, il est conseillé aux BM de procéder à une harmonisation des tâches bibliothéconomiques. Cela implique d'évaluer la manière dans laquelle la référence peut effectivement s'intégrer dans planification quotidienne des activités.

L'organisation du groupe de référence découle directement de la solution technique que les BM vont décider d'adopter. Il est plus simple d'organiser le groupe, une fois que l'on sait exactement quelle sera l'application implémentée. A l'heure actuelle, ne sachant pas encore quelle sera l'application définitive, je propose des modèles d'organisation simples et facilement applicables.

La rencontre avec M. Scherrer de SwissInfoDesk m'a permis de proposer un modèle d'organisation en fonction d'un système de messagerie. Ce dernier vise à renforcer la cohésion du réseau BM, retenu comme l'une des menaces lors du bilan. Grâce à un exemple présenté dans l'ouvrage de Claire Nguyen (2006 : 52), j'ai pu proposer également un modèle basé sur les compétences du personnel, dans le but d'impliquer plusieurs collaborateurs des BM.

Afin de fournir des recommandations cohérentes et efficaces, j'ai poursuivi mon étude de la littérature professionnelle et suivi les guidelines. Ces ressources m'ont notamment aidée à aborder la formation et les compétences nécessaires.

11.2 Les ressources humaines : les enjeux

Les ressources humaines représentent la plus grande partie des coûts, surtout en ce qui concerne le temps de travail (Kern, 2009 : 79). Les BM doivent tenir compte du temps pour : l'organisation du service, les ateliers de formation et la gestion des ressources (la base de connaissances, l'actualisation régulière des pages Web et la liste de signets). A savoir que la collaboration avec la BGE permettrait à l'avenir de répartir une partie des coûts humains et techniques. Car les acteurs pourraient prendre en charge, à tour de rôle, la fonction de référence virtuelle (Accart, 2008 : 231).

Il est apparu que les discothécaires étaient partants pour un service de référence en ligne sur la musique. On observe aussi une volonté des discothécaires de mettre en place un service de référence en présentiel. Mme Savi, responsable de la discothèque des Minoteries, réfléchit à cette possibilité, car elle considère qu'un service de ce type pourrait mettre en valeur les collections. Lors de notre rencontre, Mme Savi a souligné qu'une collaboration avec la Bibliothèque musicale¹³⁴ serait fructueuse dans le cadre d'un service de référence. Car la Bibliothèque musicale, qui dispose de partitions et d'un fonds patrimonial, offrirait un service complémentaire à celui des discothèques qui, elles, sont dotées d'un fonds multimédia.

En outre, le responsable de la Bibliothèque des Sports, M. Schnyder, souhaiterait développer un service de référence en présentiel. Voilà donc deux domaines de compétences sur lesquels les BM peuvent compter. En effet, grâce aux discothécaires et aux bibliothécaires des sports, les BM pourraient gérer des questions très spécifiques. Sans oublier que les groupes de sélection pourraient être consultés lors de questions très complexes.

11.3 L'organisation du travail de référence

Bien évidemment, le SRV implique une nouvelle façon de fonctionner au niveau de l'organisation interne des BM. Nguyen (2006 : 54) décrit plusieurs modèles de gestion du groupe de référence, ceux-ci peuvent être perméables entre eux.

- le modèle basique ou intégré : le SRV est intégré au service physique
- le modèle avancé ou centralisé : le bibliothécaire se consacre aux usagers à distance dans un bureau virtuel séparé
- le modèle de consultation : le personnel effectue la référence à distance depuis le bureau et répond en priorité aux questions
- le modèle distribué ou déconcentré : un coordinateur dirige les questions au bon service.

En principe, il est recommandé aux BM d'adopter un « modèle de consultation », tout en sachant qu'un coordinateur-filtreur peut se révéler nécessaire. Ce modèle permet aux opérateurs de gérer les tâches de référence en back office. Simple et souple, il s'adapte bien à la plupart des bibliothèques. Les BM pourraient bénéficier de plusieurs avantages grâce à cette organisation : le temps peut être entièrement consacré aux usagers en ligne et, lorsque le trafic le permet, les bibliothécaires peuvent se consacrer aux autres tâches bibliothéconomiques. Etant donné que les BM ne peuvent pas

¹³⁴ La Bibliothèque musicale de la Ville de Genève : <http://www.ville-ge.ch/bge/bmus/> (consulté le 6 juillet 2010)

renforcer leur effectif avec des nouveaux engagements et que le temps à disposition pour la référence semble être insuffisant pour l'instant, cette possibilité paraît la plus réaliste. Car ce modèle se caractérise par une forte flexibilité et permet de switcher sur d'autres activités. Parmi les désavantages, il faut prévoir d'être interrompu dans son travail à tout moment, une raison de plus pour organiser efficacement le planning des horaires. En principe, il serait souhaitable de prévoir des tâches qui peuvent être facilement stoppées et reprises sans trop de peine. 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 discontinu pour être avantageuse (Kern, 2009 : 79). Ensuite, dès qu'une collaboration avec la BGE sera mise en route, le partage des tâches deviendra possible.

Les BM sont aujourd'hui surchargées d'appels, en particulier à la Cité. La possibilité de créer une centrale d'appel a été soulevée. Afin d'améliorer la gestion de ces derniers, les questions de référence spécifiques pourraient être transférées aux bibliothécaires chargés de la référence.

11.3.1 Sensibilisation du personnel et constitution d'un groupe de référence

Comme pour tout nouveau projet, il est indispensable de constituer un groupe de pilotage. Par ailleurs, un groupe sur le service de référence en présentiel a déjà été formé par M. Dufaux dans le cadre de la médiation culturelle.

Dans un premiers temps, il a été indispensable d'informer les bibliothécaires. Pour ce faire, une séance a été organisée par M. Dufaux dans le cadre des ateliers de médiation, le 28 et le 29 juin. A cette occasion, j'ai présenté les aspects essentiels de mon travail¹³⁵. Les collaborateurs ont ainsi été sensibilisés à la référence en ligne. Le résultat a été positif : les professionnels n'ont pas caché leur curiosité et leur intérêt pour un SRV. La discussion à la fin de la présentation a soulevé plusieurs points concernant :

135 Voir Annexe 14 : Plan de la présentation

- L'importance de l'implication de tous les collègues
- Un SRV qui puisse répondre à plusieurs types de questions
- L'harmonisation du travail de référence
- Le catalogue qui peut manquer de convivialité
- La nécessité d'une interface Web pour le public jeune.

Bien que la référence concerne tous les professionnels, quand il s'agit de constituer un groupe, il est fortement recommandé de préférer des collaborateurs volontaires. Cependant, les avis sur un SRV de volontaires sont partagés. Le volontariat pose en effet des problématiques à moyen terme, notamment en cas de surcroît de travail. En revanche, on pourrait sensibiliser les collaborateurs les plus sceptiques, afin que la référence devienne une tâche régulière pour l'ensemble des collègues et soit ainsi reconnue comme un service essentiel (Nguyen, 2006 : 56). En principe, étant donné que la référence ne convient pas à tout le monde, il vaut mieux que les BM disposent d'un groupe motivé et enthousiaste dans le travail. La motivation permettra de gagner en qualité du service.

Idéalement, le groupe de référence des BM devrait se constituer d'un petit nombre de personnes. Les avantages d'un petit groupe sont diverses : une meilleure performance de la pratique de référence et une uniformité du style de communication (Kern, 2009 : 78).

Kathleen Kern (2009 : 78-79) recommande de mettre à jour le cahier des charges, afin que les tâches de référence virtuelle soient dûment intégrées et reconnues parmi les activités bibliothéconomiques. Cela favorise la reconnaissance de compétences par ses pairs. Dans les cahiers des charges des BM, la référence y figure déjà.

11.3.2 Organisation autour d'un service de messagerie électronique

Le réseau des BM se constituant de succursales, il est important de tenir compte de cette « décentralisation » qui est apparue comme une faiblesse pendant l'état de l'existant. Le modèle d'organisation proposé ici vise à renforcer l'unité du réseau à travers l'implication des différentes bibliothèques. Le groupe de référence se compose idéalement de 10 personnes : 1 responsable et 9 bibliothécaires de référence (dont un est désigné à tour de rôle pour assurer le service lors d'absences ou d'empêchement). Le SRV est opérationnel du lundi au vendredi. Pour un souci de praticité, le service ne sera pas actif le samedi. Les bibliothécaires sont chargés du SRV à tour de rôle pendant un jour de la semaine selon un planning préétabli.

Tableau 5
Organisation du groupe par succursales

Fonction	Succursale	Mode d'activité
1 responsable (adjoint scientifique)	Cité	Taux d'activité à définir
5 bibliothécaires	Ils sont à identifier sur l'ensemble des succursales	Idéalement une journée de travail
1 bibliothécaire secteur jeunesse	Il est à identifier dans l'une des succursales	Ils n'interviennent que sur demande des collègues pour des questions spécifiques à leur domaine
1 discothécaire	Vieusseux ou Minoteries	
1 bibliothécaire des sports	Bibliothèque des Sports	
1 bibliothécaire espace film	Cité	

Le collaborateur est responsable de l'ensemble des questions posées ce jour-là et assure le chemin de la question jusqu'à la réponse finale. Afin de faciliter l'attribution des questions, il la signe de ses initiales. Le bibliothécaire est censé répondre à toutes les questions qu'il reçoit : questions sur le prêt, le service et les activités, difficultés techniques, questions sur le catalogue et les ressources électroniques, questions bibliographiques. En revanche, les questions qui relèvent de compétences spécifiques feront l'objet d'une réorientation. Dans ces cas, le bibliothécaire en charge de la référence transmet les questions au service compétent qui devient alors le seul responsable de la suite de la question et de l'envoi de la réponse à l'utilisateur.

Tableau 6
Réorientation des questions

Questions	Renvoi
Questions sur le quartier autre que celui de la bibliothèque en cause	Bibliothèque en question
Questions sur la musique et les films	Discothèques ou espace films de la Cité
Questions sur le sport	Bibliothèque des sports
Questions relevant d'un secteur très spécifique (ex. secteur des acquisitions pour des propositions d'achat)	Responsables du secteur de compétence
Questions factuelles	Lorsqu'elles ne pourront pas trouver réponse, elles seront renvoyées à la Cité en raison d'un fonds de référence plus développé. Faire appel aux membres du groupe de sélection si besoin est

Questions de recherches dites complexes	Sollicitation des groupes de sélection Partenaires Autres services en ligne (Guichet du Savoir, BiblioSésame, etc.)
Questions du public jeune	Bibliothécaires du secteur jeunesse

Le bibliothécaire travaille toute la journée et si nécessaire les jours suivants, afin de fournir des réponses dans un délai de maximum 3 jours ouvrables. Afin d'optimiser l'organisation du groupe, il faut prévoir un planning horaire accessible à l'ensemble des collaborateurs. Celui-ci sera publié sur l'Intranet des BM, sur l'agenda de Lotus Notes ou sur une autre plateforme conçue pour l'échange entre les professionnels de référence. L'IFLA (2006) recommande d'examiner et d'évaluer en continu les horaires et la distribution du travail aux bibliothécaires et d'apporter des modifications au besoin.

Cette organisation permet de jongler avec d'autres tâches bibliothéconomiques si le trafic n'est pas important. Le personnel des BM reste flexible à l'accomplissement d'autres activités. Cela dit, les forces doivent être bien partagées au niveau du réseau. Le risque majeur concerne le manque d'harmonie entre les pratiques. L'uniformité dans le style de réponse doit alors être assuré par le groupe, afin d'éviter une qualité variable des réponses d'un collaborateur à l'autre.

11.3.3 Organisation selon le niveau du service

Nous avons vu que l'organisation autour d'un service de messagerie risque de surcharger les journées de travail des collaborateurs. Il est donc nécessaire de réfléchir à un système de fonctionnement alternatif. Ceci implique la répartition des questions en fonction du niveau de compétences des membres du groupe. Le logiciel de référence pourrait filtrer automatiquement les demandes entrantes et les adresser au bon service, selon des paramètres fixés au départ. Cette opération reste cependant extrêmement délicate et sujette à des erreurs (Gaddoni et al., 2007). Il serait donc souhaitable qu'un administrateur attribue la question en fonction des domaines de compétences. Cette solution paraît plus fiable, mais elle demande de disposer d'un filtreur toujours actif (Accart, 2008 : 210).

Voici une proposition pour le partage des questions selon le degré des compétences des collaborateurs.

Tableau 7
Organisation du service par compétences

Typologie de question	Professionnels en charge
Toutes les questions entrantes	Filtreur (adjoint scientifique ou bibliothécaire à tour de rôle)
Questions simples (localisation d'ouvrages, services, horaires, animation, etc.)	Assistants en information documentaire
Renseignements spécifiques (bibliographies, questions factuelles) mais aussi vie de quartier et soucis techniques	Bibliothécaires
Questions relevant de domaines spécifiques auxquels les bibliothécaires ne sont pas à mesure de répondre	Groupes de sélection ou bibliothécaires de secteur (jeunesse, discothèques, espace films, sport)

Lors de l'entretien avec Mme Muster, il est ressorti que les groupes de sélection pourraient être un principe d'organisation pour le SRV. Un scénario utile si le SRV devait gérer des questions complexes. L'expertise des différents bibliothécaires serait alors mise en valeur. Cependant, l'ensemble des groupes de sélection regroupent un grand nombre de collaborateurs (plus de 40 personnes). D'où la difficulté à gérer un groupe de référence trop important. L'uniformité dans les réponses risque de se révéler problématique. Il faut donc veiller davantage à une harmonisation des pratiques, par exemple à travers l'application d'une structure commune de réponses¹³⁶. En outre, l'implication des membres du groupe de sélection risque de ne pas laisser suffisamment de liberté quant au choix de participer ou non au SRV.

Ce groupe se compose idéalement de 10 professionnels, dont 2 assistants en information documentaire et 7 bibliothécaires (dont 3 bibliothécaires adultes, un bibliothécaire jeunesse, 2 bibliothécaires - respectivement de l'espace films et des discothèques-, un bibliothécaire de sport), ainsi qu'un coordinateur (filtreur). En principe, ce modèle demande au professionnel de travailler plus ou moins un jour par semaine, en fonction de la fréquence et du type des questions.

Ce modèle a l'avantage d'exploiter les différentes compétences des collaborateurs et de mettre en valeur les connaissances des bibliothécaires en matière de recherche documentaire. Le principal inconvénient : un filtreur doit toujours être disponible. En outre, ce modèle est moins structuré et moins équilibré par rapport au fonctionnement

¹³⁶ Voir Tableau 8 : Exemple pour structurer une réponse

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 le fonctionnement. Par contre, il est indispensable de disposer d'une liste des différents collaborateurs en charge du service.

11.4 Les compétences et la formation des collaborateurs

11.4.1 Les compétences nécessaires

Devenir un professionnel de la référence se construit à travers l'expérience et s'apprend grâce à une pratique constante du métier. Certaines notions contribuent aussi, telles qu'une formation solide, une bonne culture générale ou une facilité à assumer des tâches particulières. Comme pour le service en présentiel, il faut savoir conduire un entretien de référence, repérer les besoins et fournir une réponse adéquate. Cependant, si la fonction de référence traditionnelle fait appel à des compétences sociales, dans le virtuel, il s'agit plutôt de posséder des aptitudes de communication interpersonnelles qui passent par les moyens modernes de communication. Pour un approfondissement, il est conseillé de consulter les lignes directrices de l'ALA¹³⁷.

Quelles sont les compétences requises aux membres du SRV et plus spécialement dans le cadre des BM ?

- Savoir utiliser les sources de référence imprimées (encyclopédies, dictionnaires, annuaires...) et en ligne (bases de données)
- Maîtriser la recherche sur Internet (moteurs de recherche en mode avancé)
- Disposer de sources sur Genève et la vie pratique
- Posséder des connaissances générales du mode de fonctionnement des principaux partenaires. Toute notion à propos d'autres bibliothèques ou de catalogues constitue un atout de la réorientation, tâche indispensable de chaque service de référence.
- Une affinité avec l'informatique est un pre-réquis important pour assurer le service : savoir utiliser des applications en même temps (chat, email, navigation...) et maîtriser le transfert d'information (fichiers, téléchargement...)
- En matière de savoir-être, on cite : un esprit pédagogique (savoir expliquer le fonctionnement d'un service et des outils, de façon simple), un sens de la communication et une facilité à l'écrit.

¹³⁷ Se référer à « Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers » (2004).

11.4.2 La formation

La formation du groupe de référence joue un rôle important, surtout lorsque la manière de répondre est particulièrement approfondie. Par approfondie, on entend des réponses articulées qui impliquent une mise en contexte des ressources, mais aussi des conseils de recherche. Au tout début, il faut donc formaliser la manière de répondre et, ensuite, former les collaborateurs à la technique de réponse (Gaddoni et al., 2007). Dans le groupe de formation récemment mis en place aux BM, les professionnels sont formés à la recherche documentaire : une formation du même type pourrait très bien convenir au futur groupe de référence. Betsy Garlish Harper (2009) conseille de constituer des petits groupes de formation et se s'entraîner avec des exercices de recherche documentaire.

Comment donc harmoniser ces pratiques? 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 par des conseils à la recherche (IFLA, 2006).

Des suggestions pour la structuration d'une réponse type.

Tableau 8
Exemple pour structurer une réponse¹³⁸

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	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/g

¹³⁸ Exemple tiré de l'archive des questions/réponses de la BPI: <http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.ask.AskPatronFetchQA.jsessionid=38938CB9F149033B528BB0CE7B02F33E?qid=188583&listpos=2&qphost=qpap04pxdu.pr.od.oclc.org&> (consulté le 6 juillet 2010)

<p>la bibliothèque qui possède le document (cote). Il est recommandé de commenter brièvement les ressources.</p> <p>Si plusieurs sources sont proposées, hiérarchiser l'information, citant d'abord celles les plus importantes et ensuite des pistes pour aller plus loin.</p> <p>Réorienter vers le bon service si nécessaire.</p>	<p>rove/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.</p> <p>Une exposition a eu lieu au Musée d'art contemporain de Lyon du 22 février au 29 juin 2008 :</p> <p>Je vous joins le dossier de presse : http://www.mac-lyon.com/static/mac/contenu/fichiers/dossiers_presse/2008/dp_haring.pdf</p> <p>Vous pouvez également écrire à la fondation Keith Haring à l'adresse : http://www.haring.com/foundation/about/index.html</p>
<p><u>Approche pédagogique</u></p> <p>Promouvoir la capacité de recherche en fournissant des renseignements sur la façon dont l'information a été trouvée (étapes, critères de recherches, mots clés).</p>	<p>Etapes recommandées</p>
<p><u>Salutations</u></p> <p>Inciter l'utilisateur 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.</p>	

Lorsque les techniques de réponse sont articulées, elles peuvent faire objet de la réalisation de procédures à l'intention des collaborateurs (Benedetti, 2006). Celles-ci auraient l'avantage d'harmoniser la pratique de référence au niveau du réseau.

11.5 La communication à l'intérieur du groupe de référence

Il est nécessaire de prévoir des séances régulières du groupe de référence. Elles auront pour but d'assurer le suivi du service, notamment le partage des expériences et la qualité des réponses. En principe, il est conseillé de se réunir de façon régulière pour discuter des améliorations et des techniques de réponses. A titre d'exemple, le SRV de la bibliothèque de l'Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (ENSSIB) se réunit une fois par semaine (Jackson, 2009). Ces séances permettront de faire évoluer le service et de l'adapter aux nouveaux besoins relevés. Ainsi, de nouveaux objectifs pourront être fixés, tels que le développement d'un service d'aide aux devoirs.

Il est nécessaire de nommer un responsable qui s'occupe de la gestion du groupe et des aspects organisationnels (gestion des plannings, des temps de présence et de la répartition des tâches). Dans le cadre des BM, cette tâche pourrait être remplie par un adjoint scientifique. Ses fonctions principales : coordonner les activités, motiver les professionnels et favoriser l'amélioration des pratiques. Le responsable organise de même les cours de formation. Il doit avoir une bonne dose de management et des compétences en recherche documentaire solides.

Afin de mener à bien un projet de référence, il est recommandé d'adopter un outil de communication interne, tel qu'un forum de discussion ou un système de mailing list. Une autre possibilité est le Wiki, distribué gratuitement en ligne, il est alimenté facilement par les collaborateurs et ne réclame pas de connaissances de langages informatiques particuliers. Le SRV de l'Université de Bologne a réalisé un Wiki qui est en partie publiquement accessible¹³⁹. Ceci facilite la mise à disposition de documents communs ainsi que leur repérage (Gaddoni et al., 2007).

¹³⁹ Wiki, Chiedi al bibliotecario de l'Università di Bologna : http://drwiki.cib.unibo.it/index.php/Pagina_principale (consulté le 6 juillet 2010)

12. La promotion du service

Il s'avère nécessaire de réfléchir à la promotion du SRV, afin d'être visible par les utilisateurs, mais surtout pour leur donner envie d'utiliser le service. La démarche dépend de la disponibilité budgétaire. Même si les moyens des BM paraissent plutôt limités, il est tout à fait possible d'envisager des possibilités à coût limité.

Dans un premier temps, il faudrait réfléchir au nom du service, car l'expression « service de référence en ligne » n'est pas assez parlante pour un néophyte. Le nom devrait pouvoir exprimer le but premier du service. Bien que peu original, « Demande au bibliothécaire » pourrait être une idée. La plupart des services ont choisi un nom commun mais parlant : « Ask a librarian », « Chiedi al bibliotecario », « Las bibliotecas responden ». En outre, la création d'un logo personnalisé faciliterait l'identification du service. Les logos de « Chiedi al bibliotecario » de Salaborsa¹⁴⁰ ou d'Ubib¹⁴¹ sont des exemples d'une communication bien étudiée qui renforce l'identité visuelle. Les BM doivent désigner les personnes en charge de la communication. Ne disposant pas d'un graphiste du réseau, une idée serait d'induire au concours auprès de la Haute école d'art et de design ou s'arranger avec les collaborateurs qui sont normalement chargés du processus de communication.

La promotion peut se faire de façon large ou plus ciblée. Les BM pourraient d'abord informer leurs usagers avec :

- des marque-pages à entreposer dans les documents, des flyers et des panneaux d'affichage dans les différentes succursales, signaler le service dans le futur guide de l'utilisateur
- une diffusion d'emails, de courriers ou de SMS aux inscrits (si ceux-ci ont donné leur accord pour être contactés par ces moyens)
- des messages sur les blogs, ainsi que sur Facebook et Twitter
- une sensibilisation des publics lors des inscriptions et des visites

Ensuite, il faut envisager des canaux plus larges pour les non usagers, par exemple à travers la publication d'un communiqué de presse. En tout cas, il est important d'informer la communauté professionnelle par des listes de diffusion telles que SwissLib. Enfin, il est possible d'améliorer la visibilité sur le Web grâce aux métadonnées* qui permettront aux moteurs de recherche d'indexer les pages du SRV (Accart, 2008 : 248).

¹⁴⁰ Chiedi al bibliotecario de Salaborsa : <http://www.bibliotecasalaborsa.it/documenti/8137> (consulté le 6 juillet 2010)

¹⁴¹ Ubib : <http://www.ubib.fr/> (consulté le 6 juillet 2010)

Conclusion

A travers ce travail, il s'agissait de proposer des solutions professionnelles, plus ou moins concrètes, pour le développement d'un service en ligne aux BM. La réflexion avait commencé à la fin de 2009, lors des ateliers consacrés à la médiation culturelle, durant lesquels beaucoup de questions avaient été soulevées. Le présent travail tente de fournir des pistes possibles pour répondre à une série de problématiques, en démontrant que les BM disposent des moyens nécessaires à la mise en place d'un tel service. Par ailleurs, en parallèle à ce projet, un groupe « service de référence en présentiel » a déjà été créé dans le but de poursuivre cette réflexion. Concernant l'organisation du travail, il est apparu moins évident de définir des modèles de fonctionnement du groupe de référence. Bien que des contraintes demeurent, un SRV serait bénéfique et valoriserait les compétences des bibliothécaires, notamment leur rôle de médiateurs, capables d'apporter de la valeur ajoutée à l'information. Or, l'organisation du groupe de référence reste le principal défi pour les BM qui devront procéder à une harmonisation des tâches bibliothéconomiques, afin que la référence puisse s'intégrer aux mieux dans leurs activités habituelles. En même temps, l'harmonisation ne se fait pas sans une sensibilisation à la référence en ligne qui, graduellement, devra être entreprise chez l'ensemble des collaborateurs des BM.

Il a été constaté que le public des BM n'est pas toujours à l'aise avec les outils de recherche. En même temps, les pratiques de recherche d'information ont beaucoup évolué chez les différents utilisateurs qui, désormais, sont de plus en plus présents en ligne. Il paraît donc important d'insister sur la dimension d'un service en ligne qui soit ouvert à tout public, des inscrits aux non inscrits, conscients que par ce biais on pourrait mieux connaître et satisfaire les besoins de ce public « invisible » mais potentiel. Le développement d'un SRV permettrait donc de donner une sorte de « deuxième vie » aux bibliothèques, une vie virtuelle, en complément d'un accueil personnalisé et ponctuel. Nous avons appris que ces deux aspects nécessitent d'être conçus comme le prolongement l'un de l'autre.

En guise de conclusion, il faut être conscient des limites d'un service en ligne, notamment par l'absence de présence physique qui, traditionnellement, permet à l'utilisateur de se sentir au centre de l'attention. La qualité de la référence est atteinte quand le service est personnalisé et lorsque les modes de communication sont efficaces. 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. Nous avons vu que l'entretien de référence s'apprend,

en particulier grâce à l'expérience et que la multiplication des modes de contact peut contribuer au succès de la référence ligne. Car l'utilisateur peut privilégier la solution technique avec laquelle il se sent davantage à l'aise.

Aujourd'hui, la technologie offre un large éventail d'applications en ligne. Etant donné que celle-ci évolue vite, il s'avère essentiel de surveiller l'apparition des dernières applications. De nouvelles pratiques ont émergé, notamment à travers des outils du Web 2.0, bien que leur efficacité reste à confirmer : Twitter, Facebook, ou encore, Second Life. Bien que le choix de la solution technique reste dicté par les moyens à disposition, il est indispensable de rester ouvert à des systèmes synchrones, à l'exemple de la messagerie instantanée, qui permet une relation plus directe avec le public et une meilleure identification des besoins.

En outre, il a été souligné que la référence en lecture publique peut concerner des aspects relatifs à la vie pratique et de quartier et qu'il est important de considérer ces besoins en mettant à disposition des outils spécifiques. Par ailleurs, des ressources appropriées, tels qu'une FAQ, 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'utilisateur.

Pour conclure, la réalisation de ce travail fut une expérience enrichissante à tous les niveaux, car elle m'a ouvert la porte à des échanges avec des professionnels sur le terrain et m'a également permis de mettre en œuvre l'ensemble des acquis cultivés pendant la formation scolaire : la démarche projet, les techniques d'enquête, la recherche d'informations, l'organisation des ressources et la conception d'un système d'information.

Bibliographie

Monographies

ACCART, Jean-Philippe. *Les services de référence : du présentiel au virtuel*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2008. 283 p. (Collection Bibliothèque)

BRIDGEWATER, Rachel, COLE, Meryl B. *Instant messaging reference : a practical guide*. Oxford : Chandos, 2009. 213 p. (Chandos information professional series)

LIPOW, Anne Grodzins. *The virtual reference librarian's handbook*. New York : Neal-Schuman, 2003. 199 p.

KERN, Kathleen M. *Virtual reference best practices : tailoring services to your library*. Chicago : American Library Association, 2009. 148 p.

MEOLA, Marc, STORMONT, Sam. *Starting and operating live virtual reference services : a how-to-do-it manual for librarians*. New York : Neal-Schuman, 2002. 167 p. (A how-to-do-it manual for librarians)

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. 135-147

Mémoires

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, 124 p. Mémoire d'étude réalisé en vue de l'obtention du diplôme de conservateur de bibliothèque, Essib de Villeurbanne, 2006 [en ligne]. <http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/nguyen.pdf> (consulté le 6 juillet 2010)

Articles de périodiques

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 6 juillet 2010)

BENOIST, David. Référence virtuelle. Quel rôle face aux moteurs de recherche ? *BBF* [en ligne]. 2007, t. 52, no 6, p. 25-27. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0025-004> (consulté le 6 juillet 2010)

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 6 juillet 2010)

DOHRMANN, Eva et al. *Bridging the virtual and the physical space : Kornelia, a chatbot for public libraries* [en ligne]. 2009, 7 p. Rapport pour BOBCATSSS 2010 : « Bridging the digital divide: libraries providing access for all ? ». [http://dspace.univr.cilea.it/bitstream/1889/1276/2/Dohrmann Hugi Scheurer Schneider Trummer Eggenberg.pdf](http://dspace.univr.cilea.it/bitstream/1889/1276/2/Dohrmann%20Hugi%20Scheurer%20Schneider%20Trummer%20Eggenberg.pdf) (consulté le 6 juillet 2010)

GADDONI, Raffaella et al. Digital o non digital : come coltivare un servizio di reference. L'esperienza dell'Università di Bologna. *Bibliotime* [en ligne]. 2007, anno 10, no 3. <http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-x-3/gaddoni.htm> (consulté le 6 juillet 2010)

GARLISH HARPER, Betsy. Doing Virtual Reference Along with Everything Else. *Computers in Libraries* [en ligne]. January 2009, vol. 29, no 1, p. 30-31 http://eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICEExtSearch_SearchValue_0=EJ824913&ERICEExtSearch_SearchType_0=no&accno=EJ824913 (consulté le 6 juillet 2010)

GENTILINI, Virginia. Non-library reference e reference digitale: i servizi 'concorrenti' delle biblioteche, le tecnologie e l'ampliamento dei servizi. *Bibliotime* [en ligne]. 2008, anno 11, no 3. <http://www2.spbo.unibo.it/bibliotime/num-xi-3/gentilin.htm> (consulté le 6 juillet 2010)

JACKSON, Catherine. Le service de réponses à distance de l'Enssib. Tout sur les bibliothèques. *BBF* [en ligne]. 2009, t. 54, no 4, p. 65-68. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-04-0065-012> (consulté le 6 juillet 2010)

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 6 juillet 2010)

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 6 juillet 2010)

MURPHY, Joe. Management Models and Considerations for Virtual Reference. *Science & Technology Libraries* (préprint) [en ligne]. 2008, vol. 28, no 5. http://eprints.rclis.org/14030/1/Management_models_and_considerations_for_virtual_reference_services_Better_Practices_From_the_field.htm (consulté le 6 juillet 2010)

TUFANO, Gabrielle. « BiblioLive » : chat reference in biblioteca. *AIDAinformazioni* [en ligne]. 2009, anno 27, no 1-2. www.aidainformazioni.it/pub/tufano122009.html (consulté le 6 juillet 2010)

ZAGO, Dorian. 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 6 juillet 2010)

Lignes directrices et standards

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, COOPERATIVE REFERENCE SERVICE COMMITTEE, REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. Guidelines for Cooperative Reference Services. In: *American Library Association* [en ligne]. 2005. <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinescooperative.cfm> (consulté le 6 juillet 2010)

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, MARS DIGITAL REFERENCE GUIDELINES AD HOC COMMITTEE, REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. In : *American Library Association* [en ligne]. 2004. <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines.cfm> (consulté le 6 juillet 2010)

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, MOUSS MANAGEMENT OF REFERENCE COMMITTEE, REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. In : *American Library Association* [en ligne]. 2004. <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral.cfm> (consulté le 6 juillet 2010)

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. Lignes directrices de l'IFLA en matière de référence numérique. In : *Iflanet* [en ligne]. 2006. <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-f.htm> (consulté le 6 juillet 2010)

NATIONAL INFORMATION STANDARDS ORGANIZATION. Niso Committee AZ : Network Reference Services. In : *Library of Congress* [en ligne]. 2005. <http://www.loc.gov/standards/netref/> (consulté le 6 juillet 2010)

Pages et sites Web

ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE. Chiedi @lla tua biblioteca. In : *SegnaWeb : risorse Internet selezionate dai bibliotecari italiani* [en ligne]. <http://www.segnaweb.it/disciplines/00-chiedi-lla-tua-biblioteca.html> (consulté le 6 juillet 2010)

BIBLIOTECA SALABORSA. Bologna online. In : *Site de la Biblioteca Salaborsa* [en ligne]. <http://www.bibliotecasalaborsa.it/documenti/8143> (consulté le 6 juillet 2010)

BIBLIOTHEQUE DE GENEVE. Centre d'iconographie genevoise. In : *Site de la Ville de Genève* [en ligne]. <http://www.ville-ge.ch/bge/collections/centre-iconographie.htm> (consulté le 6 juillet 2010)

BIBLIOTHEQUE ECAL. Portail Bibliothèque ECAL/ECAL Library Portal. In : *Netvibes* [en ligne]. <http://www.netvibes.com/ecalbiblio#Accueil> (consulté le 6 juillet 2010)

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE GENEVE. *Blog and Play* [en ligne]. <http://blogandplay.wordpress.com/> (consulté le 6 juillet 2010)

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE GENEVE. *Blog Fiction* [en ligne]. <http://blogfictions.wordpress.com/> (consulté le 6 juillet 2010)

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE GENEVE. Charte d'accueil. Ensemble à la rencontre de la culture. In : *Site des Bibliothèques municipales de Genève* [en ligne]. <http://www.ville-ge.ch/bmu/bibliotheques/pdf/charte-accueil.pdf> (consulté le 6 juillet 2010)

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE GENEVE. *Des livres... et moi* [en ligne]. <http://deslivresetmoi.wordpress.com/> (consulté le 6 juillet 2010)

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE GENEVE. *L'Hibouquineur. Le blog de littérature des BM de la Ville de Genève* [en ligne]. <http://lhibouquineur.wordpress.com/> (consulté le 6 juillet 2010)

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE GENEVE. Notre mission. In : *Site des Bibliothèques municipales de Genève* [en ligne]. <http://www.ville-ge.ch/bmu/bibliothèques/missions.html> (consulté le 6 juillet 2010)

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE GENEVE. *Sélection ados* [en ligne]. <http://selectionados.wordpress.com/> (consulté le 6 juillet 2010)

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE GENEVE. *Site des Bibliothèques municipales de la Ville de Genève* [en ligne]. <http://www.ville-ge.ch/bmu/> (consulté le 6 juillet 2010)

Forum Saint-Jean Charmilles [en ligne]. <http://www.forum1203.ch/> (consulté le 6 juillet 2010)

FRANCOEUR, Stephen. Linking to chat services in the catalog and defending coop services. In : *Digital Reference* [en ligne]. <http://www.stephenfrancoeur.com/digitalreference/2006/09/22/linking-to-chat-services-in-the-catalog-and-defending-coop-services/> (consulté le 6 juillet 2010)

Le site d'info pour les organisations à but non lucratif des Eaux-Vives [en ligne]. <http://1207.ch/> (consulté le 6 juillet 2010)

Library Success : A Best Practice Wiki. [en ligne]. Modifié le 6 juillet 2010. <http://wiki-brest.net/index.php/Accueil> (consulté le 6 juillet 2010)

MCKIERNAN, Gerry. LiveRef(sm) : A Registry of Real-time Digital Reference Services. In : *Iowa State University* [en ligne]. Mis à jour le 19 novembre 2002 <http://www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/Liveref.htm#Technologies> (consulté le 6 juillet 2010)

PARDUE Bill. 'Predatory Reference' an Interview with Bill Pardue about 'Slam the Boards.' Second Slam Coming Up on October 10, 2007! In: *Library Garden* [en ligne]. <http://librarygarden.blogspot.com/2007/10/predatory-reference-interview-with-bill.html#links> (consulté le 6 juillet 2010)

Reference. In : *Wikipedia* [en ligne]. Modifié le 24 mars 2010 <http://it.wikipedia.org/wiki/Reference> (consulté le 6 juillet 2010)

VILLE DE GENEVE. Documentation photographique. In : *Site de la Ville de Genève* [en ligne]. http://www.ville-ge.ch/geneve/amenagement/prest_doc_photo.htm (consulté le 6 juillet 2010)

Wiki-Brest, les carnets collaboratifs du Pays de Brest [en ligne]. Modifié le 26 février 2010. <http://wiki-brest.net/index.php/Accueil> (consulté le 6 juillet 2010)

Services de référence en ligne

BIBLIOTECA COMUNALE FAUSTO SABEO. Desider@? Servizio informativo a distanza della Biblioteca Sabeo. In : *Comune di Chiari* [en ligne]. <http://www.comunedichiari.net/desidera.htm> (consulté le 6 juillet 2010)

BIBLIOTECA COMUNALE RENATO FUCINI DI EMPOLI. La biblioteca su Skype. In : *Comune di Empoli* [en ligne]. <http://www.comune.empoli.fi.it/biblioteca/servizi/skype.htm> (consulté le 6 juillet 2010)

BIBLIOTECA SALABORSA. Chiedilo al bibliotecario. In : *Site de la Biblioteca Salaborsa* [en ligne]. <http://www.bibliotecasalaborsa.it/documenti/8137> (consulté le 6 juillet 2010)

- BIBLIOTHEQUE DE GENEVE. Renseignements. In : *Site de la Ville de Genève* [en ligne]. <http://www.ville-ge.ch/bge/pratique/reenseignements.htm> (consulté le 6 juillet 2010)
- BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE LYON. *Le Guichet du savoir* [en ligne]. <http://www.guichetdusavoir.org/> (consulté le 6 juillet 2010)
- BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE, SINDBAD (Service d'INformation Des Bibliothécaires A Distance). In : *Bibliothèque Nationale de France* [en ligne]. http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/s.sindbad_reponses_par_themes.html?first_Art=non (consulté le 6 juillet 2010)
- BIBLIOTHEQUE NATIONALE SUISSE. Des questions sur la Suisse, SwissInfoDesk. In : *Site de la Confédération suisse* [en ligne]. <http://www.nb.admin.ch/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html?lang=fr> (consulté le 6 juillet 2010)
- BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'INFORMATION. BiblioSésame. In : *Site de la BPI* [en ligne]. http://www.bpi.fr/fr/la_bpi_et_vous/questions_reponses/en_reseau.html (consulté le 6 juillet 2010)
- BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'INFORMATION. Record detail. In : *QuestionPoint*. [en ligne] <http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.ask.AskPatronFetchQA;jsessionid=38938CB9F149033B528BB0CE7B02F33E?gid=188583&listpos=2&qphost=qpap04pxdu.prod.oclc.org&> (consulté le 6 juillet 2010)
- HINSDALE PUBLIC LIBRARY. *Ask a reference question* In : *Site de la Hinsdale Public Library* [en ligne]. <http://www.hinsdalelibrary.info/how-do-i/ask-a-reference-question/> (consulté le 6 juillet 2010)
- INTERNET PUBLIC LIBRARY. For Kids. In : *Site de la Internet Public Library* [en ligne]. <http://www.ipl.org/div/kidspace/> (consulté le 6 juillet 2010)
- INTERNET PUBLIC LIBRARY. *Ipl2, Information you can trust*. <http://www.ipl.org/> [en ligne]. (consulté le 6 juillet 2010)
- MEDIATHEQUE DU VALAIS. Le Valais en questions. Guichet d'information sur le Valais. In : *Site de la médiathèque du Valais* [en ligne]. <http://questions.mediathèque.ch/> (consulté le 6 juillet 2010)
- NEBRASKA LIBRARY COMMISSION. NLC_Reference. In : *Twitter* [en ligne]. http://twitter.com/NLC_Reference (consulté le 6 juillet 2010)
- RESEAU DE BIBLIOTHÈQUES ESPAGNOLES. *Pregunte : Las bibliotecas responden* [en ligne]. <http://www.pregunte.es/consulta/consulta.cmd> (consulté le 6 juillet 2010)
- RESEAU DES BIBLIOTHÈQUES DE CALIFORNIE. *Ask Now* [en ligne]. <http://www.asknow.org/> (consulté le 6 juillet 2010)
- RESEAU DES BIBLIOTHÈQUES DU COLORADO. *Ask Colorado* [en ligne]. <http://www.askcolorado.org/> (consulté le 6 juillet 2010)
- RSR, TSR. *Questions sur* [en ligne]. <http://www.questionsur.ch/home> (consulté le 6 juillet 2010)
- SEBINA OPEN LIBRARY. Chiedi al bibliotecario. In : *Sebina Opac* [en ligne]. <http://opacsol.cedoc.mo.it/sebina/repository/virtualreference/statica/> consulté le 6 juillet 2010)
- ST.CHARLES PUBLIC LIBRARY. Have a Question ? Text Us ! In : *Site de la St. Charles Public Library* [en ligne]. http://www.st-charles.lib.il.us/research/text_us.htm (consulté le 6 juillet 2010)

TOPEKA & SHAWNEE COUNTY PUBLIC LIBRARY. *Ask a librarian*. In : *Site de la Topeka & Shawnee County Public Library* [en ligne]. <http://www.tscpl.org/ask/> (consulté le 6 juillet 2010)

TORONTO PUBLIC LIBRARY. Kidsspace, Questions & Answers. In : *Site de la Toronto Public Library* [en ligne]. <http://kidsspace.torontopubliclibrary.ca/questionsanswers.html> (consulté le 6 juillet 2010)

Chartes de service

BIBLIOSesame.ORG. Mode d'emploi. In : *Site du réseau BiblioSésame* [en ligne]. http://www.bibliosesame.org/WD140AWP/WD140Awp.exe/CTX_3156-1-0aFpScyYpm/PAGE_Question/SYNC_224262031 (consulté le 6 juillet 2010)

BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE, SINDBAD. Si@de (Services d'information @ la demande), Charte de service. In : *Bibliothèque Nationale de France* [en ligne]. http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/s.char.te_siade.html?first_Art=non (consulté le 6 juillet 2010)

BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'INFORMATION. Charte BiblioSésame. In : *Site de la BPI* [en ligne]. http://www.bpi.fr/fr/la_bpi_et_vous/questions_reponses/en_reseau/charte_bibliosesame.html (consulté le 6 juillet 2010)

BIBLIOTHEQUES DES SCIENCES. Charte d'utilisation du service de référence en ligne InformaSciences. In : *InformaSciences, Service de référence en ligne* [en ligne]. <http://www.unige.ch/biblio/sciences/services/informasciences/charte.html> (consulté le 6 juillet 2010)

INFORMATION SCIENTIFIQUE ET BIBLIOTHEQUES. Charte du service guichet virtuel. In : *Site de l'EPFL* [en ligne]. http://library.epfl.ch/docs/pdf/vid_charter.fre.pdf (consulté le 6 juillet 2010)

UBIB. Charte. In : *Ubib.fr* [en ligne]. <http://www.ubib.fr/index.php?page=charte> (consulté le 6 juillet 2010)

Formulaires en ligne

BIBLIOTHEQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUEBEC. Cap sur l'espace jeunes. Demande à un bibliothécaire. In : *Bibliothèque et archives nationales du Québec* [en ligne]. http://www.banq.qc.ca/portail_jeunes/demande_bibliothecaire/index.jsp (consulté le 6 juillet 2010)

INTERNET PUBLIC LIBRARY. For Kids. Ask an ipl2 Librarian Question Form. In : *Site de la Internet Public Library* [en ligne]. <http://www.ipl.org/div/ask/> (consulté le 6 juillet 2010)

Annexe 1

Glossaire

Base de connaissances

Ensemble structuré d'informations représentant les connaissances acquises dans un domaine, souvent utilisé dans les systèmes experts. *(Vocabulaire de la documentation)*

Base de données

Ensemble de données structuré, généralement en champs, organisé en vue de son utilisation par des programmes correspondant à des applications distinctes. *(Vocabulaire de la documentation)*

E-learning

Mode d'apprentissage basé sur l'utilisation des nouvelles technologies, qui permet l'accès à des formations en ligne, interactives et parfois personnalisées, diffusées par l'intermédiaire d'Internet, afin de développer les compétences, tout en rendant le processus d'apprentissage indépendant de l'heure et de l'endroit. *(Le grand dictionnaire terminologique)*

Métadonnée

Donnée qui renseigne sur la nature de certaines autres données et qui permet ainsi leur utilisation pertinente. *(Le grand dictionnaire terminologique)*

Progiciel

Ensemble complet et intégré de programmes ou modules, paramétrables, à usage professionnel, accompagné de services et de documentation, conçu pour plusieurs utilisateurs simultanés, en vue d'une application commune. *(Le grand dictionnaire terminologique)*

Question factuelle

Par question factuelle, on entend une question sur des faits et des événements, impliquant une réponse courte et simple (par exemple des dates, des chiffres, des noms, etc.). Un exemple : quelle est la capitale de la Nouvelle Calédonie ?

Recherche documentaire

Ensemble des méthodes, procédures et techniques ayant pour objet de retrouver des références de documents pertinents et les documents eux-mêmes. (*Vocabulaire de la documentation*)

Recherche en ligne

Mode de recherche d'information interactive, par ordinateur, dans des documents ou ressources électroniques à distance. (*Vocabulaire de la documentation*)

Référence bibliographique

Citation des données bibliographiques nécessaires pour identifier un ou plusieurs documents relatifs au sujet. (*Le grand dictionnaire terminologique*)

Service de référence (en ligne)

Service en ligne (à partir du site Web de l'institution) qui offre les mêmes prestations qu'un service de référence sur place. On parle aussi de bureau de référence virtuel ou à distance. (*Accart*)

Service de référence (en présentiel)

Service d'accueil, de renseignement, d'orientation et de recherche d'information dans une bibliothèque ou un service de documentation. (*Accart*)

Source

Personnes-ressources ou moyens sur tout support qui fournissent des informations pouvant être utilisées en réponse à des demandes. (*Vocabulaire de la documentation*)

Stratégie de recherche

Voir recherche documentaire.

Wiki

Site Web collaboratif où chaque internaute visiteur peut participer à la rédaction du contenu. La principale caractéristique d'un site Wiki est de permettre à ses utilisateurs de modifier facilement et rapidement n'importe laquelle de ses pages. Généralement, on reconnaît un site Wiki à la présence de boutons (éditer, historique, etc.) situés en bas de chaque page. (*Le grand dictionnaire terminologique*)

Annexe 2 Abréviations

AIML	Artificial Intelligence Markup Language
ALA	American Library Association
BCR	Bibliographical Center for Research
BGE	Bibliothèque de Genève
BM	Bibliothèque Municipale
BNF	Bibliothèque nationale de France
BPI	Bibliothèque Publique d'Information
CASS	Centre d'Action Sociale et Santé
CHVK	Catalogue virtuel suisse
DSIC	Direction des systèmes d'information et de communication
ECAL	Ecole cantonale d'art de Lausanne
ENSSIB	Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques
EPFL	Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne
FAQ	Foire aux questions (Frequently Asked Questions)
HTML	Hypertext Markup Language
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions
IM	Instant Messaging
IPL	Internet Public Library
LP	Lecture publique
NISO	National Information Standards Organization
OCLC	Online Computer Library Center

OPAC	Online Public Access Catalogue
ORP	Offices régionaux de placement
PHP	Hypertext Preprocessor
PPM	Postes publics multimédia
QATP	Question Answer Transaction Protocol
QUIP	Question Interchange Profile
RERO	Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale
RISS	Reference and Information Services
RUSA	Reference and User Services Association
SIGB	Système intégré de gestion de bibliothèque
SINDBAD	Service d'information des Bibliothécaires à distance
SRV	Service de référence virtuel
TIC	Technologies de l'information et de la communication
UAC	Unités d'action sociale communautaire
UNIGE	Université de Genève
VOIP	Voice Over Internet Protocols
VR	Virtual Reference
VRD	Virtual Reference Desk

Annexe 3 Questionnaire

QUESTIONNAIRE SUR LES BESOINS INFORMATIONNELS DES USAGERS

Bonjour,

Dans le cadre de mon travail de Bachelor, je suis mandatée par les Bibliothèques Municipales de Genève pour la mise en place d'un service de référence en ligne. Ce questionnaire a pour but de mieux estimer les priorités des utilisateurs en matière de besoin informationnel. Les informations dont vous disposez vont être une précieuse aide pour le déroulement de mon travail.

Merci de prendre quelques minutes afin de répondre aux questions suivantes. Vous pouvez répondre en fonction de votre perception.

Rossana Rattazzi, étudiante 3^e année, Haute Ecole de Gestion, Genève

.....

A. Dans quel(s) espace(s) des BM effectuez-vous une activité de prêt :

adultes jeunesse espace films et discothèques

Pour l'espace jeunesse, est-ce que les questions sont plutôt posées par des

enfants adultes

B. Quelle est selon vous la fréquence des questions posées par les usagers au guichet où vous travaillez?

Localisation de documents dans le rayon

fréquent occasionnel rare jamais

Questions concernant des conseils de lectures, de films ou de musique

(exemple : pourriez-vous me conseiller un bon film?)

fréquent occasionnel rare jamais

Questions concernant la recherche bibliographique sur un sujet (exemple : je cherche tous les documents sur la cuisine italienne)

fréquent occasionnel rare jamais

Questions concernant les difficultés techniques (exemple : je n'arrive pas à me connecter sur mon compte)

fréquent occasionnel rare jamais

Questions d'orientation liées à l'emplacement (exemple : je cherche les postes Internet)

fréquent occasionnel rare jamais

Questions factuelles impliquant une réponse précise (une date, un nom, un lieu...)

fréquent occasionnel rare jamais

Questions sur la manière d'interroger le catalogue, Internet et les ressources électroniques

fréquent occasionnel rare jamais

Questions sur le fonctionnement du prêt, des services et des activités (exemple : combien de documents peut-on emprunter?)

fréquent occasionnel rare jamais

Questions sur les animations

fréquent occasionnel rare jamais

Y-a-t-il d'autres types de questions posées?

Non (Oui) Fréquent (Oui) Occasionnel (Oui) Rare

Si vous avez répondu oui, merci d'en donner un exemple :

.....

MERCI BEAUCOUP POUR VOS REPONSES!

Annexe 4

Analyse des forces et des faiblesses, des menaces et des opportunités

Forces	<p>Groupes de sélection connaissant bien leur fonds</p> <p>Disponibilité des sources d'information et ressources en ligne existantes</p> <p>Enthousiasme des professionnels</p> <p>Besoins informationnels des usagers</p>
Faiblesses	<p>Restructurer l'organisation du travail interne</p> <p>Résistance aux changements de certains professionnels</p> <p>Moyens financiers inexistantes</p> <p>Nécessite de ressources humaines supplémentaires</p>
Menaces	<p>Présence de la concurrence sur le territoire francophone</p> <p>Baisse de fréquentation (Internet)</p> <p>Système de fonctionnement en réseau (hétérogène au niveau de la collection de référence papier, mais pas pour les ressources en ligne)</p>
Opportunités	<p>Présence de différents projets parallèles</p> <p>Nouveau site Web (FAQ à disposition des usagers)</p> <p>SRV complémentaire à l'accueil</p> <p>Collaboration avec la BGE et d'autres institutions de la Ville</p>

Annexe 5

Répertoire des sources

	Sources numériques aux BM	Sources imprimées aux BM	Sources externes aux BM
Conseils de lecture, films, musique	Blogs Liste des nouveautés Coups de cœur Bibliographies thématiques (sélection des BM)	Bibliographies thématiques (sélection des BM) Listes bibliographiques en interne par les bibliothécaires	Sites de conseils et communautés de lecteurs : CultureWok Anobii, Babelio, LibraryThing
Fonctionnement du prêt, services et activités	FAQ	Guide du lecteur	-
Catalogue et ressources en ligne	FAQ Site Intranet et Internet des BM	Guide du lecteur	-
Vie de quartier	(v. fiches de quartier)	Feuille officielle Livres et articles sur Genève et ses quartiers (OPAC) Dépliants et flyers promotionnels sur les associations et le quartier	Sites d'associations et de maisons de quartier Site de l'office du tourisme Site de la Ville de Genève Brochure « Vivre à Genève » Brochure sur les quartiers éditée par le CASS
Animations BM	Agenda en ligne	Agenda imprimé	-
Questions de recherche (bibliographiques et factuelles)	Catalogue Bases de données et ressources numériques (Europresse.com, Classical Music Library, Larousse, Universalis)	Fonds de référence : encyclopédies, dictionnaires, annuaires, etc. Bibliographies thématiques	RERO CHVK

Annexe 6

Ressources sur la vie pratique

	Sources externes aux BM	Liens
Santé	Doctissimo Docteur clic Antenne Santé d'UNIGE Santé romande	http://www.doctissimo.fr/index-ch.htm http://www.docteurclic.com/default.aspx http://www.unige.ch/dase/sante/index.html http://www.santeromande.ch/
Emploi	Espace emploi de l'ORP Portail romand de l'emploi Moteur de recherche pour la recherche d'emploi Offres d'emploi à la Ville de Genève Offres d'emploi à l'Etat de Genève	http://www.espace-emploi.ch/ http://www.portail-emploi.ch/ http://www.jobup.ch/fr/ http://w3public.ville-ge.ch/emploi.nsf http://www.ge.ch/pratique/offres-emploi.asp
Social	Hospice général La Clé Ariane UAC	http://www.hg-ge.ch/ http://www.hg-ge.ch/prestations/publications/publications-en-ligne/adresses-sociales-la-cle.html http://www.hg-ge.ch/prestations/publications/publications-en-ligne/ariane-repertoire-de-fonds-et-fondations.html http://www.ville-geneve.ch/themes/social/action-communautaire/ http://w3public.ville-ge.ch/soc/uac.nsf

Annexe 7

Cahier des charges pour un logiciel spécialisé

Objectifs et contraintes

La mise en place d'un service de référence en ligne exige de disposer d'un logiciel spécialisé. L'application a pour objectif la gestion du flux des questions en ligne. D'autres tâches doivent pouvoir être effectuées, notamment l'archivage des questions/réponses dans une base de connaissances.

Le public cible

Les personnes qui bénéficient du logiciel sont les collaborateurs et les usagers. Pour les professionnels, le travail de référence sera facilité alors que les usagers pourront choisir par quel biais poser leurs questions. Ces derniers doivent pouvoir suivre le cheminement de leurs questions en ligne.

Les partenaires

Une collaboration avec la BGE est prévue et, à l'avenir, le partenariat pourrait s'étendre à d'autres institutions de la Ville de Genève. L'application doit donc tenir compte de la dimension collaborative et permettre de diriger les questions au bon service. Les services partenaires doivent pouvoir disposer et accéder à un profil en ligne.

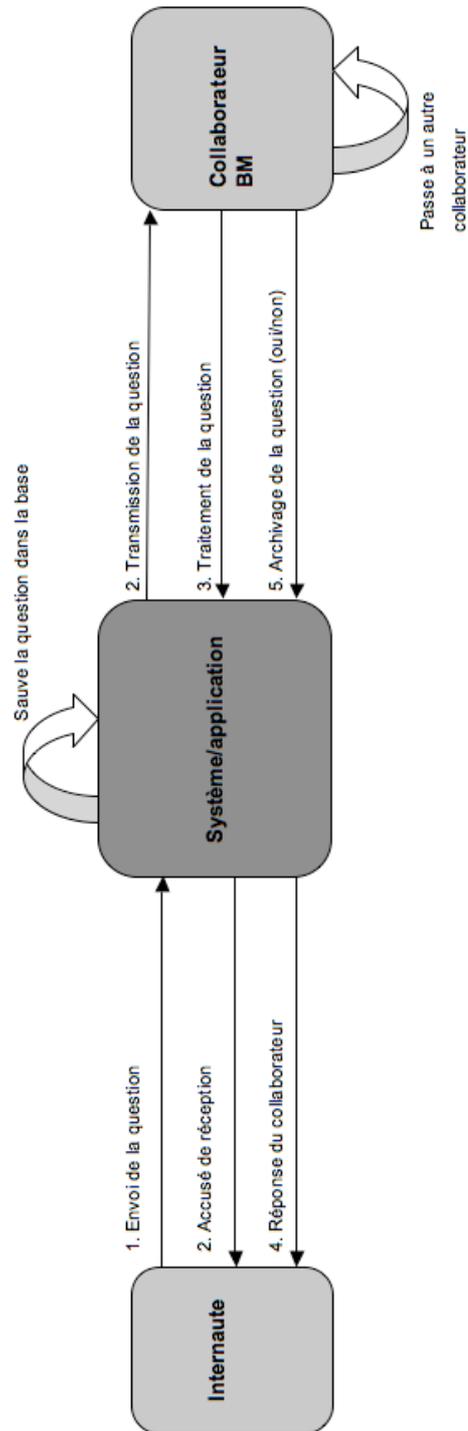
L'application informatique

Le logiciel se veut simple, facile et fiable. Il doit avoir un caractère multitâche et permettre :

- la communication asynchrone par courriel, formulaire et texto
- la communication synchrone par un système de messagerie instantanée.

Dans la mesure du possible, le prix ne doit pas être trop élevé.

Modélisation du fonctionnement du logiciel en mode asynchrone



Chemin d'une question

1. Envoi de la question
2. Transmission de la question et accusé de réception (question en attente)
3. Traitement de la question
4. Réponse du collaborateur
5. Archivage de la question

Fonctionnalités du système

Compatibilité

Le logiciel doit être compatible avec la politique des services informatiques de la DSIC.

De même, les applications doivent être :

- Multiplateformes donc compatibles avec les différents systèmes d'exploitations (Windows, Mac etc.) dans le cas où l'on devrait changer de système d'exploitation.
- Multinavigateurs : ce caractère versatile permettra au logiciel de fonctionner de façon indépendante par rapport au navigateur utilisé (Explorer, Firefox, Opéra, Safari, etc.).
- Compatible avec les ressources électroniques des BM.

Hébergement

L'application est hébergée en local sur le serveur des BM.

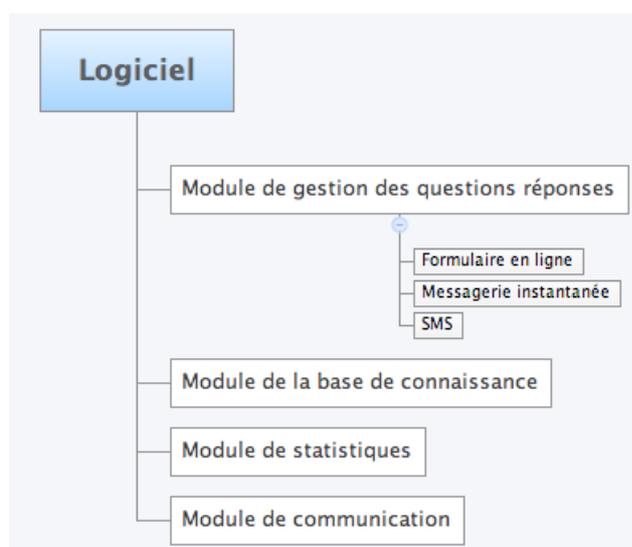
L'aspect et le contenu

Configuration technique et interface

Il est souhaitable que le logiciel ait une interface intuitive, conviviale et claire. Elle devrait pouvoir être paramétrable selon les nécessités. Par exemple, les bibliothécaires doivent pouvoir gérer les publications de façon autonome et rajouter des nouvelles catégories utiles à leur base de connaissances s'ils le souhaitent. Le logiciel doit permettre les mises à jours et les tâches de maintenance nécessaires.

Structure logique du logiciel

Le logiciel devrait pouvoir se constituer de plusieurs modules :



Le formulaire

Une fenêtre de dialogue avec le formulaire doit prévoir :

- Un lien à la charte du service.
- Un formulaire avec plusieurs champs.
- Un lien à l'adresse email, dans le cas où le navigateur ne supporte pas le formulaire.
- Rappeler le respect des données personnelles.
- Demander à l'utilisateur s'il est d'accord que sa question alimente la base de connaissances (à travers une case à cocher).

Quant au formulaire, il faut prévoir des champs :

- Avec les coordonnées de l'utilisateur : nom et prénom, courriel, âge, commune ou pays, titre d'étude, etc.
- Un champ ou un menu déroulant avec le but de la question : intérêt personnel, études et formation, travail, autre.
- Le thème de la question (cf. Travail de Bachelor, p. 57, Tableau 2 : Catégories de la base de connaissances par domaines et sous-domaines).
- Le champ pour la question.

Certains éléments peuvent rester facultatifs, d'autres sont obligatoires, notamment le courriel. Grâce aux données, il est possible de générer des statistiques d'utilisations pour améliorer le service.

La messagerie instantanée

Un agrégateur de messagerie instantanée doit offrir la possibilité de dialoguer sans que l'utilisateur ait à installer un logiciel sur son ordinateur. Ceci doit supporter les protocoles des applications de messagerie instantanée les plus répandus (MSN, ICQ, Gmail, AIM, Yahoo ! etc.). Elle doit permettre plusieurs tâches :

- Envoyer des pages Internet (push pages).
- Enregistrer la session et pouvoir la transmettre à l'utilisateur.
- Gérer les files d'attente.
- Présenter une fenêtre de dialogue qui peut être insérée dans le site Web.

Le SMS

L'application doit donner la possibilité d'envoyer des réponses sur le téléphone portable de l'utilisateur à travers des courriels. Les SMS seront donc traduits en email.

Base de connaissances

Le logiciel génère automatiquement une base de connaissances. Il s'agit d'une base de données destinée aux usagers et aux professionnels. Une anonymisation des données personnelles doit alors être effectuée par le logiciel. Celle-ci peut être structurée selon les différents domaines de la connaissance et les thèmes des questions auxquelles le SRV répond. Les questions/réponses devront pouvoir être indexées. L'affichage des questions/réponses est par défaut chronologique. Toutefois, grâce à un moteur de recherche, l'utilisateur peut interroger la base en ligne par :

- mots clés,
- texte intégral
- grandes catégories de la connaissance dans un menu déroulant (Cf. Travail de Bachelor, p. 57, Tableau 2 : Catégories de la base de connaissance par domaines et sous-domaines).

L'affichage des résultats prévoit les champs suivants :

- la question
- mots clés de la question
- la date de la demande
- la réponse.

Communication

Les messages automatiques

Le système informatique doit permettre de gérer et de stocker une liste de messages automatiques à envoyer aux usagers. Il faut prévoir un accusé de réception dès que la question a été envoyée au service. Si la question est en suspens, le message va rassurer l'utilisateur : sa requête sera traitée dans les délais prévus. La formule des salutations, des liens avec une enquête de satisfaction ou des instructions sur l'utilisation des ressources peuvent également faire objet de messages automatiques.

Système de news pour les bibliothécaires du groupe de référence

L'application informatique doit prévoir un système de news pour échanger des informations à l'intérieur de l'équipe de référence, en facilitant ainsi la communication interne. Un agenda permet d'établir un planning horaire.

Administration et management

La gestion des demandes et des flux

L'application doit permettre de collaborer avec les partenaires, donc si les BM ne peuvent pas répondre, elles doivent pouvoir filtrer et distribuer les messages à la bibliothèque concernée. Le logiciel doit permettre de suivre l'acheminement des questions et de connaître leur statut :

- les questions en attente
- les questions qui ont déjà été traitées
- les questions qui ont été archivées
- le flux de priorité des réponses en cas de saturation du système.

Le niveau d'accès

Il faut que le logiciel soit paramétrable en fonction des droits des différents groupes d'utilisateurs. De façon générale, on prévoit un profil pour : l'administrateur (filtreur), les bibliothécaires et le responsable de l'archivage.

Données statistiques

L'application doit permettre d'extraire, de stocker et de traiter les différents types de données¹⁴² qui permettront par la suite de générer des statistiques d'utilisation.

Étapes de réalisation

- Conception et paramétrage du logiciel
- Phase de test et adaptation
- Formation pour le personnel
- Lancement final
- Évaluations régulières du logiciel.

Livrables

Il est nécessaire de disposer d'une documentation de deux types :

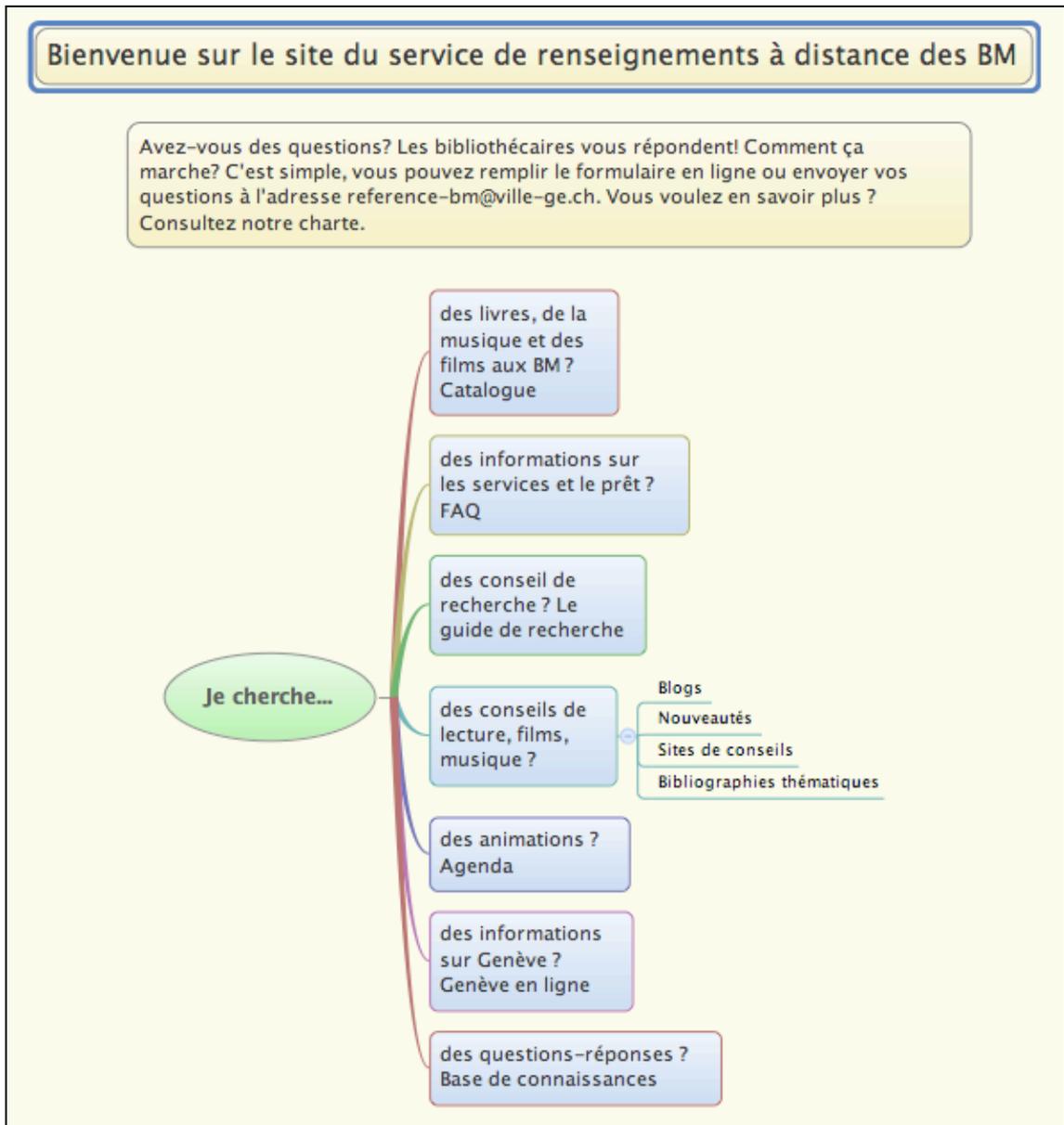
- Un guide d'exploitation à l'intention du service informatique
- Un guide destiné aux bibliothécaires, afin qu'ils puissent régler les problèmes techniques. Une formation au logiciel suivra.

Propriété et sécurité

Les échanges en ligne doivent être protégés et effectués dans une dimension de sécurité, tant de la part des usagers que de celle de l'institution.

¹⁴² Voici quelques exemples : transcription, heure et date de la question, le bibliothécaire (et le service) qui a traité la question, le sujet, les mots clés attribués par le répondant, IP et navigateur de l'utilisateur, l'affiliation de l'utilisateur, nombre de demandes entrantes et sortantes et leur provenance.

Annexe 8 Interface du service



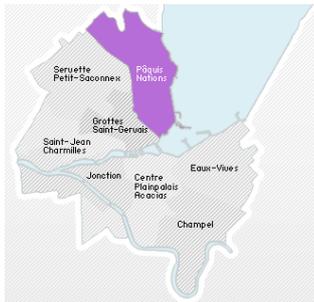
Annexe 9

« Genève en ligne », fiches de quartier

« GENEVE EN LIGNE »

Le quartier des Pâquis

Présentation



Les Pâquis sont un quartier de Genève édifié à partir de 1855. À l'origine, les Pâquis sont des pâturages situés hors des fortifications qui entouraient Genève. Ils descendaient jusqu'au lac Léman et font partie de la commune du Petit-Saconnex (...)

(Source à titre d'exemple : Wikipédia)

Histoire

À l'origine, bien avant la création des quais, les Pâquis étaient des pâturages qui s'étendaient jusqu'au lac, hors des murs de la ville, sur le territoire de l'ancienne commune du Petit-Saconnex. Vaches, chevaux, ânes, chèvres et moutons suivaient le chemin de grève au sortir de Saint-Gervais pour y aller paître. La première partie construite fut le nord du quartier, le long du tracé actuel de la rue de Lausanne. Ses habitants continuèrent un temps à mener leurs bêtes aux «pâquis». Puis, on combla le Fossé Vert, sorte de petit port aux eaux croupies, pour en faire la place et le jardin des Alpes (...)

(Source à titre d'exemple : Brochure du CASS)

Souhaitez-vous plus d'informations sur l'histoire des Pâquis ou simplement de Genève? Contactez le service en ligne de la BGE <http://www.ville-ge.ch/bge/>

Images



Genève d'autrefois

Des images des Pâquis.

Souhaitez-vous plus d'informations sur les anciennes images?

Contactez le Centre d'iconographie genevoise <http://www.ville-ge.ch/bge/collections/centre-iconographie.htm>

(Source à titre d'exemple : <http://poissonchat.blogspot.com/>)

Les associations de votre quartier

La maison du quartier <http://www.mqpaquis.ch/>

Les bains de Pâquis <http://www.bains-des-paquis.ch/>

(...)

Pour aller plus loin

Des documentaires

BRULHART, Armand. *Les bains des Pâquis*. Genève : Slatkine, 2002. 157 p.

Dans les rayons des BM au 914.945

HIPPENMEYER, Roland. *Les Pâquis : souvenirs et anecdotes*. Yens-sur-Morges : Cabédita, 1994. 176 p.

Dans les rayons des BM au 949.45

Des romans

JAQUET, Corinne. *Bain fatal aux Pâquis*. [Avin/Hannut] : Wilquin, 2005. 183 p.

Dans les rayons des BM au R JAQU

Des liens Internet

Le blog des Pâquis sur la Tribune de Genève : <http://paquis.blog.tdg.ch/>

(...)

Espace collaboratif

Signalez-nous des curiosités, des événements ou des associations sur le quartier des Pâquis !

Annexe 10 « Geneve en ligne » sur Netvibes : accueil

Geneve en ligne

Recherche Google

Nouvel onglet

Cité

Jonction

Servette

Saint-Jean

Minorities

Eaux-Vives

Pâquis

Via pratique

Bienvenue Éditer

Partager Éditer X

Les ressources du service de renseignements à distance des BM

Bienvenue sur le portail des ressources des BM.

Les BM vous proposent des ressources sur :

- Genève et la vie de quartier
- la vie sociale et pratique.

Vous pouvez naviguer à la découverte des sites proposés ou si vous le préférez, vous pouvez poser vos questions à un bibliothécaire en ligne à travers un formulaire ou en nous envoyant un courriel à reference-bm@ville-ge.ch.

Vous voulez connaître davantage sur le service de renseignements à distance des BM? Consultez notre charta.

Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève

<http://www.ville-ge.ch/bmu/>
Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève

Charta

Annexe 11

« Genève en ligne » sur Netvibes : quartier

Bienvenu

Vue pratique

Pâquis Éditer

Eaux-Vives

Minoteries

Saint-Jean

Servette

Jonction

Cité

Nouvel onglet

Présentation du quartier Partager Éditer

Les Pâquis sont un quartier de Genève édifié à partir de 1855. À l'origine, les Pâquis sont des pâturages situés hors des fortifications entourant Genève, descendant jusqu'au lac Léman, qui font partie de la commune du Petit-Saconnex (...)

(Source à titre d'exemple: Wikipédia)

Un peu d'histoire Partager Éditer

À l'origine, bien avant la création des quais, les Pâquis étaient des pâturages qui s'étendaient jusqu'au lac, hors des murs de la ville, sur le territoire de l'ancienne commune du Petit-Saconnex. Vaches, chevaux, ânes, chèvres et moutons suivaient le chemin de grève au sortir de Saint-Gervais pour y aller paître. La première partie construite fut le nord du quartier, le long du tracé actuel de la rue de Lausanne. Ses habitants continuèrent un temps à mener leurs bêtes aux «pâquis». Plus, on combla le Fossé Vert, sorte de petit port aux eaux croupies, pour en faire la place et le jardin des Alpes. (...)

(Source à titre d'exemple: Brochure du CAS)

Souhaitez-vous plus d'informations sur l'histoire des Pâquis ou simplement sur Genève?

Contactez le service en ligne de la BGE
<http://www.ville-gg.ch/bge/>

Associations de quartier Partager Éditer

Vous trouvez ici des adresses utiles concernant le quartier des Pâquis

Maison de quartier Partager Éditer

<http://www.mgpaquis.ch/>
Maison de quartier des Pâquis

Bains des Pâquis Partager Éditer

<http://www.bains-des-paquis.ch/>
BAINS DES PAQUIS

Espace collaboratif Partager Éditer

Signalez-nous des curiosités, des événements ou des associations sur le quartier des Pâquis!

Images Partager Éditer

Des images sur les Pâquis

Souhaitez-vous plus d'informations sur les anciennes images?
Contactez le Centre d'icnographie genevoise
<http://www.ville-gg.ch/bge/collections/centre-icnographie.htm>

Le célèbre phare des Pâquis Partager Éditer



Pour aller plus loin... Partager Éditer

Les BM vous proposent des ressources sur les Pâquis

DES DOCUMENTAIRES:

BRULHART, Amand. Les bains des Pâquis. Genève : Slatkine, 2002. 157 p.
Dans les rayons des BM : 914.945

HIPPENMEYER, Roland. Les Pâquis : souvenirs et anecdotes. Yens-sur-Morges : Cabédia, 1994. 176 p.
Dans les rayons des BM : 949.45

DES ROMANS:

JAQUET, Corinne. Bain fatal aux Pâquis. [Avin/Hamm] : 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/>

(...)

Annexe 12

« Genève en ligne » sur Netvibes : vie pratique

The screenshot displays a Netvibes dashboard with a vertical navigation bar on the left and a grid of 15 widgets. The navigation bar includes icons for 'Bienvenu', 'Santé', 'Vie pratique', 'Éditer', 'Pâquis', 'Eaux-Vives', 'Minoteries', 'Saint-Jean', 'Servette', 'Jonction', 'Cité', and 'Nouvel onglet'. The grid contains the following widgets:

- Santé**: Une sélection de sites de santé et de conseils médicaux. [Partager](#) [Éditer](#)
- UNIGE - Antenne Santé - Accueil**: <http://www.unige.ch/dase/sante/index.html>
UNIGE - Antenne Santé - Accueil. [Partager](#) [Éditer](#)
- SanteRomande.ch - Annuaire de Sites Web de Santé**: <http://www.santeromande.ch/>
SanteRomande.ch - Annuaire de Sites Web de Santé sélectionnés pour les Romands. [Partager](#) [Éditer](#)
- Santé et bien être avec Doctissimo**: <http://www.doctissimo.fr/index-ch.htm>
Santé et bien être avec Doctissimo. [Partager](#) [Éditer](#)
- Vie sociale**: Une sélection de sites des associations actives dans le social. [Partager](#) [Éditer](#)
- hospice general: institution genevoise d'action sociale**: <http://www.hg-ge.ch/>
hospice general: institution genevoise d'action sociale. [Partager](#) [Éditer](#)
- hospice general: ariane répertoire de fonds et fondations**: <http://www.hg-ge.ch/prestations/publications/publications-en-ligne/ariane-repertoire-de-fonds-et-fondations.html>
hospice general: ariane répertoire de fonds et fondations. [Partager](#) [Éditer](#)
- hospice general: Adresses sociales - La Clé**: <http://www.hospicegeneral.ch/prestations/publications/publications-en-ligne/adresses-sociales-la-cle.html>
hospice general: Adresses sociales - La Clé. [Partager](#) [Éditer](#)
- UAC**: <http://w3public.ville-ge.ch/soc/uac.nsf>
UAC. [Partager](#) [Éditer](#)
- Emploi**: Une sélection de sites pour la recherche d'emploi. [Partager](#) [Éditer](#)
- Pratique - Offres d'emploi - République et canton de Genève**: <http://www.ge.ch/pratique/offres-emploi.asp>
Pratique - Offres d'emploi - République et canton de Genève (Suisse) - geneve.ch. [Partager](#) [Éditer](#)
- Emploi et job en Suisse à Genève, Lausanne, Vaud, Neuchâtel, Fribourg et Valais sur JOUP**: <http://www.jobup.ch/fr/>
Emploi et job en Suisse à Genève, Lausanne, Vaud, Neuchâtel, Fribourg et Valais sur JOUP. [Partager](#) [Éditer](#)
- Home - Espace-Emploi**: <http://www.espace-emploi.ch/>
Home - Espace-Emploi. [Partager](#) [Éditer](#)
- Offres d'emplois - Administration municipale - Ville de Genève**: <http://w3public.ville-ge.ch/emploi.nsf>
Offres d'emplois - Administration municipale - Ville de Genève - Site officiel. [Partager](#) [Éditer](#)

Annexe 13

Charte du service

Qu'est-ce que le service de référence en ligne ?

Le service de référence en ligne est un service de renseignement à distance accessible par courriel ou formulaire. Son but est de vous accompagner dans la recherche d'informations.

Qui peut utiliser le service ?

Le service est gratuit et ouvert à tout le monde, tant aux inscrits qu'aux non inscrits.

Comment faire pour envoyer vos questions ?

Vous pouvez nous envoyer un courriel à reference-bm@ville-ge.ch ou remplir un [simple formulaire en ligne](#) avec vos questions.

Qui vous répond ?

Le groupe de bibliothécaires des BM.

Dans quel délai ?

Si vous avez envoyé une question par courrier électronique ou formulaire vous recevrez une réponse dans un maximum de 3 jours ouvrables (72 heures).

Qu'est-ce vous pouvez nous demander ?

Où trouver des livres, des disques, des films et des revues. *Exemple : avez-vous le dernier roman d'Anna Gavalda ?*

Recherche sur des faits précis. *Exemple : dates de naissances, le chef de lieu d'un pays...*

Questions sur nos activités et nos services. *Exemple : y-a-t-il des postes Internet aux BM ?*

Des bibliographies sur un sujet. *Exemple : avez-vous des livres sur la cuisine italienne ?*

Questions sur la vie de quartier à Genève. *Exemple : avez-vous des ouvrages sur le quartier des Pâquis ?*

Conseils sur l'utilisation du catalogue et des ressources électroniques. *Exemple : comment rechercher dans le catalogue ?*

Vous souhaitez chercher tout seul ? Vous pouvez consulter notre [base de connaissances](#) et la [FAQ](#) à partir de la page du [service de référence en ligne](#).

Ce que nous ne pouvons pas vous fournir :

Des bibliographies complètes (max. 5 références)

Des consultations spécialisées : médicale, juridique, commerciale, généalogique

Des réponses à des sujets d'exercices, de dissertations ou de concours

Des fournitures de documents (papier ou électronique) soumis aux droits

Des recherches complexes spécialisées (elles feront l'objet d'une réorientation).

Nous nous engageons à :

Fournir des sources fiables et pertinentes, tenant compte de vos besoins

Offrir des pistes de recherche, afin que vous puissiez continuer tout seuls votre recherche

Réorienter vers le service le plus pertinent à vos questions

Offrir un service objectif et de qualité

Fournir une réponse dans la langue de la question si possible.

Confidentialité et données personnelles :

Les BM s'engagent à respecter vos données personnelles, elles ne seront en aucun cas publiées ou diffusées en dehors du réseau des BM. Elles pourront être utilisées par les BM à des fins statistiques. Si vous donnez votre accord, vos questions pourront alimenter notre base de connaissances qui sera mise à disposition des usagers sur Internet. Dans ce cas, vos données personnelles seront « anonymisées ».

Annexe 14

Plan de la présentation

1. La référence en ligne

- Définition
- Les modes de contact
- Le processus de la référence en ligne

2. La référence en ligne en lecture publique

- Les réseaux collaboratifs
- Les solutions techniques
- La typologie de questions (exemples)
- Le public
- Des services à forte valeur ajoutée
- La situation en Suisse

3. Le développement d'un service de référence virtuel aux BM

- Analyse des besoins informationnels des usagers des BM (résultats de l'enquête) et profil du public
- Pistes pour un service aux BM
- Avantages d'un service de référence en ligne
- Quel service et quel public pour les BM ?
- La solution technique envisagée
- Enjeux pour les BM