

Formation initiale des bibliothécaires d'État

**Le développement des services de  
renseignement à distance à la  
bibliothèque Sainte-Geneviève :  
perspectives**

***Dossier d'aide à la décision***

**Claire Galipienso Njongoue**

Sous la direction de Marie-Françoise Defosse  
Tuteur pédagogique - Enssib

Correspondant d'établissement : Florence Leleu,  
Adjointe du directeur – Bibliothèque Sainte-Geneviève

## **Remerciements**

Je tiens d'abord à remercier Florence Leleu et Marie-Françoise Defosse pour m'avoir guidée et soutenue dans la rédaction de ce mémoire, pour leurs précieux conseils et leur relecture.

Je remercie l'ensemble du personnel de la bibliothèque Sainte-Geneviève pour son accueil et sa disponibilité. Je remercie en particulier les collègues qui m'ont reçue pour me parler des renseignements à distance ou de sujets en lien avec cette problématique : Françoise Aubert, Claire Aumeunier, Alain Auzemery, Elisabeth Collantes, Slimania Dakhli, Bruno Sagna, Franck Smith et Yann Sordet, ainsi que Tiphaine Tugault, qui m'a aidée pour une enquête auprès du public.

Ma reconnaissance va également à Raymond Bérard, Catherine Jackson, Marie Montano, Véronique Morin et Frédérique Timsit, qui ont pris le temps de me donner des informations sur les renseignements à distance.

Enfin, je remercie mon mari Claude Njongoue pour son soutien moral pendant cette année à l'Enssib.

**Résumé :**

Ce projet professionnel personnel est un dossier d'aide à la décision portant sur le développement des renseignements à distance à la bibliothèque Sainte-Geneviève. Il s'agit de décrire l'organisation actuelle des renseignements à distance dans cette bibliothèque et de proposer des améliorations de ce service et une participation à un ou plusieurs services en réseau.

**Descripteurs :**

Bibliothèques : services de renseignement à distance

Bibliothèques : services de référence à distance

Bibliothèques : services de questions-réponses

Toute reproduction sans accord exprès de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.

**Abstract :**

This personal professional project aims at supporting decision on the development of remote reference services at Sainte-Geneviève library. It consists in describing the current organization of remote reference services of this library and in suggesting improvements on this service as well as a participation to one or several collaborative services.

**Keywords :**

Libraries : remote reference services

Libraries : remote enquiry services

# Sommaire

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>7</b>
<b>PARTIE 1 : ANALYSE DU CONTEXTE : PRÉSENTATION DE LA BIBLIOTHÈQUE SAINTE-GENEVIÈVE ET DE SES MISSIONS .....</b>	<b>9</b>
1. LA BIBLIOTHÈQUE.....	9
2. LES COLLECTIONS .....	10
3. LE PUBLIC .....	13
<b>PARTIE 2 : LES RENSEIGNEMENTS À DISTANCE À LA BIBLIOTHÈQUE SAINTE-GENEVIÈVE : ÉLÉMENTS DE PROJET ET ÉTAT DES LIEUX DU SERVICE DE RENSEIGNEMENTS À DISTANCE EXISTANT.....</b>	<b>16</b>
1. LA PROBLÉMATIQUE .....	16
1.1. <i>Définition et typologie des services de renseignements à distance.....</i>	<i>16</i>
1.2. <i>Le projet.....</i>	<i>17</i>
1.3. <i>Un contexte favorable.....</i>	<i>19</i>
1.4. <i>Les atouts de ce service.....</i>	<i>20</i>
1.5. <i>Difficultés et contraintes du développement de ce service .....</i>	<i>22</i>
2. ÉTAT DES LIEUX ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE RENSEIGNEMENTS À DISTANCE ACTUEL.....	23
2.1. <i>La ventilation des demandes de renseignement à distance.....</i>	<i>23</i>
2.2. <i>La réponse aux demandes de renseignement à distance .....</i>	<i>25</i>
2.2.1. Panorama de l'activité du service au niveau de l'établissement .....	25
2.2.2. Les demandes portant sur le Fonds Général.....	27
2.2.3. Les demandes portant sur la Réserve .....	28
2.2.4. Les demandes adressées à la Bibliothèque Nordique .....	30
2.2.5. Le forum.....	30
2.2.6. Les demandes de renseignement par téléphone .....	31

2.3.	<i>Les limites du service de renseignements à distance actuel</i> .....	33
2.3.1.	Un manque de visibilité pour le public .....	33
2.3.2.	Des problèmes organisationnels .....	34
2.3.3.	Des limites techniques .....	34
2.3.4.	L'archivage des questions et des réponses .....	35
2.3.5.	Des services peu quantifiés .....	35
<b>PARTIE 3 : ANALYSE D'EXEMPLES EXTÉRIEURS DE SERVICES DE RENSEIGNEMENT À DISTANCE</b> .....		<b>36</b>
1.	INTRODUCTION AUX SERVICES DE RENSEIGNEMENT À DISTANCE DANS LES BIBLIOTHÈQUES .....	36
1.1.	<i>Services de référence à distance / services de référence sur place</i> .....	36
1.2.	<i>Des dispositifs variés</i> .....	37
1.3.	<i>Les services de référence en réseau</i> .....	38
2.	ACTUALITÉ DES SERVICES COLLABORATIFS EN FRANCE : DESCRIPTION DE TROIS SERVICES OU PROJETS DE SERVICES QUE LA BSG POURRAIT INTÉGRER .....	40
2.1.	<i>Le réseau BiblioSés@me</i> .....	40
2.2.	<i>Le projet de Service de référence virtuelle du Quartier Latin</i> .....	42
2.3.	<i>Le projet de label FranceReference</i> .....	44
3.	ANALYSE D'EXEMPLES EXTÉRIEURS : CONCLUSIONS.....	45
3.1.	<i>Politique des services analysés</i> .....	46
3.2.	<i>Fonctionnement des services</i> .....	47
<b>PARTIE 4 : PROPOSITIONS</b> .....		<b>49</b>
1.	SCÉNARIO N° 1 : AMÉLIORATION DE L'EXISTANT, VERS UNE POLITIQUE DE L'OFFRE ?.....	50
1.1.	<i>Définition et formalisation d'une politique commune de service</i> .....	50
1.1.1.	Le public desservi .....	50
1.1.2.	Les disciplines .....	51
1.1.3.	Les niveaux de service.....	52
1.1.4.	Comment répond-on ? .....	54

1.2.	<i>Organisation du service</i> .....	55
1.2.1.	Moyens humains et matériels .....	55
1.2.2.	Accompagnement du personnel.....	56
1.3.	<i>Préconisations pour chaque vecteur</i> .....	56
1.4.	<i>L'accès au service et les outils d'information du public</i> .....	59
1.4.1.	Les bases de connaissances.....	60
1.4.2.	Les FAQ (Frequently Asked Questions).....	60
1.5.	<i>Aspects informatiques et financiers</i> .....	61
1.6.	<i>Promotion et évaluation</i> .....	63
1.6.1.	Promotion.....	63
1.6.2.	Évaluation.....	63
2.	SCÉNARIO N° 2 : INTÉGRATION À UN SERVICE DE RÉFÉRENCE EN LIGNE COLLABORATIF DANS LE CADRE D'UN RÉSEAU DE BIBLIOTHÈQUES : ANALYSE DE PLUSIEURS PARTENARIATS POSSIBLES .....	65
2.1.	<i>Partenariat avec les bibliothèques de BiblioSés@me</i> .....	66
2.2.	<i>.....Participation au projet de Service de Référence Virtuelle du Quartier Latin</i> .....	67
2.3.	<i>Participation au projet de label FranceReference</i> .....	69
2.4.	<i>Quel(s) partenariat(s) choisir ?</i> .....	70
	<b>CONCLUSION</b> .....	<b>71</b>
	<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>73</b>
	<b>TABLE DES ANNEXES</b> .....	<b>82</b>

## **Introduction**

Les services à distance, reposant en général sur les nouvelles technologies, se généralisent aussi bien dans les entreprises que dans les organismes publics. Les bibliothèques n'échappent pas à ce contexte, et mettent en place de multiples services à distance, pour se positionner dans la société de l'information, élargir leur offre de services et s'adapter aux nouvelles attentes des usagers : la consultation du catalogue, qui est un des services à distance les plus anciens, la réservation de places ou de documents, l'accès aux collections numérisées, aux signets ou aux bases de données en-dehors des bibliothèques, ou encore les services de renseignements à distance.

Les bibliothèques développent des services de renseignements à distance grâce à de nouveaux vecteurs comme le mail et le *chat*. La tendance actuelle est à la mise en place de services de référence à distance dans le cadre de réseaux. En effet, dans de nombreux pays, en particulier dans les pays anglo-saxons et d'Europe du Nord, les bibliothèques mutualisent le travail de réponse aux questions posées à distance pour mettre en commun leurs compétences, améliorer les services rendus et donner une plus grande visibilité au service. Le succès de certains services mis en place dans des bibliothèques en France ou à l'étranger montre combien le public a besoin de cette aide pour se repérer dans la profusion d'informations qui caractérise notre époque.

La bibliothèque Sainte-Geneviève répond depuis longtemps aux demandes de renseignements des publics à distance, parvenues par différents vecteurs (le téléphone, le courrier, le fax, et plus récemment l'e-mail), qu'il s'agisse de renseignements d'ordre bibliographique ou pratique. Le nombre croissant de questions posées demeure cependant faible eu égard à la taille de la bibliothèque, à sa forte fréquentation et à la richesse de ses collections. Par ailleurs, comme dans d'autres établissements parisiens, le problème de l'insuffisance du nombre de places se pose, aussi les longues files d'attente sont courantes et de nombreux lecteurs renoncent à entrer à la bibliothèque. Dans ce contexte spécifique de difficulté d'accès, le développement d'un service de renseignements à distance permettrait d'une part d'atteindre le public rebuté par le temps d'attente, et d'autre part d'informer les lecteurs afin qu'ils s'assurent de l'utilité ou non de se déplacer.

Le dossier des renseignements à distance, qui ne fait pas partie des priorités actuelles, va sans doute compter davantage dans les préoccupations de l'établissement. Bien que le développement d'un service de renseignements à distance ne figure pas dans le contrat quadriennal en cours (2005-2008), il pourrait faire partie du prochain contrat quadriennal (2009-2012). La Bibliothèque Sainte-Geneviève a pour projet de mettre en place une politique de renseignements à distance plus ambitieuse, organisée avec davantage d'efficacité et plus en phase avec les attentes du public. Cependant, comme dans tout établissement, ce type de projet se heurte au problème épineux du manque de temps du personnel, mobilisé par de multiples autres tâches. Ainsi, développer un service à distance sans moyens humains supplémentaires représente un défi.

Mon projet professionnel personnel a pour objectif de donner des éléments de réflexion pour repenser la question des services de renseignement à distance et aider à la prise de décision. Le sujet de ce projet professionnel personnel concerne aussi bien la « référence », c'est-à-dire les demandes d'information liées aux collections et à la recherche documentaire que les renseignements d'ordre pratique, qui correspondent à un réel besoin des usagers. Cependant, la fourniture de documents à distance, comme les demandes de PEB ou de reproductions, ne font pas partie de ma problématique. Ce sujet s'insère dans deux sujets plus généraux : celui des services à distance aux usagers et celui des services de référence, dont les services de référence sur place constituent l'autre volet.

Après une description de la bibliothèque, je présenterai la problématique et dresserai un état des lieux des renseignements à distance dans les divers départements ou services de la bibliothèque qui traitent les demandes reçues. Je ferai ensuite une introduction aux renseignements à distance et décrirai le fonctionnement de plusieurs services de référence à distance proposés par des bibliothèques, afin de nourrir la réflexion sur ce type de service. Enfin, à partir de l'état des lieux et de ces exemples extérieurs, je ferai des propositions pour développer le service : des suggestions d'amélioration de l'existant réalistes qui tiennent compte du profil de la bibliothèque Sainte-Geneviève, et au-delà de l'indispensable amélioration de l'existant, la participation éventuelle à un ou plusieurs partenariats.

# ***Partie 1 : analyse du contexte : présentation de la Bibliothèque Sainte-Geneviève et de ses missions***

## **1. La bibliothèque**

La bibliothèque Sainte-Geneviève (BSG) est à la fois une bibliothèque interuniversitaire et publique. Interuniversitaire, elle relève des universités Paris I, II, III, IV et VII et dépend administrativement de l'Université de Paris III Sorbonne-Nouvelle, comme la Bibliothèque Interuniversitaire des Langues Orientales et la Bibliothèque Sainte-Barbe en construction. Etant par ailleurs une bibliothèque publique, elle a pour vocation d'accueillir toute personne âgée de plus de 18 ans ou titulaire du baccalauréat. Sa capacité d'accueil (715 places dans la salle Labrouste), sa fréquentation (autour de 400.000 entrées annuelles), et la grande richesse de ses collections encyclopédiques lui font jouer un rôle important dans l'environnement documentaire francilien.

La bibliothèque actuelle est l'héritière des collections de l'ancienne abbaye Sainte-Geneviève. Ses collections n'ont pas été dispersées à la Révolution française. Elle a pris le statut de bibliothèque universitaire en 1930 et de bibliothèque interuniversitaire en 1978. Avec le décret du 27 mars 1991, elle est devenue un SICD, Service Interétablissement de Coopération Documentaire.

Les ressources documentaires sont réparties entre trois fonds distincts : le Fonds Général (fonds publié après 1811), et deux fonds spécialisés : la Réserve (fonds publié avant 1811, et collections rares et précieuses) et le Fonds Nordique (collections consacrées aux langues, littératures et civilisations feno-scandinaves). La majorité des documents de la bibliothèque Sainte-Geneviève est en accès indirect et à consulter sur place. Seule la Bibliothèque Nordique pratique le prêt à domicile pour les ouvrages publiés depuis 1960.

La bibliothèque Sainte-Geneviève est l'une des bibliothèques françaises offrant la plus grande amplitude horaire : elle est ouverte de 10 H à 22 H du lundi au samedi pour le Fonds Général, ce qui représente 72 heures hebdomadaires. Les deux fonds spécialisés

ont en revanche une amplitude horaire plus restreinte : 40 heures hebdomadaires pour la Bibliothèque Nordique et 41 heures pour la Réserve.

L'établissement est composé de huit départements : le Département des Services administratifs, le Département des Immeubles et Matériel, le Département de l'Informatique et des nouvelles technologies, le Département de la Conservation, le Département de la Bibliothèque Nordique, le Département de la Réserve, et les deux départements qui gèrent les collections et l'accueil du public du Fonds Général : le Département des Entrées (acquisitions et traitement des collections constituant le Fonds Général) et le Département des Services au public<sup>1</sup>. Il existe trois missions transversales : la Mission de valorisation des collections, la Formation professionnelle, et les Relations extérieures.

La bibliothèque compte un personnel d'environ 120 personnes, tous statuts confondus.

## 2. Les collections

Bibliothèque pluridisciplinaire avec une dominante en sciences humaines, la BSG conserve environ 2 millions de documents dans tous les domaines du savoir : philosophie, psychologie, religions, sciences sociales, linguistique, arts, littérature, géographie, histoire, sciences pures et appliquées, médecine, droit et économie.

Les collections se répartissent entre les trois fonds :

- le Fonds Général (plus d'1 million de volumes et de 15000 titres de périodiques, des microfiches, des cédéroms)
- la Bibliothèque Nordique, qui possède le fonds fenno-scandinave le plus important en dehors des pays nordiques. Ce fonds, spécialisé dans les langues et littératures du Danemark, d'Estonie, de Finlande, d'Islande, de Norvège et de Suède, comprend plus de 163 000 volumes.
- la Réserve (4 300 manuscrits, 1 450 incunables, 50 000 estampes, 120 000 volumes des 16ème-19ème siècles, des périodiques, des partitions, un fonds d'histoire de l'art, ainsi qu'une collection d'objets d'art et d'ethnologie : le « Cabinet de curiosités »). La Réserve diffuse sur Internet des collections numérisées : elle participe à la base Liber Floridus, qui donne accès aux images numérisées des enluminures des manuscrits médiévaux conservés dans ses fonds.

---

<sup>1</sup> Le Département de la Conservation et le Département des Services au Public sont issus de la scission récente du Département des Services au public et de la Conservation.

Elle a également constitué une base de données qui décrit et reproduit des reliures estampées à froid du 12<sup>e</sup> au 18<sup>e</sup> siècle conservées à la bibliothèque. La Réserve participe au chantier national de numérisation des 118 volumes du Catalogue Général des Manuscrits des bibliothèques publiques de France.

La BSG acquiert ses collections par achat, dépôt légal et don. La BSG est l'un des pôles associés de la BnF. Elle reçoit le deuxième exemplaire du dépôt légal éditeur pour un grand nombre de domaines thématiques<sup>2</sup> : langues, littératures et civilisations scandinaves (pour le Département de la Bibliothèque Nordique) ; langues, littératures et civilisations françaises ; langues et littératures anciennes ; langues et littératures régionales ; histoire (ancienne, moderne et dix-neuvième siècle) ; francophonie ; histoire des sciences ; linguistique ; occultisme ; philosophie ; sociologie.

La BSG bénéficie d'un budget d'acquisition élevé : environ 850.000 € en 2005 pour le Fonds Général (monographies, abonnements aux périodiques, CDROM, bases de données). L'offre de ressources électroniques de la BSG s'est considérablement enrichie au cours des dernières années : elle offre actuellement environ 250 ressources électroniques. La plupart sont accessibles à partir de tout ordinateur de la bibliothèque ; cependant, quelques bases de données sont consultables uniquement à la Réserve ou à la Bibliothèque Nordique.

La politique documentaire de l'établissement se fait selon une grille de répartition intellectuelle des fonds selon quatre niveaux scientifiques<sup>3</sup>. L'un des quatre niveaux a été affecté aux différents champs disciplinaires des collections :

- Niveau 1 : grand public. Il s'agit d'ouvrages et de périodiques d'information de base et de bonne vulgarisation
- Niveau 2 : niveau d'étude 1er et 2nd cycles : monographies fondamentales, traités, ouvrages de référence, périodiques généraux. Les acquisitions en sciences, en médecine, en économie et gestion, en droit étranger et européen et en sciences politiques appartiennent à ce niveau.
- Niveau 3 : niveau recherche et pôles forts : documents de niveau scientifique. Le niveau recherche englobe de nombreux champs disciplinaires tels que le droit français, la philosophie occidentale, l'ésotérisme, la francophonie, l'histoire des

---

<sup>2</sup> Voir le document joint en annexe sur les champs disciplinaires faisant l'objet d'une attribution d'un exemplaire du dépôt légal éditeur des monographies et périodiques (Convention relative au dépôt légal entre la BnF et l'Université Paris 3).

<sup>3</sup> Voir en annexe le tableau de répartition des collections de la BSG par niveau scientifique (août 2004).

sciences, l'histoire de l'art étranger, l'archéologie, les littératures française et francophone...

- Niveau 4 : niveau d'excellence, avec un souci d'exhaustivité. Sont considérés d'un niveau d'excellence les fonds uniques (les fonds de la Réserve et de la Bibliothèque Nordique), et des secteurs spécialisés qui comprennent des collections très complètes (comme l'histoire du livre, la bibliothéconomie, le christianisme, l'histoire de l'art français).

La BSG participe au projet de carte documentaire du Quartier Latin initié en 2004 par la Sous-Direction des Bibliothèques<sup>4</sup>. Cette initiative fait partie du plan U3M (Universités du troisième millénaire), un plan national concernant le développement de l'enseignement supérieur et des bibliothèques universitaires. Le projet de carte documentaire du Quartier Latin concerne 8 bibliothèques universitaires ou interuniversitaires situées sur la Montagne Sainte-Geneviève ou à proximité du Quartier Latin, couvrant des disciplines connexes et partageant des publics souvent multifréquentants<sup>5</sup> : les SCD des universités de Paris 1, Paris 2, Paris 3, Paris 4 et les SICD rattachés à ces 4 universités : la Sorbonne, Sainte-Geneviève, Cujas, et Sainte-Barbe, dont l'ouverture au public à proximité de la BSG est prévue pour 2008. L'objectif de la constitution d'un tel réseau est de coordonner les politiques documentaires et de rationaliser les acquisitions afin d'éviter les redondances et de développer des offres complémentaires. Ce projet revêt une grande importance car ces bibliothèques conservent un gisement documentaire d'une grande richesse : en 2004, elles totalisent 8 % des acquisitions de monographies françaises des bibliothèques universitaires et interuniversitaires, 9 % des acquisitions de titres de périodiques français ; elles possèdent 15 % des volumes de monographies de l'ensemble des BU et BIU françaises. Grâce à une analyse fine de leurs acquisitions et des usages du public, les bibliothèques vont faire émerger les spécificités de chaque bibliothèque, et vont ainsi pouvoir réorienter leur politique d'acquisition dans le cadre d'un partage documentaire. L'objectif est de donner une plus grande cohérence et une plus grande lisibilité à l'offre de collections au public, et ainsi d'améliorer les services rendus aux usagers.

---

<sup>4</sup> **MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE. Direction générale de l'Enseignement supérieur.** *Politique documentaire* [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.sup.adc.education.fr/bib/Acti/Poldoc/Poldoc.htm> > (consulté le 12 mai 2007).

<sup>5</sup> **GONDRAND-SORDET Emmanuelle.** *La mise en oeuvre d'une politique documentaire de site : l'exemple du Quartier Latin.* Bulletin des bibliothèques de France, 2006, n° 1, p. 74-80. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr> > (consulté le 12 novembre 2007).

En particulier, la BSG modifiera sa politique documentaire en fonction de la future bibliothèque Sainte-Barbe pour qu'il y ait un partage des ressources.

La BSG projette d'élaborer une charte documentaire et un plan de développement des collections du Fonds Général pour le prochain contrat quadriennal (2009-2012). La bibliothèque s'oriente actuellement vers une mise en valeur de ses collections, d'une part, grâce à un projet de développement de la numérisation, et d'autre part au moyen de la création récente de la Mission de valorisation des collections, chargée d'organiser des expositions.

### 3. Le public

La BSG a accueilli environ 43 700 lecteurs en 2006<sup>6</sup>, qui ont effectué environ 400 000 entrées. Située dans le centre historique universitaire de Paris, la BSG est majoritairement fréquentée par un public étudiant, provenant des différentes universités, ainsi que des grandes écoles (14,11 %) et des classes préparatoires (10,78 %). Les universités les mieux représentées sont Paris 1 avec 14,34 % et Paris 4 avec 9,18 % du public. En 2006, le public inscrit se répartit entre 84,26 % d'étudiants, 6,26 % d'enseignants et de chercheurs et 8,87 % de grand public. En effet, en raison de son histoire, la BSG a le statut de bibliothèque publique et l'accueil du public non étudiant fait partie de ses missions. Du fait de la richesse de ses collections et de la rareté de certains documents, les missions de la BSG s'étendent au-delà du périmètre parisien, à la province et à l'étranger. Le nombre d'inscrits ou de réinscrits étrangers était de 6 752 en 2005, ce qui représente environ 15 % du lectorat. Les principales disciplines d'inscription des étudiants sont l'Histoire-Géographie (13,24 % en 2006), le Droit et les Sciences politiques (12,47 %), l'Economie et la Gestion (10,28 %), les Sciences (10,26 %), la Littérature (10,19 %), les Sciences sociales (9,05 %) et la Médecine-Santé-Pharmacie (8,78 %).

La grande majorité du public de la BSG fréquente les salles de lecture du Fonds Général ; la Réserve et la Bibliothèque Nordique accueillent un public plus restreint. Les publics des différents fonds ont des spécificités : alors que la part des étudiants de 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> cycles est très importante pour le Fonds Général, à la Réserve, la proportion d'étudiants en 3<sup>ème</sup> cycle, d'enseignants-chercheurs et du grand public est plus élevée.

---

<sup>6</sup> L'inscription étant nécessaire pour entrer dans l'établissement, la bibliothèque connaît précisément le nombre de fréquentants et a des statistiques précises sur ses publics.

La composition du lectorat de la Bibliothèque Nordique est elle aussi spécifique : les catégories « Grand public » et « Enseignants chercheurs » sont plus largement représentées qu'au Fonds Général, ce qui correspond à la mission de la Bibliothèque Nordique de diffusion des cultures fenno-scandinaves.

Une enquête sur le lectorat de Sainte-Geneviève, réalisée en décembre 2004 par la société SCP Communication, a permis d'analyser les comportements des usagers. Cette enquête, réalisée sur un échantillon de 586 personnes, a permis de tirer un certain nombre de conclusions sur les usages du public :

- le public fréquente cette bibliothèque en grande partie du fait de son amplitude horaire et de sa proximité avec de nombreuses écoles et universités<sup>7</sup>.
- Comme dans de nombreuses bibliothèques aussi bien publiques qu'universitaires, une part très importante du public recherche un espace de travail.<sup>8</sup> Il s'agit surtout des étudiants en sciences, médecine, droit, économie et sciences politiques.
- Les ressources électroniques sont sous-utilisées : seulement 2 % des personnes interrogées sont venues à la bibliothèque pour consulter les ressources électroniques.<sup>9</sup>
- Les usagers qui sollicitent le plus l'aide des bibliothécaires pour leurs recherches documentaires sont les étudiants en Droit, en Economie et en Sciences politiques, les étudiants en 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> cycles, et le public non étudiant.
- Ceux qui sont le plus venus pour travailler sont les étudiants en Sciences, en Médecine, en Droit, en Sciences politiques et en Economie ainsi que les étudiants en 1er cycle. Ceux qui sont le plus venus pour faire des recherches documentaires sont les étudiants en histoire, les étudiants en 3<sup>ème</sup> cycle et le public non étudiant.

Comme dans d'autres établissements parisiens comme la BPI et la BnF, le problème de l'insuffisance du nombre de places se pose, aussi les files d'attente sont courantes et de nombreux lecteurs renoncent à entrer à la bibliothèque<sup>10</sup>. Cette situation difficile pour le public devrait s'améliorer grâce aux divers projets de construction de bibliothèques universitaires à Paris, comme la Bibliothèque Universitaire de Paris 7 sur le site des

---

<sup>7</sup> D'après l'enquête réalisée par SCP Communication, 56 % des fréquentants viennent à la bibliothèque en raison de sa proximité, 50 % en raison des heures d'ouverture, 42 % pour son cadre et 36 % pour ses collections.

<sup>8</sup> D'après l'enquête, la bibliothèque est d'abord un lieu d'accueil pour travailler pour 79 % des fréquentants, et en particulier pour 93 % des étudiants en sciences et en médecine, et pour 78 % des étudiants en droit, économie et sciences politiques.

<sup>9</sup> Cependant, au moment de l'enquête, les bases de données n'étaient pas mises en valeur à travers un portail spécifique, ce qui explique en partie ce faible pourcentage.

<sup>10</sup> D'après l'enquête, il arrive « très souvent » à 13 % et « assez souvent » à 35 % des fréquentants de ne pas entrer à la

Grands Moulins, et surtout la Bibliothèque Interuniversitaire Sainte-Barbe. Destinée à accueillir les étudiants de 1er et 2èmes cycles jusqu'en Master 1 en lettres et sciences humaines et sociales, elle offrira 1200 places et toutes ses collections seront en libre-accès. L'ouverture de Sainte-Barbe devrait permettre de réduire les files d'attente et pourrait avoir des répercussions sur la composition du public de la BSG : parmi les évolutions imaginables, la BSG devrait attirer davantage le grand public, le 2<sup>ème</sup> et le 3<sup>ème</sup> cycle ainsi que les enseignants chercheurs. La part du public recherchant uniquement un espace de travail devrait baisser.

La bibliothèque possède depuis 2006 un Système d'Information, produit par la société Jouve, qui remplit à la fois la fonction de portail public et professionnel. Il gère l'Intranet du personnel et donne accès au catalogue, à un métamoteur de recherche, aux ressources électroniques et à des services personnalisés pour les usagers : un espace de stockage numérique, une page d'accueil personnalisée en fonction de leur discipline d'inscription, et un formulaire pour les suggestions d'acquisition. Le catalogue en ligne recense quasiment tous les documents que la BSG possède : la BSG a terminé en 2006 les projets de longue haleine de rétroconversion des catalogues dans le cadre des marchés publics. La BSG met aussi à la disposition du public un forum, ce qui est très rare en bibliothèque. Accessible sur la page d'accueil du site Internet, le forum permet aux usagers de s'exprimer ; ils l'utilisent aussi pour demander des renseignements.

Par ailleurs, le public dispose d'un service de référence sur place pour chacun des trois fonds, ouvert pendant toute leur amplitude horaire. Pour le Fonds Général, le service de référence est matérialisé par deux bureaux de renseignement, l'un dans la Salle Labrouste, et l'autre dans la Salle de référence, qui comporte des bibliographies et des ordinateurs pour l'accès aux ressources électroniques. Toutes les personnes de catégorie A et B font des permanences de service public pour l'aide à la recherche documentaire.

---

bibliothèque à cause d'une file d'attente trop importante.

## **Partie 2 : les renseignements à distance à la Bibliothèque Sainte-Geneviève : éléments de projet et état des lieux du service de renseignements à distance existant**

### **1. La problématique**

#### **1.1. Définition et typologie des services de renseignements à distance**

Comme pour les renseignements sur place, les renseignements à distance concernent 2 types d'information, qui seront tous deux abordés dans le PPP :

- Les renseignements d'ordre pratique, sur le fonctionnement de la bibliothèque. Ils relèvent davantage de la fonction d'accueil que de la fonction de référence.

- Les renseignements d'ordre documentaire, que les anglo-saxons nomment « référence ». La notion anglo-saxonne de référence, très développée et très ancienne aux États-Unis, est peu familière en France<sup>11</sup>. Dans *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Bertrand Calenge définit la référence comme « une fonction organisée de réponses personnalisées à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation ». En outre, il donne les caractéristiques de la fonction de référence : elle implique de connaître le public et ses besoins d'information, de satisfaire une attente spécifique dont l'entretien de référence serait le support le plus adéquat, de donner la priorité à l'information par rapport à la documentation possédée par la bibliothèque, de distinguer ce service des autres services et de construire des outils pour aider le personnel de référence. Ces exigences sont valables aussi bien pour les services de référence en présentiel qu'à distance.

---

<sup>11</sup> Voir la comparaison des services de référence aux États-Unis et en Europe dans l'article de Jean-Philippe Accart. **ACCART Jean-Philippe**. *SwissInfoDesk : the Virtual Reference Desk Project of the Swiss National Library*. *New Library World*, 2006, vol. 107, n° 5/6, p. 228-237.

Jean-Philippe Lamy dresse une typologie des questions de référence<sup>12</sup> :

- Les questions factuelles rapides, que les anglo-saxons nomment « ready reference », comme les dates, les statistiques, les éléments biographiques, les noms de personne ou de lieux
- Les questions bibliographiques et de localisation
- Les questions d'assistance à l'utilisation de la recherche informatisée
- Les demandes de sélection de sources, c'est-à-dire d'assistance critique à la recherche d'informations

Les services de renseignement à distance, aussi appelés services de référence à distance ou services de questions-réponses se font au moyen de vecteurs traditionnels comme le courrier, le fax et le téléphone et de vecteurs reposant sur les nouvelles technologies : courrier électronique, formulaires, messagerie instantanée, forum, texto. Les technologies donnent de nouvelles possibilités telles que la visioconférence et la co-navigation<sup>13</sup>. Les services basés sur les technologies d'Internet ont de multiples appellations : services de référence en ligne, services de référence par Internet, services de référence virtuels, services virtuels de référence, guichets virtuels... Le terme de guichets virtuels ou de bureaux de référence virtuels est appliqué aux services de référence virtuelle ainsi qu'à l'ensemble des informations fournies au public en complément du service : liste de signets, bibliographies, FAQ...<sup>14</sup> Très développés dans les pays anglo-saxons et d'Europe du Nord, les services de référence virtuels se sont implantés plus tardivement dans les bibliothèques françaises. La plupart des services proposés en France sont balbutiants et manquent de moyens humains.

## 1.2. Le projet

Mon Projet Professionnel Personnel porte sur le développement d'un service de renseignements à distance à la bibliothèque Sainte-Geneviève. Il s'agit d'une problématique très en vogue actuellement, sur laquelle de nombreuses bibliothèques sont amenées à réfléchir : depuis environ 4 ans, on assiste à un foisonnement d'initiatives très diverses dans les bibliothèques françaises. Plusieurs conservateurs de l'Esssib ont consacré leur mémoire aux services de référence virtuelle : Christine

---

<sup>12</sup> Cours donné à l'Esssib le 18 avril 2007 par Jean-Philippe Lamy, conservateur à la bibliothèque du Musée de la Marine.

<sup>13</sup> Avec le service KnowItNow, géré par le réseau des bibliothèques publiques de l'Ohio, accessible à l'adresse < <http://www.knowitnow.org> >, le personnel et les usagers communiquent par *chat*, et il est possible de prendre le contrôle de l'ordinateur de l'utilisateur pour co-naviguer avec lui et faire apparaître des pages Internet sur son écran.

<sup>14</sup> CAVALERI Piero. *Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne : de nouveaux produits dans un marché concurrentiel* Bulletin des bibliothèques de France, 2003, t. 48, n° 4, p. 24-32. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr> > (consulté le 4 juin 2007).

Costecèque (2006), Claire Nguyen, qui a fait un état de l'art sur ces services (2006), David Benoist (2007), David Soret (2007)<sup>15</sup>... L'intérêt de nombreuses bibliothèques pour ce sujet a amené l'Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur à organiser un atelier sur les services de référence virtuelle lors de ses 6èmes Journées en mai 2007<sup>16</sup>.

Les services de questions-réponses séduisent les bibliothèques, mais suscitent aussi des inquiétudes. Par ailleurs, les services de renseignement à distance sont des services jeunes, pour lesquels les bibliothécaires ont encore peu de recul.

Le PPP a pour objectif de donner des éléments de réflexion pour repenser la question des services de renseignement à distance et aider à la prise de décision. La BSG reçoit des demandes de renseignement de publics distants et a mis en place une organisation du travail pour y répondre. Cependant, il serait utile de développer un service plus structuré et mieux connu du public. Le service existant servira de socle pour le développement de ce service. La Direction de la bibliothèque envisage de mettre en place une politique de renseignements à distance plus ambitieuse et transversale. Ce projet devrait faire partie du prochain contrat quadriennal de l'Université Paris 3 (2009-2012). L'activité de renseignements à distance figure dans les fiches de poste des personnes nouvellement recrutées au Département des Services au Public.

Le sujet de cette étude a une large portée : il concerne aussi bien la «référence», c'est-à-dire les demandes d'information liées aux collections et à la recherche documentaire que les renseignements d'ordre pratique, qui correspondent à un besoin des usagers de la bibliothèque, comme le montre le nombre de questions d'ordre pratique posées par exemple via le forum et sur la messagerie de la bibliothèque. Bien que les renseignements pratiques soient plus simples à traiter, il est utile de proposer des améliorations. Par ailleurs, ce sujet concerne les renseignements à distance au sens large, reposant sur des vecteurs traditionnels ou sur les nouvelles technologies. En effet, même si le nombre de demandes par courrier et par téléphone diminue, il est important de continuer à les prendre en compte. Les objectifs d'un service de référence à distance sont de deux ordres : la réponse aux questions et la capitalisation des informations (bases de connaissances, FAQ).

---

<sup>15</sup> Voir la bibliographie.

<sup>16</sup> **ABES**. *Sixièmes journées ABES : 30-31 mai 2007*. Disponible sur : < <http://www.abes.fr/abes/page.395.journees-abes.html> > (consulté le 21 juillet 2007).

La mise en place d'un tel service implique de se poser des questions fondamentales :

- A quel public la bibliothèque proposera-t-elle ce service ? Quels sont les besoins du public en information ?
- Quelles questions la bibliothèque acceptera-t-elle ? Quelle forme les réponses doivent-elles prendre ?
- Comment développer un service de qualité : avec quels moyens, quelle organisation, quel fonctionnement ?

Le développement de ces services peut se faire de façon isolée ou dans le cadre de réseaux. Les atouts des réseaux sont présentés dans le mémoire de Claire Nguyen<sup>17</sup> : ils permettent d'enrichir les services au public et de rationaliser le travail des bibliothécaires.

Certains éléments du contexte de ce projet sont mouvants : d'une part, plusieurs nouveaux collègues arrivent en septembre, en particulier au Département des Services au public. D'autre part, la bibliothèque est engagée dans des changements informatiques (SIGB, souhait de changer de site Internet), il n'est donc pas possible de savoir exactement comment le service s'intégrera avec les outils informatiques actuels. Enfin, certains projets de services collaboratifs de référence à distance que la bibliothèque pourrait joindre ne sont pas finalisés et peuvent évoluer prochainement.

Je ferai plusieurs propositions : des propositions d'amélioration du service existant, et une proposition de participation à un ou plusieurs réseaux, pour des questions de recherche documentaire.

### 1.3. Un contexte favorable

Le contexte actuel est favorable aux services au public en général, et en particulier aux services reposant sur les nouvelles technologies.

- L'administration se préoccupe de l'amélioration de l'accueil du public, comme en témoigne la Charte Marianne<sup>18</sup>, qui sert à se fixer des objectifs pour l'accueil du public sous ses différentes formes (physique, téléphonique, par courrier ou e-mail).

---

<sup>17</sup> **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.* Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : ENSSIB, 2006. 2 vol. (124, 49 f.). Disponible sur : < <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/nguyen.pdf> > (consulté le 22 février 2007).

<sup>18</sup> Voir la charte Marianne sur < <http://www.chartemarianne.gouv.fr> >

- Le Plan U3M, « Universités du troisième millénaire », est un plan national de développement des universités, qui définit une stratégie centrée sur les usagers et les services et privilégiant le fonctionnement en réseau<sup>19</sup>.
- Les projets de services de référence sur Internet peuvent être soutenus par les Universités numériques en Région (UNR)<sup>20</sup>.

#### 1.4. Les atouts de ce service

Les services de renseignement à distance présentent des atouts indéniables pour le public, largement évoqués dans le mémoire de Claire Nguyen<sup>21</sup>. Ils permettent :

- d'élargir le public. A titre d'exemple, en 2006, environ 1/3 des questions posées à BiblioSés@me proviennent de la province, et 1/3 de l'étranger.<sup>22</sup> En 2006, le Guichet du Savoir a reçu environ 9 % de questions provenant de pays étrangers<sup>23</sup> et a atteint un public ne fréquentant pas les bibliothèques : plus de 21% des utilisateurs du Guichet du Savoir ne fréquentent pas de bibliothèque.<sup>24</sup>
- d'élargir l'offre des services offerts, aussi bien pour le public régulier que pour les personnes ne fréquentant pas les bibliothèques. Ces services rencontrent un grand succès : par exemple, environ 1700 questions ont été posées par mail au réseau [BiblioSés@me](mailto:BiblioSés@me) en 2006 ; Sindbad reçoit environ 1000 questions par mois<sup>25</sup>.
- Dans un contexte général où le public s'habitue à utiliser les services à distance et cherche la commodité et le gain de temps, il est important pour les bibliothèques de s'adapter aux attentes des usagers et aux nouveaux enjeux en termes de services en évitant au public de se déplacer. Cependant, cet aspect peut être nuancé, car pour des recherches d'information pointues, le public a besoin d'accéder aux documents.

<sup>19</sup> **RENOULT Daniel**. *Le plan U3M en Île-de-France : perspectives 2000-2006*. Bulletin des bibliothèques de France, 2002, t. 47, n° 2, p. 4-11. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr> > (Consulté le 24 juillet 2007).

<sup>20</sup> Les UNR ont pour objectif d'aider les établissements d'enseignement à développer des services numériques à destination des étudiants, de favoriser l'accès de l'ensemble des étudiants à ces services, et de soutenir le développement des environnements numériques de travail (ENT). Les UNR sont soutenues par les Ministères de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur, et en particulier par la Sous-direction des Technologies de l'information et de la communication pour l'éducation (SDTICE), qui a pour mission de développer l'usage de l'Internet et des nouvelles technologies dans le milieu de l'enseignement, de la maternelle à l'université.

<sup>21</sup> **NGUYEN Claire**. Op. cit.

<sup>22</sup> D'après un entretien le 23 mars 2007 avec la responsable de BiblioSés@me, Marie Montano, qui travaille à la Section Bibliothèque à distance de la BPI.

<sup>23</sup> **PIETRO Christelle di et PELLAT Brigitte ; MORIN Christine et TILBIAN Carole (rapp.)**. *Le Guichet du Savoir, un service de la Bibliothèque Municipale de Lyon* [en ligne]. 14 p. Dernière mise à jour : 19 septembre 2006. Disponible sur : < [http://savoirscdi.cndp.fr/archives/dossier\\_mois/Guichet/GdS.pdf](http://savoirscdi.cndp.fr/archives/dossier_mois/Guichet/GdS.pdf) > (consulté le 3 avril 2007).

<sup>24</sup> D'après une enquête menée en 2004 par Frédéric Desgranges. **DESGRANGES Frédéric**. *Le Guichet du Savoir de la bibliothèque municipale de Lyon : publics, pratiques et image(s) de la bibliothèque*. Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : ENSSIB, 2005. 2 vol. (77, 117 f.). Disponible sur :

< <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/desgranges-frederic-vol1.pdf> > (consulté le 22 mars 2007).

<sup>25</sup> **BRUCKMANN Denis ; HALL Frédérique (rapp.)**. *Vous avez dit SINDBAD ? : service d'information des bibliothécaires à*

- d'aider le public à rechercher et évaluer les informations dans un contexte où les internautes ont accès à des informations parfois surabondantes et de fiabilité variable. Les moteurs de recherche donnent l'illusion que la recherche d'information est simple, mais de nombreuses personnes éprouvent des difficultés à se repérer face à la profusion des informations et des outils de recherche. Les bibliothécaires peuvent alors jouer un rôle pédagogique dans la formation à la recherche documentaire, et apporter une expertise et une plus-value au public. Il s'agit d'une évolution du métier de bibliothécaire, qui consiste à se recentrer sur la fourniture d'informations et sur la formation à la recherche documentaire<sup>26</sup>. Le développement de ce type de services est souvent lié à la volonté des bibliothécaires de montrer leur légitimité, de valoriser leur travail et de se positionner face à la concurrence d'Internet dans les usages du public et face à la menace de désaffection du public<sup>27</sup>.

Parmi les atouts des services de renseignement à distance, certains sont particulièrement intéressants dans le contexte de la BSG. Ce projet de mise en place de service permettra :

- de mettre en valeur les collections, qui sont d'une grande richesse, en particulier les fonds patrimoniaux et le fonds fenno-scandinave.
- de mieux exploiter l'offre très riche en bases de données de la bibliothèque.
- d'atteindre les publics éloignés ou empêchés ou les publics plus à l'aise avec les relations à distance<sup>28</sup>. Ce service serait particulièrement utile pour les handicapés moteurs, pour lesquels l'accès à la BSG est difficile, et pour les actifs : l'amplitude horaire de la Réserve peut en effet être insuffisante pour des actifs.
- d'atteindre le public rebuté par le temps d'attente, par exemple pour des vérifications et des recherches d'information factuelle.
- éventuellement, d'éviter au public un déplacement à la bibliothèque et ainsi de réduire les files d'attente. Mais il n'est pas certain que le développement de ce service réduise les flux, car une partie importante du public du Fonds Général recherche des

*distance*. Trajectoire (Paris, ISSN 1264-6490), février 2007, n° 102, p. 1-2.

<sup>26</sup> Joseph Janes traite de cette mutation du métier de bibliothécaire. **JANES Joseph**. *Introduction to reference work in the digital age*. New York : Neal-Schuman publishers, 2003. 213 p. ISBN 1-555-70429-8.

<sup>27</sup> Des études aux États-Unis ont montré que le nombre de personnes ayant recours aux services de référence sur place des bibliothèques a baissé. Les services de référence en ligne ont souvent été mis en place dans un contexte de crainte pour l'avenir des bibliothèques.

<sup>28</sup> **SULER John**. *The Online Disinhibition Effect*. [en ligne] *CyberPsychology and Behavior*, 2004, n° 7, p.321-326. Disponible sur : < <http://www.rider.edu/~suler/psycyber/disinhibit.html> > (consulté le 7 janvier 2007).

places de travail<sup>29</sup> et a besoin de consulter les documents. On peut davantage compter sur l'ouverture de Sainte-Barbe pour « désengorger » la BSG.

- d'informer le public afin qu'il s'assure de l'utilité ou non de se rendre à la bibliothèque (pour des recherches plus pointues nécessitant de consulter les documents).

- Enfin, répondre aux questions de référence des usagers est un travail enrichissant et valorisant pour le personnel. L'organisation du travail étant assez spécialisée à la BSG, un service de référence peut permettre de varier les activités, de motiver le personnel et de valoriser le rôle de médiateur des bibliothécaires. En effet, les besoins en information du public sont en train de changer : on trouve une multitude d'informations sur Internet, aussi les questions que le public pose sont plus complexes qu'autrefois. D'après Jean-Philippe Lamy, les questions d'assistance à l'utilisation des outils informatiques de recherche et les demandes de sélection de sources sont deux catégories en croissance.

### **1.5. Difficultés et contraintes du développement de ce service**

Un projet de ce type est séduisant mais comporte aussi des difficultés et des risques. Claire Nguyen a fait une liste complète des difficultés et des objections à la mise en place d'un service de référence en ligne<sup>30</sup> : un coût parfois élevé dans le cas de l'achat de logiciels spécialisés, des problèmes d'ordre technique, la difficulté à maîtriser de nouveaux outils informatiques ; des problèmes juridiques (nécessité de respecter le droit d'auteur, en envoyant uniquement des ressources libres de droit, ce qui pose problème lorsque la réponse se trouve dans des ressources payantes comme les bases de données) ; et surtout la crainte d'une surcharge de travail si la demande dépassait les capacités de la bibliothèque. Cette dernière difficulté est sans doute celle qui peut entraîner le plus de réticences, d'autant plus que la BSG est une bibliothèque pluridisciplinaire accueillant un large public, pas uniquement un public universitaire et pas uniquement un public local. La principale contrainte du projet est de développer ce service à moyens constants. Quand ce type de projet est mis en place, il est difficile de savoir avec certitude si une bibliothèque risque d'être débordée par les demandes, car la situation est très variable selon les bibliothèques.

---

<sup>29</sup> D'après les résultats de l'enquête réalisée par SCP Communication.

<sup>30</sup> NGUYEN Claire. Op. cit.

Ce projet comporte une autre difficulté, celle de répondre aux attentes des usagers en termes de délais et de contenu des réponses. Donner du contenu aux usagers et non seulement des sources d'information est en effet très exigeant en temps.

## 2. Etat des lieux et fonctionnement du service de renseignements à distance actuel

Il est important dans un premier temps de décrire l'organisation mise en place par la bibliothèque pour orienter et traiter les demandes d'information du public à distance qui lui sont adressées. J'ai recueilli les informations suivantes lors d'entretiens avec plusieurs personnes qui répondent aux questions à distance : les responsables de la Réserve et de la Bibliothèque Nordique, la responsable du Service de l'accueil du public, la modératrice du forum, et deux des magasiniers qui s'occupent du standard téléphonique. Je me suis aussi servie des statistiques des rapports d'activité de la BSG, d'un article d'une revue interne<sup>31</sup> et j'ai consulté une partie des messages reçus et des réponses.

### 2.1. La ventilation des demandes de renseignement à distance

Les renseignements à distance ne sont pas formalisés ni signalés comme un service sur le site Internet de la bibliothèque, sauf sur les pages Web de la Bibliothèque Nordique.<sup>32</sup> Cependant, le public adresse des demandes de renseignement via différents vecteurs – le mail, le courrier, le fax, le téléphone et le forum – à partir de plusieurs points d'accès du site Internet : les coordonnées de la bibliothèque, celles de la Réserve et de la Bibliothèque Nordique, et le forum, ou à partir des coordonnées des dépliants distribués aux lecteurs.

---

<sup>31</sup> AUBERT Françoise. – *Renseignements à distance : une pratique en pointillé*. Infos BSG, juillet-décembre 2006, p. 24-26.

<sup>32</sup> Dans la rubrique Informations pratiques, la liste des services inclut les renseignements à distance : « Aide à la recherche documentaire : la Bibliothèque Nordique répond aux questions soumises par téléphone, télécopie, courrier postal ou courrier électronique, pour autant qu'elles ne nécessitent pas une recherche considérable. Le catalogue informatisé et les fichiers sont à la disposition des lecteurs, et le personnel en salle de lecture peut les aider dans leurs recherches, tant dans les catalogues que dans les Usuels. » < <http://www-bsg.univ-paris1.fr/nordique/infos.htm> > (consulté le 17 juillet 2007).

En ce qui concerne le circuit de répartition des demandes :

- **Les courriers** : comme l'ensemble du courrier, les lettres de demandes de renseignement sont réceptionnées à l'accueil et transmises au Secrétariat de Direction. Les plis sont alors ouverts, enregistrés et ventilés dans les différents départements et services en fonction du destinataire indiqué sur l'enveloppe ou en fonction du contenu du courrier.

- **Les fax** : c'est aussi le Secrétariat de Direction qui reçoit les demandes envoyées par fax et les ventile aux départements et services concernés. La Bibliothèque Nordique dispose d'un numéro de fax spécifique.

- **Les appels téléphoniques** arrivent pour la plupart au standard téléphonique, situé à la loge, dans le hall d'accueil de la bibliothèque. Une partie de ces appels correspond à des demandes de renseignement. En composant le numéro du standard, le public accède à un serveur vocal, qui diffuse des informations d'ordre pratique sur la bibliothèque, et donne la possibilité de contacter une personne. Les agents se trouvant à la loge sont chargés de répondre aux questions d'ordre pratique et d'orienter les autres questions, comme les questions bibliographiques, vers les départements concernés (Réserve et Bibliothèque Nordique) ou vers les bureaux de renseignement du Fonds Général. Le public peut aussi joindre directement la Bibliothèque Nordique à partir du numéro de téléphone indiqué sur le site.

- **Les mails** : les demandes par mail sont adressées soit à l'adresse standard sur la page d'accueil ([bsgmailto@univ-paris1.fr](mailto:bsgmailto@univ-paris1.fr)), soit aux adresses e-mail des fonds spécialisés : [reserve.bsg@univ-paris1.fr](mailto:reserve.bsg@univ-paris1.fr) pour la Réserve et [bsgnord@univ-paris1.fr](mailto:bsgnord@univ-paris1.fr) pour la Bibliothèque Nordique. Le Département de l'Informatique et des nouvelles technologies relève les mails envoyés à l'adresse standard et les répartit entre les différents départements et services en fonction de leur contenu.

- Enfin, certaines demandes d'information sont envoyées via **le forum**, accessible sur la page d'accueil de la bibliothèque. La webmestre répond à une partie des demandes et oriente les questions plus spécialisées vers les interlocuteurs concernés, comme la Réserve ou la Bibliothèque Nordique.

## 2.2. La réponse aux demandes de renseignement à distance

Après une présentation du service existant au niveau de l'établissement, je décrirai le type de demandes et l'organisation du travail dans les différentes structures de l'établissement.

### 2.2.1. Panorama de l'activité du service au niveau de l'établissement

Comme dans la plupart des bibliothèques, le service des renseignements à distance est informel et est géré avec peu de moyens humains et matériels : ainsi, les mails ne sont pas traités au moyen d'un logiciel spécialisé. Actuellement, 5 départements ou services donnent des renseignements à distance : le Département des Services au public pour les informations sur le Fonds Général, la Réserve, la Bibliothèque Nordique, le Département de l'Informatique et des nouvelles technologies pour les questions reçues via le forum et le Département des Immeubles et Matériel pour l'accueil téléphonique. 7 personnes traitent les demandes de renseignement envoyées par mail, courrier et fax, et via le forum (une personne au Département des Services au Public, une personne à la Bibliothèque Nordique, 4 à la Réserve, une au Département de l'Informatique et des nouvelles technologies). Par ailleurs, l'accueil téléphonique est pris en charge par de multiples intervenants : les magasiniers de permanence à la loge, qui sont rattachés soit au Département des Services au Public, soit au Département des Immeubles et Matériel, ainsi que les personnels en service aux bureaux de renseignement du Fonds Général, qui sont rattachés aux différents départements dont le Département des Entrées.

Les départements et services ne font pas systématiquement de statistiques sur les renseignements à distance, aussi il est difficile de comptabiliser précisément le nombre de demandes reçues. Cependant, pour avoir un ordre d'idée, on peut évaluer à approximativement 300 le nombre de questions par mail, courrier et fax reçues par l'établissement en 2006, sans compter les demandes reçues par la Bibliothèque Nordique<sup>33</sup>. En revanche, les demandes de renseignement par téléphone ne sont en général pas comptabilisées ; le nombre d'appels au standard téléphonique a diminué avec la diffusion de l'accès à Internet, une grande partie du public ayant accès aux informations du site Internet de la bibliothèque. Le nombre de demandes de

---

<sup>33</sup> Une centaine de questions pour la Réserve, une trentaine pour le forum et 177 pour le Fonds Général (hors demandes de services et de photocopies)

renseignement à distance sur le Fonds Général est en nette augmentation depuis plusieurs années. Il est en revanche stable pour le forum et la Réserve. Il n'est actuellement pas comptabilisé à la Bibliothèque Nordique.

Les questions reçues par les divers départements présentent certaines caractéristiques communes :

- Le nombre de demandes par mail augmente, ce qui n'a rien de surprenant dans le contexte technologique et social actuel. C'est à présent le vecteur le plus couramment utilisé. Les usagers posant des questions par mail attendent souvent une réponse très rapide. En revanche, on assiste à une diminution des demandes par courrier et à une quasi-disparition des demandes par fax. Une partie des personnes qui téléphonent cherche à obtenir une confirmation des informations indiquées sur le site Internet.

- Les questions posées sont d'une grande variété. Il coexiste des questions simples portant sur le fonctionnement de la bibliothèque ou demandant une simple recherche dans le catalogue et des demandes complexes ou très précises, dont le traitement prend beaucoup de temps. Les questions d'ordre pratique (sur les horaires, les conditions d'accueil, le fonctionnement de la bibliothèque, le statut des ouvrages, les services que la bibliothèque propose...) et les demandes de service (demande de réservation d'ouvrages, de reproduction de documents, de visite de la bibliothèque) sont nombreuses. Certaines questions, dont la réponse est présente sur le site Internet (demandes impliquant une recherche dans le catalogue, informations pratiques), sont posées par des usagers n'ayant pas pris le temps de consulter le site ou n'y ayant pas trouvé l'information recherchée, ou encore souhaitant une confirmation. D'autres personnes s'adressent à la BSG pour des informations dont la réponse ne se trouve pas sur le site. Le public demande parfois des informations absentes des notices catalographiques, ce qui nécessite de consulter les documents sur lesquels portent les demandes.

- La BSG répond à la majorité des demandes de renseignement, à l'exception de quelques requêtes qui sortent du cadre de ses missions :

- les demandes de traductions de textes écrits dans des langues fennoscandinaves, adressées à la Bibliothèque Nordique. En revanche, la Bibliothèque Nordique répond quand la demande concerne des termes précis.
- les demandes de conseils pour l'organisation de voyages dans les pays nordiques, adressées à la Bibliothèque Nordique

- les demandes de traduction de textes en latin et en grec et les demandes d'expertise de documents anciens, adressées à la Réserve.
- Les questions sont posées par des particuliers (étudiants, chercheurs, thésards, grand public...) mais aussi par des professionnels (enseignants, libraires, traducteurs, personnel de musées ou de bibliothèques, journalistes...)
  - Beaucoup de requêtes proviennent de personnes vivant en province ou à l'étranger, qui préparent leur venue à la BSG et cherchent à s'assurer de l'utilité de se déplacer et à optimiser leur déplacement.
  - Quelques demandes sont formulées dans d'autres langues que le français.
  - Les personnes que j'ai rencontrées ont précisé que cette activité leur prend du temps mais qu'elle est enrichissante et leur permet de mieux connaître les collections et les besoins d'information du public<sup>34</sup>.
  - En ce qui concerne le délai de réponse actuel, on ne dispose pas de données suffisamment précises pour le quantifier précisément.

### 2.2.2. Les demandes portant sur le Fonds Général

Au sein du Département des Services au public, c'est la personne responsable de l'accueil qui est chargée de répondre aux questions portant sur le Fonds Général et sur les modalités pratiques d'accès à ce fonds. Le Département des Services au Public a apporté 177 réponses à des demandes formulées par courrier postal, fax ou courriel en 2006, ce qui représente + 61 % par rapport à l'année 2005.<sup>35</sup> Ces questions se répartissent en 158 mails, 18 courriers et 1 fax :

- 71 recherches bibliographiques
- 68 questions sur les conditions d'inscription et de consultation
- Divers : 38

La catégorie des demandes de nature bibliographique est en hausse. Les questions complexes sont de plus en plus nombreuses.

---

<sup>34</sup> Ainsi, un groupe de travail s'est servi des questions posées par mail et sur le forum pour compléter les informations pratiques concernant le Fonds Général sur le site Internet.

<sup>35</sup> Ces statistiques sont issues du Rapport 2006 du Département des Services au Public et de la Conservation. J'ai soustrait du nombre total de messages traités les demandes de photocopies et de visite de la bibliothèque, qui ne font pas partie de mon sujet.

L'article de la revue interne *Infos BSG*<sup>36</sup> cite des exemples de questions :

- Questions d'ordre pratique : « Peut-on s'inscrire à partir de chez soi ? », questions sur la signification des statuts « indisponible » et « absent », sur les conditions d'accès au Fonds Général, sur les conditions d'obtention de la carte d'accès « coupe-file » pour les chercheurs ou certaines professions
- Questions bibliographiques :  
 « Je suis actuellement étudiante en psychologie du travail, je fais une thèse sur le recrutement. Pourriez-vous m'indiquer des ouvrages dans ce domaine ? »  
 « Je travaille sur le sujet de thèse suivant : la politique de Vichy vis-à-vis de la Chine et de la concession de Shanghai de 1939 à 1945. Pouvez-vous m'aider à trouver des références ? »

### 2.2.3. Les demandes portant sur la Réserve

La Réserve reçoit une centaine de demandes de renseignement par an, par mail, courrier et fax, sans compter les demandes par téléphone, qui sont comptabilisées uniquement quand elles sont traitées en différé. La majorité des usagers utilise le mail : en 2006, 67 % des questions ont été envoyées par mail, et 31 % par courrier. Il n'est pas possible de faire des statistiques précises sur l'origine géographique des usagers, car leur adresse ne figure pas toujours dans les mails, cependant, en 2006, plus des ¾ des demandes de renseignement sur lesquelles figurait une adresse provenaient de la province ou de l'étranger.

Les 4 conservateurs de la Réserve participent au traitement des demandes de renseignement à distance : la répartition des questions se fait en fonction du type de document sur lequel portent les questions, en fonction des spécialités des conservateurs : estampes, manuscrits, incunables, et imprimés. Cette organisation du travail permet un traitement efficace et rapide des demandes. Les réponses comportent le nom de la personne qui a répondu ainsi que la signature du responsable du Département de la Réserve. Il y a un archivage papier dans des dossiers de tous les messages reçus et des réponses (courriers, fax, et mails imprimés).

Une part importante des messages concerne le fonctionnement de la Réserve (horaires, conditions d'accès) et des demandes de services<sup>37</sup>, en particulier des demandes

---

<sup>36</sup> AUBERT Françoise. Op. cit.

<sup>37</sup> 45 % en 2006.

d'autorisation de consultation de documents anciens, des demandes de reproduction, de visite, ou de rendez-vous.

Les personnes qui s'adressent à la Réserve connaissent bien ses missions et posent des questions précises et en lien direct avec ses collections et ses domaines d'expertise. Ainsi, certaines questions sont spécifiques aux fonds anciens et diffèrent du type de questions posé sur le Fonds Général. Les demandes liées aux collections concernent aussi bien les documents que les objets du Cabinet de Curiosités possédés par la Réserve. Certaines demandes requièrent des recherches dans les archives de la BSG<sup>38</sup>. La réponse aux demandes de type bibliographique prend parfois beaucoup de temps : en raison de la complexité de certaines questions et de la nécessité de consulter les documents pour trouver la réponse, le traitement de certaines questions peut prendre plusieurs jours.

Typologie des questions d'ordre bibliographique :

- Demandes de localisation. La Réserve attache de l'importance à ce type de demande, car la totalité du fonds n'est pas signalée dans le catalogue. En particulier, le projet national de numérisation du Catalogue Général des Manuscrits n'est pas achevé, aussi les 3 volumes recensant les manuscrits de la BSG sont consultables uniquement à la Réserve.
- Demandes de bibliographie matérielle
- Demandes de vérifications (« Y a-t-il tel mot à telle page ? », « Y a-t-il des annotations manuscrites ? », nombre de pages, nombre de planches...)
- Demandes de vérification de la complétude d'un exemplaire de la Réserve
- Compléments d'information sur les reliures : date de la reliure, matériaux, chiffres, armes
- Questions sur l'histoire d'un ouvrage (par exemple la date à laquelle un manuscrit est entré dans les collections)
- Questions sur les expositions réalisées par la Réserve (par exemple, pour savoir si une des expositions mises en place par la Réserve a fait l'objet d'un catalogue)
- Questions attachées à l'établissement, par exemple sur l'histoire de la bibliothèque ou sur le bâtiment (plan du bâtiment...)

---

<sup>38</sup> Par exemple, pour une question portant sur une personne ayant travaillé à la bibliothèque.

#### 2.2.4. Les demandes adressées à la Bibliothèque Nordique

Comme pour la Réserve, la plupart des personnes qui s'adressent à la Bibliothèque Nordique connaissent ses missions et posent des questions en lien avec les collections et les civilisations fenno-scandinaves. Cependant, il y a parfois une confusion sur les missions de la bibliothèque : certains la prennent pour une librairie.

Typologie des questions :

- Questions de type bibliographique relatives aux civilisations scandinaves : par exemple, des renseignements sur une famille noble suédoise ; dans quel document trouver tel conte d'Andersen ?
- Recherches d'éditions traduites en français d'œuvres d'auteurs scandinaves
- Recherche de cartes géographiques des pays fenno-scandinaves
- Demandes de localisation
- Demande d'aide à la traduction (pour des termes précis)

Les questions posées par téléphone sont généralement traitées immédiatement, et en différé lorsqu'elles requièrent de longues recherches.

#### 2.2.5. Le forum

Accessible à partir du site Internet, le forum est un espace permettant aux usagers de s'exprimer, de s'impliquer dans la vie de la bibliothèque par des remarques, des suggestions, voire des critiques. C'est la spécificité des messages envoyés via le forum. Il est important de faire une remarque préliminaire : bien que le forum ne soit pas en soi exclusivement un service de questions-réponses, une partie importante des messages correspond à des demandes de renseignement, soit d'ordre pratique, soit d'ordre documentaire. C'est pourquoi je l'ai inclus dans l'état des lieux des renseignements à distance. Comme pour tout forum, chacun peut participer aux sujets du forum, et les contributions sont visibles par tous les internautes, soit à partir du site Internet de la BSG, soit à partir des moteurs de recherche, puisque les contributions y sont indexées. La gestion technique et la modération du forum sont prises en charge par une personne travaillant au Département de l'Informatique et des nouvelles technologies. Le forum est peu actif : il reçoit environ 2 ou 3 messages par mois : une quinzaine de messages ont été envoyés en 2005, une trentaine en 2006, et une quinzaine entre janvier et mai 2007.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Ces chiffres ont été établis à partir des messages que la modératrice du forum m'a transmis. Ils comprennent les messages publiés sur le forum ainsi que ceux auxquels le personnel de la BSG a répondu directement.

Les messages envoyés en 2006 se répartissent ainsi :

- Environ la moitié des messages étaient des questions liées aux collections, à la recherche documentaire, ou à l'établissement (par exemple, la liste des noms gravés sur la façade)
- Environ ¼ des questions portaient sur le fonctionnement de la bibliothèque au sens large (par exemple, sur la confidentialité des données personnelles)
- Quelques avis, remarques et critiques<sup>40</sup>
- Divers : suggestions d'acquisitions, demandes d'emploi ou de stage à la BSG...

On constate que les messages reçus via le forum sont très hétérogènes. Par ailleurs, il n'est pas souvent utilisé par les usagers pour s'exprimer et échanger : les commentaires des usagers sur la bibliothèque et les réponses par les usagers aux messages des autres membres du forum ne sont pas nombreux.

En ce qui concerne l'organisation du travail, la publication des messages sur le site Internet n'est pas immédiate mais se fait a posteriori, après modération. La modératrice lit les nouveaux sujets postés et les nouvelles réponses aux messages existants. Elle répond à une partie des messages et transmet les questions plus spécialisées vers les interlocuteurs concernés : Département des services au public, Réserve, Bibliothèque Nordique, Département des Entrées... La modératrice publie une sélection de messages sur le forum, à savoir les messages d'intérêt général. En revanche, pour les autres messages, ou pour les messages redondants par rapport à des questions déjà posées, on répond directement par mail aux usagers.

#### 2.2.6. Les demandes de renseignement par téléphone

Le public qui compose le numéro du standard téléphonique arrive par défaut sur un serveur vocal, qui donne le choix entre :

- accéder à une permanence téléphonique, ce qui lui permet d'obtenir des renseignements ou d'être orienté vers un service ou un interlocuteur,
- obtenir des informations d'ordre pratique sur la bibliothèque.

Le serveur vocal est géré par le Département des Immeubles et Matériel : il assure la mise à jour de l'information diffusée par ce vecteur (jours et horaires d'ouverture...). La permanence téléphonique est gérée à la loge, dans le hall d'accueil de la bibliothèque, par des magasiniers qui sont rattachés à 2 départements : le Département des Immeubles

---

<sup>40</sup> Par exemple, un lecteur a manifesté sa satisfaction pour les écrans plats ; un autre usager a déploré l'absence de dispositif pour le tri sélectif des papiers jetés par les usagers ; un autre a signalé un problème d'incivilité, certains lecteurs doublant les autres dans la file d'attente.

et Matériel et le Département des Services au Public. Les magasiniers rattachés au Département des Immeubles et Matériel se relaient à la loge de 8H30 à 22H, et sont chargés de plusieurs tâches dont l'accueil téléphonique pour la plage de 8H30 à 10H (sécurité incendie, accueil des entreprises le matin...) Ils sont souvent amenés à se déplacer de la loge pour l'orientation des entreprises et pour gérer la sécurité du bâtiment, d'où parfois des interruptions dans l'accueil téléphonique. Aussi la solution choisie pour assurer la continuité de l'accueil téléphonique a été d'affecter un magasinier rattaché au Département des Services au Public 2 heures chaque matinée, au moment de l'accueil des entreprises, sauf lorsque l'équipe des magasiniers du Département des Services au Public est en sous-effectif.<sup>41</sup>

D'après les personnes chargées de répondre, les appels vers la permanence téléphonique sont peu nombreux, et le nombre de questions d'ordre pratique a diminué suite au développement de l'accès à Internet par le public. Bien que les appels ne soient pas comptabilisés, des statistiques réalisées par une contractuelle pendant 3 semaines en décembre 2006, donnent un ordre d'idée : pendant la période du 6 décembre au 29 décembre, entre 9 H et 12 H, le standard téléphonique a reçu en moyenne 11 appels en 3 heures (4 au minimum et 19 au maximum).

Il s'agit le plus souvent de questions générales et simples<sup>42</sup> :

- Les questions les plus courantes concernent les informations pratiques (horaires, adresse, accès, conditions d'inscription, demandes d'information sur les services...). Le public cherche parfois à avoir des confirmations des informations du site Internet.
- Des questions d'ordre documentaire, moins nombreuses

Les magasiniers répondent aux questions d'ordre pratique. En revanche, ils renvoient les demandes de renseignement d'ordre documentaire soit vers la Réserve, pour les questions portant sur les documents anciens, soit vers les bureaux de renseignement du Fonds Général, dans la Salle Labrouste (le « Centre ») et dans la Salle de référence, où les personnes en service public s'occupent à la fois des renseignements sur place et par téléphone. Le choix a été fait d'orienter les appels vers les bureaux de renseignement plutôt que vers les bureaux internes, car il s'y trouve quelqu'un en permanence. Il semble y avoir un flou sur le bureau vers lequel orienter en priorité les questions

---

<sup>41</sup> Il y a quelques années, c'était essentiellement des magasiniers du Département des Services au Public qui s'occupaient de la permanence téléphonique, du lundi au vendredi de 9 H à 18 H. Puis s'est opéré un changement progressif : avec le développement d'Internet, le nombre de questions d'ordre pratique posées par téléphone s'est amenuisé, aussi l'amplitude horaire de la permanence téléphonique prise en charge par le Département des Services au Public a été réduite.

<sup>42</sup> D'après les statistiques sur les appels téléphoniques réalisées en décembre 2006.

documentaires : une note de service du Département des Services au Public précise qu'on doit orienter en priorité vers la Salle de référence, où le service de référence est moins sollicité que dans la salle Labrouste. Mais en réalité, les appels sont parfois orientés vers le Centre.

## **2.3. Les limites du service de renseignements à distance actuel**

Plusieurs services de la bibliothèque répondent aux questions et ont développé des compétences qui serviront de socle pour un futur service. Mais il s'agit plus d'un traitement informel et « au fil de l'eau » des demandes de renseignement que d'un véritable service. On peut faire un bilan des points de la situation actuelle à améliorer.

### **2.3.1. Un manque de visibilité pour le public**

La politique du service (par exemple les questions acceptées ou exclues, le délai de réponse...) n'est pas affichée. On constate un manque de formalisation et de concertation : plusieurs services sont juxtaposés sans réelle politique commune. Pour l'instant, il y a peu de liens entre les acteurs des renseignements à distance, excepté pour la réorientation des questions, d'où un risque de manque d'homogénéité dans le traitement des demandes.

Le rôle du forum n'est pas bien défini, d'où une confusion sur ses missions et d'où une hétérogénéité des messages. Il manque des informations sur son mode de fonctionnement<sup>43</sup> (délai, modération a posteriori, mise en ligne d'une sélection de messages...) et des informations juridiques sur les règles d'utilisation du forum (droits et devoirs des contributeurs, protection des données personnelles...). En ce qui concerne les renseignements par téléphone, le serveur vocal indique que la bibliothèque n'est pas en mesure de renseigner le public sur les collections, ce qui est erroné. Cette information, très dissuasive, était valable autrefois mais ne correspond plus à la réalité : les demandes de renseignement documentaire par téléphone sont traitées aussi bien pour le Fonds Général que pour la Réserve et la Bibliothèque Nordique.

Par ailleurs, les services rendus ne sont pas visibles actuellement : le forum n'est pas assez mis en valeur sur le site Internet. Le service de renseignements à distance n'est pas

---

<sup>43</sup> Le forum est présenté ainsi sur la page Web du forum < <http://www-bsg.univ-paris1.fr/forum/forum.php> > : « Échangez votre savoir et vos avis avec d'autres internautes. Les forums sont gratuits et libres d'accès. Vous pouvez consulter tous les messages, modérés par le webmaster du site. Vous pouvez répondre à un sujet, ou poster vous même des sujets de forum. Vous trouverez ci-dessous les différents forums qui existent déjà et auxquels vous pouvez vous joindre dès maintenant. »

mentionné dans les dépliants d'information et sur le site Internet, sauf sur les pages Web de la Bibliothèque Nordique, où l'information n'est cependant pas bien mise en valeur. Les demandes actuelles sont envoyées via plusieurs points d'accès non formalisés, ce qui n'incite pas le public à poser des questions.

### 2.3.2. Des problèmes organisationnels

Certains messages sont pris en charge par une seule personne, en particulier les contributions adressées au forum et les demandes de renseignement sur le Fonds Général, d'où un problème de délai de réponse en cas d'absence, d'autant plus gênant que la rapidité de la réponse compte souvent beaucoup pour le public recourant aux nouvelles technologies comme le mail ou le forum. Par ailleurs, l'organisation du standard téléphonique pose problème : il arrive qu'il y ait des interruptions de service ; cependant, affecter davantage de personnel pour un nombre d'appels peu élevé semble peu justifié. De plus, l'organisation de ce service est assez floue, puisqu'il est pris en charge par 2 départements, le Département des Immeubles et Matériel et le Département des Services au Public. Enfin, l'orientation des appels téléphoniques vers les salles de lecture du Fonds Général pour les renseignements d'ordre documentaire est gênante pour les lecteurs et pour le personnel, qui doit à la fois répondre aux usagers sur place et par téléphone.

### 2.3.3. Des limites techniques

L'application utilisée pour le forum n'est pas un logiciel spécialisé pour la gestion de forums, mais une application en langage PHP développée par la société Babel en même temps que le site Web. Cette application n'est pas mise à jour, manque de souplesse et de fonctionnalités et comporte de nombreuses limites techniques, préjudiciables pour la modératrice et pour le public : problème des spams, pas de génération automatique de statistiques, archivage insatisfaisant, manque d'ergonomie pour la gestion par la modératrice et pour la présentation des contributions, qui ne constituent donc pas une base facilement réutilisable<sup>44</sup>.

---

<sup>44</sup> Le forum reçoit beaucoup de spams du fait que les champs à remplir quand on envoie une contribution ne sont pas obligatoires, d'où une perte de temps à trier les mails, et un allongement du délai de mise en ligne des contributions et de réponse aux questions. L'application ne permet pas au modérateur de recevoir des alertes automatiques sur les contributions des membres du forum, d'où une perte de temps pour passer en revue tous les sujets de forum afin de repérer les nouvelles contributions. L'affichage des messages du forum pose lui aussi problème : on ne connaît pas le critère d'affichage des messages, et l'application ne comporte ni moteur de recherche ni arborescence, si bien qu'elle ne permet pas d'accès thématique aux données.

L'utilisation de messageries pour le traitement des questions présente également des limites techniques et manque de commodité et d'efficacité par rapport aux logiciels spécialisés comme Question Point ou Askal. Les questions envoyées par mail sont dispersées dans les messageries, d'où un manque de visibilité de l'ensemble des questions et des réponses. Même si l'on peut transférer des messages à d'autres collègues, la messagerie ne permet pas un véritable outil de travail coopératif, avec des fonctionnalités telles que l'assignation des questions.

#### 2.3.4. L'archivage des questions et des réponses

A l'exception de la Réserve qui imprime les mails pour les archiver, les autres services ne les sauvegardent pas sur un autre support de stockage, papier ou électronique, d'où un risque de perte des informations. L'archivage des messages du forum n'est pas satisfaisant. Il n'existe pas de base de connaissances qui permettrait de faire des recherches pour éviter au personnel de répondre plusieurs fois à la même question.

#### 2.3.5. Des services peu quantifiés

Les statistiques permettent de guider la réflexion et d'ajuster les services aux besoins des usagers. Or, il est actuellement difficile de connaître avec précision l'activité de renseignements à distance. Les statistiques présentées dans les Rapports d'activité annuels (dans la rubrique Statistiques sur le service public – Divers) sont peu détaillées et parfois incomplètes. Ainsi, les statistiques sur le forum et sur les renseignements donnés par téléphone n'y figurent pas ; la Bibliothèque Nordique ne donne pas de chiffres. Il y a des disparités dans le recueil des données, plus ou moins précises selon les Départements. En particulier, seul le Département des Services au public précise le nombre de demandes reçues pour chaque vecteur (mail, courrier, et fax). Enfin, les statistiques sont faites au niveau de chaque service mais pas de façon globale. Signalons aussi que du fait que les demandes de renseignement par mail ne se font pas via un formulaire, on manque souvent de données sur les usagers telles que le statut ou la provenance géographique.

## **Partie 3 : analyse d'exemples extérieurs de services de renseignement à distance**

### **1. Introduction aux services de renseignement à distance dans les bibliothèques**

#### **1.1. Services de référence à distance / services de référence sur place**

L'utilité et l'efficacité des services de référence à distance ne sont pas reconnues par tous et font l'objet de débats. Un article publié dans la revue professionnelle américaine *The Charleston Advisor* en 2002<sup>45</sup>, qui remet en question le fondement et la légitimité des services de référence virtuels, a déclenché une polémique sur ces services. Les deux auteurs Steve Mc Kinzie et Jonathan D. Lauer dénoncent la fascination qu'ils exercent sur les bibliothécaires et leur inutile médiatisation. Ils pensent qu'ils entraînent une déshumanisation des échanges et qu'ils sont moins efficaces et de moindre qualité que les services de référence sur place, du fait du manque d'interactivité et de l'absence d'entretien physique de référence. Leur critique porte aussi sur la lenteur des entretiens par *chat* et sur l'incitation à l'adoption d'une attitude consumériste. Des bibliothécaires américains ont réagi à cet article polémique sur la liste de diffusion Web4lib en montrant la complémentarité des services sur place et à distance et en donnant des arguments pour les services de référence à distance<sup>46</sup> : le gain de temps pour les usagers, l'intérêt des services à distance pour les publics empêchés ou pour les publics n'osant pas poser directement leurs questions, et la qualité des services de référence à distance. En effet, il est possible de connaître finement les besoins des usagers grâce aux formulaires, et la référence en ligne laisse le temps à la réflexion, ce qui peut parfois faire défaut dans un service en présentiel.

---

<sup>45</sup> MCKINZIE Steve et LAUER Jonathan D. ; BONIS Oristelle (trad.). *Le travail de référence virtuel : un service surestimé, gonflé et pas même réel*. Bulletin des bibliothèques de France, 2003, t. 48, n° 4, p. 63-65. Cet article a été publié en anglais dans *The Charleston Advisor*, vol. 4, n° 2, oct. 2002. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr> > (consulté le 25 janvier 2007).

<sup>46</sup> Ces mails ont été publiés dans le BBF. TENNANT Roy, OBERG Steve, SLOAN Bernie [et al.]. *Que reproche-t-on au travail de référence virtuel ?* Bulletin des bibliothèques de France, 2003, t. 48, n° 4, p. 66-71. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr> > (consulté le 21 novembre 2006).

Par ailleurs, on peut se demander si les services de référence à distance sont de même nature que les services de référence sur place ou s'ils sont des services spécifiques. On peut se demander en particulier si les outils technologiques remettent en cause les pratiques du renseignement. Certains pensent que la fonction de référence est unique et que les pratiques pour renseigner le public sur place ou à distance sont proches.<sup>47</sup> Les nouvelles technologies ne remettent pas en cause la pratique et les procédures du renseignement mais requièrent seulement une adaptation. Mais pour d'autres, un service de renseignement à distance n'est pas un simple prolongement d'un service de référence sur place, et les nouvelles technologies entraînent une mutation dans les services de référence<sup>48</sup>. Il y a un élément de rupture avec ce qu'on a l'habitude de faire quand on renseigne un lecteur sur place : une partie du public a d'autres attentes que le public sur place. En effet, certains usagers à distance ne comptent pas se déplacer et ne se satisfont pas d'une orientation vers les collections de la bibliothèque. Ils attendent une réponse à leur question, un contenu ou des liens vers des sites Internet et pas uniquement des pistes ou des références bibliographiques. On passe de la localisation des documents à la fourniture de contenus. C'est une autre culture, une autre démarche. Le Guichet du Savoir est un exemple de service qui s'est adapté à ce besoin : il fournit des synthèses et des liens vers des sites Internet.

## 1.2. Des dispositifs variés

Il existe deux catégories de services de référence à distance : les services en direct (aussi appelés services immédiats ou synchrones), comme le téléphone ou la messagerie instantanée, et les services en différé (ou asynchrones) comme le mail<sup>49</sup>. David Benoist classe les différents dispositifs de la référence virtuelle (e-mail, texto, *chat*, formulaire, forum, co-navigation) en services synchrones ou asynchrones et fait un tableau très concis et clair des avantages et des inconvénients de ces différents dispositifs, pour les usagers comme pour le personnel<sup>50</sup> : en terme de communication, de coût, de technique,

<sup>47</sup> Voir la comparaison faite par David Soret sur les services sur place et à distance. **SORET David**. *L'évolution des services de référence : l'exemple du Renseignement documentaire à Doc'INSA (Lyon)*. Mémoire d'étude. Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : ENSSIB, 2007. 2 vol. (109, 141 f.). Disponible sur : < <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/soret-dcb15.pdf> > (consulté le 25 juillet 2007).

<sup>48</sup> **JANES Joseph**. Op. cit.

<sup>49</sup> On trouve une liste très riche de sites internet de bibliothèques ayant implanté des services de référence en ligne sur le wiki « Library Success », à l'adresse : < [http://www.libsuccess.org/index.php?title=Online\\_Reference](http://www.libsuccess.org/index.php?title=Online_Reference) >. On peut ainsi obtenir des informations sur les services novateurs par SMS, *chat*, ou vidéoconférence. Ainsi, la bibliothèque de Queensland University Technology en Australie ( < <http://www.library.qut.edu.au/ask.jsp> >) propose en plus des services courants (e-mail et téléphone) un service par *chat*, par SMS et par téléphone sur Internet. Les bibliothèques de l'Université de l'Ohio proposent à leurs usagers de communiquer au moyen du téléphone sur Internet et de la vidéo-conférence.

<sup>50</sup> Voir le tome 2 du mémoire de David Benoist, pages 4 à 9 et pages 33 à 35. **BENOIST, David**. *Mettre en place un service collaboratif de référence virtuelle à l'université : le projet du SCD de Paris-Sorbonne (Paris-IV)*. Mémoire d'étude. Diplôme de

et de facilité de mise en place et d'organisation du service. Ainsi, en comparaison avec le mail, le formulaire permet de cadrer les questions, d'obtenir des renseignements sur les usagers, et de faciliter la répartition des questions entre les répondants, mais ce dispositif peut être dissuasif pour les usagers. Les forums permettent à tous de lire les questions et les réponses et incitent les gens à participer, mais posent problème pour les sujets de recherche confidentiels.

Les services de renseignement en différé (comme le courrier et le mail) ont pour inconvénient de faire attendre les usagers et de ne pas permettre d'interactivité, d'où un risque de mauvaise compréhension de la demande. En revanche, les services de renseignement immédiats (comme le téléphone ou le *chat*) permettent une interactivité mais sont plus difficiles à gérer car ils nécessitent des permanences. Le *chat* a plusieurs atouts : il est apprécié de nombreux internautes. Il permet une interactivité, et facilite ainsi la compréhension des besoins en information de l'utilisateur : on peut avoir l'équivalent des entretiens de référence des services de référence en face-à-face. Il est particulièrement utile lorsque l'on peut co-naviguer avec l'utilisateur. Mais les services de référence par *chat* sont plus difficiles et coûteux à mettre en place, et sont plus stressants et contraignants en termes d'organisation du travail.

### 1.3. Les services de référence en réseau

Les services de référence en réseaux concernent uniquement les vecteurs utilisant les nouvelles technologies : mail, *chat* et plateformes Web. Les nouvelles technologies permettent à des bibliothèques éloignées travaillant en réseau de communiquer (wikis, forums, vidéoconférence).

Les services en réseau ont à la fois des atouts et des contraintes<sup>51</sup>. Ils permettent d'améliorer les services rendus, d'éviter la redondance et de rationaliser le travail des bibliothécaires : élargissement de l'amplitude horaire, complémentarité des collections des bibliothèques, aussi bien imprimées qu'électroniques, mise en commun des compétences, réponse dans plusieurs langues, plus grande visibilité du service, possibilité de négocier le prix des logiciels et d'avoir plus de poids pour obtenir des

---

conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : ENSSIB, 2007. 2 vol. (109, 85 f.). Disponible sur : < <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/benoist-tome2-dcb15.pdf> > (consulté le 25 juillet 2007).

<sup>51</sup> NGUYEN Claire. Op. cit.

développements des applications informatiques ou des créations de postes, dans un contexte de restrictions budgétaires.

Les services collaboratifs impliquent une harmonisation des pratiques et une coordination. Aussi, travailler en réseau peut rendre les décisions et l'organisation plus complexes et entraîner une perte de temps et de souplesse.

Claire Nguyen dresse une typologie des modes de collaboration possibles<sup>52</sup> :

- soit une collaboration basée sur le critère de la proximité géographique (par exemple, les bibliothèques de l'État de l'Ohio avec le service KnowItNow). Il peut alors s'agir de bibliothèques de statuts différents.
- soit une collaboration basée sur des critères « identitaires », comme le statut des bibliothèques (universitaires, municipales...) ou les disciplines couvertes par les collections. BiblioSés@me est un exemple de réseau reposant sur le statut de bibliothèques de lecture publique. Dans le cas d'une collaboration reposant sur les disciplines, chaque bibliothèque doit déterminer avec précision ses domaines de compétences : par discipline, géographie, période, type de document.
- soit une collaboration associant ces deux critères, comme le projet de Service de Référence Virtuelle du Quartier Latin.
- soit une collaboration au niveau mondial

Des normes ont été mises en place pour permettre l'interopérabilité entre les logiciels de référence virtuelle, afin que des bibliothèques utilisant des applications différentes puissent collaborer. La NISO (National Information Standards Organization) a mis en place le protocole « Question/Answer Transaction Protocol » (QATP). Le Question Interchange Profile (QuIP) est un format en XML pour le stockage et l'échange des données de référence virtuelle, mis en place par le Virtual Reference Desk. Il gère l'ensemble des transactions de la chaîne : transmission d'un message d'un usager vers une bibliothèque, redirection du message par la bibliothèque vers une bibliothèque plus compétente, renvoi du message pour une demande de clarification... ainsi que la constitution de bases de connaissances en réseau.<sup>53</sup>

---

<sup>52</sup> NGUYEN Claire. Op. cit.

<sup>53</sup> Voir LANKES David. *QuIP Overview*. [en ligne]. VRD, 2005. Disponible sur le site de « Web Junction : an online community for library staff » < <http://webjunction.org/do/DisplayContent?id=11801> > (consulté le 20 août 2007).

## 2. Actualité des services collaboratifs en France : description de trois services ou projets de services que la BSG pourrait intégrer

Tandis qu'à l'étranger, les services de référence virtuelle se font souvent dans le cadre de réseaux, les bibliothèques françaises travaillent majoritairement de façon isolée pour ce service<sup>54</sup>. Cependant, la situation est en train de changer et des projets coopératifs se mettent en place, comme FranceReference, le Service de référence virtuelle du Quartier Latin, et le projet des bibliothèques universitaires du Réseau Universitaire Ouest-Atlantique (RUOA).<sup>55</sup>

Je décris ici un service collaboratif, **BiblioSés@me** et 2 projets de services collaboratifs, **FranceReference** et le **Service de Référence virtuelle du Quartier Latin**, au sein desquels la BSG pourrait s'intégrer. Mon analyse porte en particulier sur le type de bibliothèques, le public desservi, le vecteur utilisé, l'organisation du travail, le mode de répartition des questions, le logiciel, les modalités pratiques et la façon dont le service est affiché pour le public. Dans la quatrième partie, je me servirai de la description de ces réseaux pour lister des arguments en faveur d'un partenariat avec la BSG ou pour émettre des réserves.

### 2.1. Le réseau BiblioSés@me

BiblioSés@me est un réseau collaboratif de bibliothèques de lecture publique composé de la BPI et de 8 bibliothèques municipales<sup>56</sup>. C'est le seul service de référence à distance en réseau en France. Ouvert en 2006, ce service récent est destiné à tout public, et se fait exclusivement par mail, via un formulaire, pour les questions de référence. Chaque bibliothèque répond aux questions d'ordre pratique de façon indépendante. Une charte précise les conditions de fonctionnement du service comme le délai de réponse de 3 jours ouvrés, les questions acceptées et exclues.

---

<sup>54</sup> NGUYEN Claire. Op. cit.

<sup>55</sup> Il s'agit du réseau des 8 bibliothèques universitaires du RUOA, pôle de coopération interuniversitaire, regroupant 9 universités dans 3 régions : la Bretagne, les Pays-de-la-Loire, et le Poitou-Charentes. Ces BU projettent de mettre en place un service collaboratif en temps réel (par *chat*). Voir le compte-rendu de la présentation de ce projet par Nicolas Morin lors de l'atelier de l'ABES consacré aux services de référence virtuelle. MORIN Nicolas. *Débats autour d'un projet collaboratif de service de référence en temps réel*. [en ligne]. Sixièmes Journées de l'ABES, Montpellier, 30 et 31 mai 2007. Disponible sur : < [http://www.nicolasmorin.com/formations/2007\\_ABES/ABES2007.ppt](http://www.nicolasmorin.com/formations/2007_ABES/ABES2007.ppt) > (consulté le 5 juin 2007).

<sup>56</sup> Bibliothèques municipales ou médiathèques de Marseille, Troyes, Montpellier, Lille, Valenciennes, Limoges et Reims et, depuis peu, Brest.

Le logiciel utilisé est Question Point d'OCLC. Le réseau a obtenu des développements de cette application informatique, en particulier pour la mise en ligne pour le public de la base de connaissances.

La BPI est la tête du réseau, c'est elle qui coordonne le service. Chaque bibliothèque a un coordinateur local. Les conditions pour être membre sont de partager la charte, d'accepter le formulaire commun, et de souscrire un abonnement à Question Point. Chaque bibliothèque précise ses domaines de compétences<sup>57</sup> (par exemple la bande dessinée ancienne pour la BMVR de Marseille) sur une échelle de 1 à 5 sur Question Point. Les bibliothèques ont toute liberté pour leur organisation du travail. Elles projettent de mettre en place un Wiki pour faciliter la mise en commun du travail.

En ce qui concerne le mode de répartition des questions, c'est en priorité le service auquel la question a été adressée qui répond à l'utilisateur : chaque bibliothèque a créé un lien vers le formulaire sur son site Internet. Quand un usager clique sur ce lien à partir du site Internet d'une des bibliothèques, la question est adressée à cette bibliothèque. Mais les bibliothèques peuvent transmettre les questions aux autres membres du réseau lorsque le sujet correspond à un domaine de compétences identifié. Les bibliothèques sont libres de l'intitulé du point d'accès au service. Tandis que la BMVR de Troyes présente le service d'une façon audacieuse<sup>58</sup>, la BMVR de Marseille reste très neutre.

Les bibliothèques ont mis en place une base de connaissances contenant une sélection de questions et de réponses et un moteur de recherche. Cette base est accessible au public depuis peu. Une personne de la BPI alimente et administre cette base à partir des propositions des collègues du réseau.

---

<sup>57</sup> Voir dans les annexes les domaines de compétences des bibliothèques du réseau BiblioSés@me.

<sup>58</sup> « Posez vos questions, même les plus stupides ! » sur < <http://www.mediatheque-agglo-troyes.fr/bmtroyes> > (consulté le 1er août 2007).

## 2.2. Le projet de Service de référence virtuelle du Quartier Latin

Il s'agit d'un projet de service collaboratif pour les bibliothèques universitaires et interuniversitaires en sciences humaines et sociales du Quartier Latin<sup>59</sup>. Les informations sur ce service ne sont pas définitives, le projet pouvant encore évoluer. Ce projet de coopération est basé sur des critères de proximité géographique, de disciplines et de statut.

Le lancement du service, intitulé H@mlet, initialement prévu pour septembre 2007, a été repoussé à janvier 2008. Ce projet est né d'échanges informels entre des membres des SCD de Paris 3 et Paris 4. Lors d'un stage au SCD de Paris 4, un élève conservateur, David Benoist<sup>60</sup> a été chargé de réfléchir à ce projet et de faire des propositions qui ont servi de base au projet. Un noyau de 4 bibliothèques a commencé à monter ce projet : des représentants des SCD de Paris 3 et Paris 4 et des BIU de la Sorbonne et de Sainte-Barbe se sont réunis entre novembre 2006 et février 2007 pour travailler sur ce projet. Toutes les bibliothèques impliquées dans le projet de carte documentaire du Quartier Latin ont été informées du projet. Plusieurs bibliothèques contactées ont participé à des réunions et se sont montrées intéressées : la BULAC, les SCD de Paris 1, Paris 6 et Paris 7, la bibliothèque Cujas et la BSG.

Ce service est destiné en priorité au public universitaire (étudiants et enseignants), quelle que soit son université, mais sans que les autres publics soient exclus. Il répondra en priorité aux questions concernant les sciences humaines. Un de ses objectifs est de mettre l'accent sur l'accent pédagogique de la recherche d'information : les SCD ayant vocation à rendre leurs usagers autonomes pour la recherche documentaire, la méthodologie de recherche leur sera expliquée.

Il est prévu que les renseignements se fassent par mail via un formulaire, et également par *chat* dans un deuxième temps, du lundi au vendredi de 13 H à 19 H, avec une plateforme Web (co-navigation), ce qui serait une innovation dans les BU.

---

<sup>59</sup> Voir le compte-rendu de François Michaud des réunions du groupe de travail sur le projet de service de référence virtuelle du Quartier Latin dans les annexes.

<sup>60</sup> BENOIST, David. Op. Cit.

Les partenaires ont évalué le nombre de participants potentiels à 112 (hypothèse haute, dans le cas où toutes les personnes qui s'occupent des renseignements sur place participeraient au service<sup>61</sup>).

Les partenaires ont défini les bases de l'organisation du réseau : 7 domaines thématiques ont été fixés pour une répartition automatique des questions à partir du formulaire : Droit et Sciences politiques, Sciences économiques et de gestion, Histoire et géographie, Littératures et langues, Art, Philosophie, Sciences humaines et sociales, plus une rubrique « Autre » pour les questions d'ordre général. Ces domaines regrouperont tous les spécialistes d'une discipline, quelle que soit leur bibliothèque. La répartition des questions se fera selon le domaine thématique sélectionné par l'utilisateur dans le formulaire : la question sera envoyée à l'ensemble des personnes appartenant au domaine sélectionné par l'utilisateur, quelle que soit la bibliothèque où ils travaillent. Il y aura un coordinateur général, et un coordinateur pour chaque domaine thématique, chargé d'attribuer les questions non traitées. Ainsi, contrairement au mode d'organisation de BiblioSés@me et FranceReference, où les bibliothèques définissent les pôles d'excellence pour lesquels elles s'engagent à répondre, ici c'est le personnel qui précise ses compétences disciplinaires.<sup>62</sup>

Le logiciel souhaité est QuestionPoint. L'UNR de la région Paris – Ile-de-France a accepté de prendre en charge l'abonnement au logiciel pendant les 3 premières années. Le service sera accessible sur un site dédié, il aura un nom de domaine correspondant au nom du service. Chaque bibliothèque créera un lien vers ce site à partir de son site Internet

Il reste plusieurs points importants à traiter :

- Rédiger la charte (délai, questions acceptées / exclues)
- identifier les domaines d'expertise de chaque personne répondant aux questions
- désigner les coordinateurs
- prévoir une base de connaissances

David Benoist précise que ce dispositif pourrait par la suite s'étendre à d'autres bibliothèques parisiennes, en-dehors du Quartier Latin et pour d'autres disciplines que les sciences humaines. À plus long terme, on pourrait envisager un service de référence

---

<sup>61</sup> Cette estimation prend en compte le personnel des SCD de Paris 1, Paris 3 et Paris 4, et des SICD de la Sorbonne et de Sainte-Barbe.

<sup>62</sup> David Benoist a préconisé ce mode de répartition des questions dans son mémoire. Il propose de mettre en place des sortes de « bibliothèques virtuelles » qui regroupent les experts d'un domaine, parce que certaines disciplines sont présentes dans les

collaboratif des SCD au niveau national : devant la mise en place de services de référence à distance dans plusieurs bibliothèques universitaires, l'ABES a été amenée à réfléchir à l'organisation d'un service en réseau<sup>63</sup>.

### 2.3. Le projet de label FranceReference

Le nom FranceReference n'est pas définitif. Il s'agit d'un projet de collaboration piloté par la BnF réunissant des bibliothèques francophones : des pôles associés – aussi bien des bibliothèques de lecture publique que des bibliothèques de l'enseignement supérieur - et des bibliothèques francophones à l'étranger (Bibliothèques nationales de Suisse et du Québec)<sup>64</sup>. Il ne s'agit pas à proprement parler d'un réseau comme BiblioSés@me mais d'une fédération de partenaires autour d'une charte ou protocole d'accord qui a pour objectif de définir des règles communes, et de fédérer des services ou des réseaux de services existants.

Prévu au plus tôt pour l'automne 2007, ce projet est en cours de réflexion, aussi les informations suivantes peuvent évoluer. Le nombre de partenaires potentiels était de 14 en avril 2007<sup>65</sup>. Le point marquant de ce projet est qu'il serait international et réunirait des bibliothèques de statuts variés : bibliothèques nationales, municipales, universitaires, bibliothèques de musées ou de grandes écoles. Il s'adresse à tout public, mais chaque établissement est libre de fixer sa politique de service et de public pour son propre service de référence à distance. Le délai maximal de réponse prévu est de 3 jours ouvrés et de 15 jours pour les recherches complexes. Les questions acceptées / exclues sont sensiblement les mêmes que pour BiblioSés@me. Le vecteur prévu est le mail, mais le courrier et le téléphone ne sont pas exclus, même s'ils ne sont pas encouragés.

Pour une question de souplesse, il a été décidé que le réseau ne serait pas une structure juridique. La coopération est définie par l'adhésion à une charte de service et par la signature d'une convention. Le secrétariat du groupe sera assuré dans un premier temps par la BnF. Les partenaires se répartissent les pôles disciplinaires en vue de la réorientation des questions vers les bibliothèques les plus compétentes. Chaque partenaire définit les pôles d'excellence pour

collections de plusieurs bibliothèques et pour éviter un déséquilibre entre les bibliothèques spécialisées et les bibliothèques encyclopédiques comme la BSG qui seraient concernées par l'ensemble des questions.

<sup>63</sup> Un recensement des établissements intéressés par une coordination par l'ABES sur les fonctions de support, de gestion, d'administration, de formation et de prospective a été lancé en septembre 2007 auprès des bibliothèques universitaires.

<sup>64</sup> Voir les documents de travail du projet France Reference dans les annexes.

<sup>65</sup> BnF, BPI, Bibliothèque nationale du Québec, Bibliothèque nationale de Suisse, BM de Lyon, BMVR de Marseille, BM de Lille, Médiathèque de l'agglomération troyenne, SCD Lyon 1, la Joie par les livres, Bibliothèque des musées de Strasbourg, Bibliothèque de l'École Nationale des Ponts et Chaussées, Phonothèque de la Maison Méditerranéenne des Sciences de l'Homme, et Les Silos, maison du livre et de l'affiche (Chaumont).

lesquels il se porte volontaire. En ce qui concerne la répartition des questions, c'est en priorité le service auquel la question a été adressée qui répond à l'utilisateur. Cependant, dès que le sujet de la question correspond à un domaine de compétences identifié, les bibliothèques transmettent les questions au partenaire le plus pertinent.

Contrairement à BiblioSés@me, le projet FranceReference ne fixe pas de formulaire ni d'outil informatique de travail commun : le logiciel Question Point est recommandé mais n'est pas imposé. Le projet implique de vérifier que les systèmes informatiques communiquent, aussi la BnF et la BPI ont fait des tests informatiques de transmission des mails d'une bibliothèque à l'autre en juin.

En ce qui concerne la visibilité du service par les usagers, il est prévu que le label figure sur la page du service de référence à distance de chaque partenaire. Les usagers auront accès aux informations essentielles sur le label : les motifs de la coopération, la charte, la liste des bibliothèques et de leurs spécialités.

### 3. Analyse d'exemples extérieurs : conclusions

J'ai analysé quelques services de référence à distance au moyen d'une grille<sup>66</sup> : **Sindbad** (Bnf), le service en réseau **BiblioSés@me**, le **Guichet du Savoir** (BM Lyon), **BIUM Infos** (BIUM), **le projet de service de l'Enssib** prévu pour 2007, ainsi que **SwissInfoDesk**, un service collaboratif de bibliothèques en Suisse. J'ai obtenu ces informations à travers des articles et des documents en ligne, et lors d'entretiens physiques ou par téléphone avec des bibliothécaires. Certaines de ces bibliothèques, comme la BnF et la BPI avec les « Radis », proposaient déjà depuis très longtemps des services de référence à distance, mais les ont modernisés et les ont rendus plus visibles. La BPI participe au réseau BiblioSés@me pour les mails mais a conservé un service propre pour les autres vecteurs (téléphone, *chat*, courrier et fax).

L'ampleur de ces services est très variable : la BIUM reçoit une cinquantaine de questions par mail par mois. A l'autre extrême, Sindbad en reçoit environ 700 par mois. Ces services ont des points communs : tous ont une charte, un nom, proposent un formulaire, sont gratuits (hormis une minorité de questions traitées par SwissInfoDesk<sup>67</sup>) et sont gérés au moyen d'un logiciel ou d'une application informatique spécifique.

---

<sup>66</sup> Voir le tableau de comparaison de ces 6 services dans les annexes.

<sup>67</sup> SwissInfoDesk facture ses prestations lorsque le temps de traitement d'une question dépasse 30 minutes (requêtes thématiques et bibliographiques complexes).

Cependant, derrière une intention commune de réponse personnalisée aux demandes, ces services sont très variés dans leur nature, leur politique et leur mode de fonctionnement.

### 3.1. Politique des services analysés

Certains services sont spécialisés (BIUM Infos, SwissInfoDesk, le projet de service de l'Enssib), alors que d'autres sont pluridisciplinaires (Guichet du Savoir, BiblioSés@me, Sindbad). Tandis que BIUM Infos et le futur service de l'Enssib s'adressent à un public ciblé, le Guichet du Savoir, BiblioSés@me et Sindbad s'adressent à un large public.

Ces bibliothèques répondent aux demandes d'informations ponctuelles et rapides, de recherches documentaires, de localisation de documents et d'orientation vers des centres ressources. Elles ont fixé des limites : les questions exclues sont en général les demandes de bibliographies exhaustives, de réponses à des sujets de concours ou de dissertations, de recherche généalogique, de consultation d'ordre juridique et médical, les demandes d'expertise, de dossiers de presse, d'analyse de marché, et les demandes d'envoi de photocopies. Le Guichet du Savoir se caractérise par l'ouverture de sa politique de service et l'étendue des questions traitées : les seules questions exclues sont les consultations juridiques ou médicales et les travaux scolaires<sup>68</sup> ; le Guichet du Savoir répond y compris à des questions sur la vie pratique ou à des questions de simple curiosité.

Le Guichet du Savoir a aussi pour caractéristiques son aspect ludique et convivial, la modernité de l'interface (flux RSS), la possibilité pour l'utilisateur de garder l'anonymat, et la large diffusion de la base des questions et réponses : les questions et réponses sélectionnées sont accessibles à la fois via un accès thématique sur la page d'accueil du Guichet du Savoir et à partir du moteur de recherche élargie Catalog+<sup>69</sup>. BiblioSés@me propose également une base de connaissances. SwissInfoDesk offre en plus du service de questions-réponses un accès à un portail très riche de signets sur la Suisse<sup>70</sup> et à un service de diffusion sélective de l'information. La BIUM ne propose pas de base de connaissances mais en revanche elle offre d'autres services complémentaires remarquables : une FAQ et une aide à l'utilisation du site Internet (BIUM-Découverte). En dehors du Guichet du savoir, les autres services proposent au moins la langue

<sup>68</sup> Voir la charte du Guichet du Savoir sur < <http://www.guichetdusavoir.org/GdS> > (consulté le 12 août 2007).

<sup>69</sup> En 2005, au bout d'un an de fonctionnement, les 5000 réponses mises en ligne avaient généré 450.000 lectures. **BAZIN Patrick.** *Le guichet du savoir.* Arbido, juin 2005, n° 6, p. 9-11. Le Guichet du Savoir a choisi un intitulé clair pour le point d'accès à cette base de connaissances : « Questions-réponses »

<sup>70</sup> < <http://www.nb.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html?lang=fr> > (consulté le 24 juillet 2007).

anglaise, le service proposant le plus de langues étant SwissInfoDesk (Anglais, Français, Allemand, Italien).

Les formulaires sont plus ou moins détaillés : celui du Guichet du Savoir est très concis tandis que celui de SwissInfoDesk demande des informations plus précises aux usagers. En ce qui concerne les dispositifs proposés pour les renseignements à distance, on peut remarquer que les bibliothèques qui proposent d'autres vecteurs que le mail (téléphone, *chat* pour la BPI) sont celles qui ont le plus de moyens humains : la Bibliothèque Nationale de Suisse, la BnF, où la permanence téléphonique est prise en charge par le Service d'Orientation des Lecteurs et le Département de la Recherche Bibliographique, et la BPI. La BPI est la seule bibliothèque en France à répondre aux questions par *chat*. Ce service - qui ne fait pas partie de BiblioSés@me mais du service de questions-réponses de la BPI - est offert sur une amplitude horaire restreinte (4 jours par semaine, de 10 H à 12 H). La BPI reçoit peu de demandes (70 sessions par *chat* en 2006). La responsable du service de questions-réponses remarque que les renseignements par *chat* sont délicats à gérer (lenteur de ce dispositif, risque que les usagers s'impatientent et se déconnectent) ; le *chat* est adapté pour les informations simples et courtes comme les renseignements pratiques, les questions factuelles ou les demandes de localisation, mais n'est pas adapté pour de longues recherches.

### 3.2. Fonctionnement des services

Certains services sont gérés dans le cadre d'un réseau (BiblioSés@me et SwissInfoDesk). En revanche, la BIUM et la bibliothèque de l'Enssib ont fait le choix de fonctionner seules pour leur service de référence à distance pour une question de souplesse.

Les bibliothèques disposent de moyens humains inégaux : 10 répondants réguliers à la BIUM, 13 à la BPI, entre 60 et 80 à la BnF. Dans chaque bibliothèque, une personne est chargée de gérer et de coordonner le service.

Les bibliothèques ont mis en place des organisations du travail variées. A la BPI, la majorité des répondants dépendent d'un service, le Service accueil des publics, et en particulier la Section Bibliothèque à distance. Ils travaillent dans un local dédié pendant des plages horaires de 2 H 30. Ils répondent aux questions « au fil de l'eau ». La BPI a renoncé à fixer une durée maximale de traitement pour chaque question.

L'organisation du travail à la BnF est très différente : le personnel répond aux questions par mail sur son poste de travail. Contrairement à la BPI, la BnF a fixé dans la charte de Sindbad une durée maximale de traitement d'une à deux heures par question. Le traitement des questions est réparti entre les départements, qui fonctionnent en réseau interne. Les répondants sont spécialisés dans un domaine thématique. Les questions sont automatiquement réparties entre les départements : les 26 domaines thématiques du formulaire sont rattachés aux départements de la BnF. Chaque département possède un compte dans Question Point. Dans chaque département, un coordinateur répartit les questions entre l'équipe des répondants.

Le Guichet du Savoir a un mode d'organisation mixte : une équipe « Guichet du Savoir » de 3 personnes répond à environ la moitié des questions, et administre le service, et l'autre moitié des questions est traitée par les Départements thématiques. Dans plusieurs bibliothèques, on fait appel ponctuellement à des experts : à la BPI, à la BN de Suisse.

Le temps que cette activité prend au personnel est très variable. La BIUM n'a pas rencontré la difficulté de la surcharge de travail. En revanche, le Guichet du Savoir a dû mettre en place un système pour réguler les demandes : le service est temporairement fermé lorsque la bibliothèque a atteint le seuil maximal de questions qu'elle peut assumer. Suite à des difficultés pour respecter le délai de réponse initial de 48 heures, la BnF a dû allonger ce délai à 72 heures. Par ailleurs, la BnF s'est recentrée sur les renseignements sur ses collections.

## Partie 4 : propositions

Il est utile de se reporter aux synthèses de Claire Nguyen et David Benoist<sup>71</sup> sur la méthodologie de mise en place ou de développement d'un service de référence virtuelle. Ces informations méthodologiques sont également valables pour les services de renseignement à distance reposant sur des vecteurs traditionnels. Dans cette partie, je proposerai deux scénarios. Le premier scénario consiste à développer un service propre à l'établissement en améliorant et en enrichissant le service existant. Le deuxième scénario consiste à participer éventuellement à un ou plusieurs réseaux, en complément du premier scénario, pour des questions de recherche documentaire par e-mail, voire par *chat*. Dans ce cas, pour les renseignements par mail, la BSG ne donnerait pas accès au public à un formulaire local mais au formulaire commun au réseau. Pourquoi ne pas réfléchir uniquement à la participation à un réseau ? Tout d'abord, les services de questions-réponses en réseau ne concernent que certains vecteurs (mail, *chat*), il est donc indispensable de conserver un service propre à l'établissement pour le téléphone, le courrier et le fax. Par ailleurs, il y aura toujours des questions spécifiques qui ne pourront être traitées que par la BSG :

- les demandes d'informations pratiques, les demandes de services (vérifier la disponibilité d'un document...).
- les questions portant sur les collections de la BSG, en particulier les documents rares : vérification de la collation, questions de bibliographie matérielle sur des documents de la Réserve, recherches impliquant de consulter les documents, comme par exemple la demande adressée à la Bibliothèque Nordique d'un titre contenant un conte précis d'Andersen.
- les questions portant sur l'établissement, comme la liste des noms gravés sur la façade.

Ces questions propres à un établissement ont été définies par l'Ontario Collaborative Project comme des questions « uniques » et « non portables », par opposition avec les questions de référence, « non uniques » et « transportables », que l'on peut prendre en charge dans un service en réseau.<sup>72</sup>

---

<sup>71</sup> NGUYEN, Claire. Op. cit. BENOIST, David. Op. cit. Annexe 7, p. 39-51.

<sup>72</sup> NGUYEN, Claire. Op. cit.

## 1. Scénario n° 1 : amélioration de l'existant, vers une politique de l'offre ?

Dans ce type de projet, où les bibliothèques fonctionnent en général à moyens constants, la principale difficulté n'est pas technique mais liée à l'organisation humaine. Il est important de formaliser le service existant par la mise à plat des pratiques et la définition d'une charte commune, de réorganiser le service et de le rendre plus visible.

### 1.1. Définition et formalisation d'une politique commune de service

La première étape consiste à fixer un cadre, des objectifs, des principes et des règles de fonctionnement, indispensables pour ne pas être débordé et pour offrir un service cohérent et transparent pour les usagers. La politique du service devra être intégrée à la politique documentaire et à la politique de services au public de la BSG, en particulier le PEB. Cette réflexion sera formalisée dans une charte de service, interne ou externe, contenant les informations utiles au public. Dans ce type de projet, il est très important que l'ensemble des collègues concernés – les personnels des différents départements, le Département de l'Informatique et des nouvelles technologies pour le choix d'un logiciel, les personnes qui travaillent au standard téléphonique – soient impliqués, se concertent et soient partie prenante du projet. Constituer un groupe de travail permettrait de se poser les questions essentielles et préalables à la rédaction d'une charte.<sup>73</sup>

#### 1.1.1. Le public desservi

La BSG devra choisir entre destiner le service de questions-réponses à un large public comme Sindbad, BiblioSés@me et le Guichet du Savoir ou à un public ciblé, comme la bibliothèque de l'Enssib projette de le faire. Ouvrir ce type de service à tous requiert davantage de moyens humains mais permettrait à la BSG d'afficher une politique d'accueil homogène et en adéquation avec ses missions. Dans le cas où la BSG choisirait de cibler le public pour réduire la charge de travail, ce service serait naturellement utile aux handicapés moteurs et aux actifs, et également aux chercheurs et au public venant de province et de l'étranger. L'enquête de SCP Communication a montré que les usagers qui sollicitent le plus l'aide des bibliothécaires au sein de la

---

<sup>73</sup> Voir la réflexion des BU du RUOA sur les missions du service qu'elles projettent de créer. Lors de l'atelier de l'ABES consacré aux services de référence virtuelle, Nicolas Morin a présenté le débat de ces BU autour des missions du service qu'elles ont conçu : Quels usagers sont légitimes ? A quelles questions répond-on ?

MORIN Nicolas. Op. cit.

bibliothèque pour leurs recherches documentaires sont les étudiants en 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> cycles et le public non étudiant. Ces catégories de public devraient logiquement être intéressées par un service de référence à distance. D'après un sondage que j'ai réalisé en juin auprès de 50 lecteurs<sup>74</sup>, les usagers sont plus ou moins intéressés par ce service selon leur statut : la plupart des étudiants en classes préparatoires interrogés ont dit ne pas avoir besoin de ce service. Plus de la moitié des étudiants en premier cycle interrogés n'étaient pas intéressés. En revanche, les étudiants en deuxième cycle ont largement exprimé le besoin d'un tel service. Les résultats pour les autres catégories de public (doctorants, chercheurs, enseignants, autres) ne sont pas exploitables à cause du faible nombre de personnes interrogées. Les besoins qui ressortent du sondage concernent l'aide à la recherche bibliographique, les informations d'ordre pratique, et la vérification de la disponibilité des documents, pour éviter des déplacements inutiles.

Dans le cas où la BSG ciblerait le public en fonction de son statut, doit-elle limiter l'accès au service grâce à un système d'authentification ou en précisant quel est le public destinataire ? L'authentification poserait plusieurs problèmes techniques, surtout pour la BSG dont l'accès n'est pas restreint au public universitaire et à une université en particulier. Par ailleurs, Nicolas Morin déconseille de mettre une barrière qui risque d'avoir un effet dissuasif y compris sur le public cible. Il s'agit d'un service complémentaire de portée limitée, et il y a peu de risques pour que des usagers « illégitimes » s'adressent au service.<sup>75</sup>

En ce sens, il ne semble pas opportun d'afficher sur la page d'accueil du service un public cible.

### 1.1.2. Les disciplines

2 possibilités existent : soit la BSG, du fait de son caractère pluridisciplinaire, répond aux questions dans toutes les disciplines, comme la BnF et la BPI ; soit, pour éviter une surcharge de travail, elle restreint les renseignements à un ou plusieurs domaines, comme la BIUM et le futur service de l'Enssib. Dans ce cas, elle pourra sélectionner des domaines du niveau 4 voire du niveau 3 de la grille de répartition des fonds<sup>76</sup> :

- **pôles d'excellence** (niveau 4) : langues, littératures et civilisations fennoscandinaves, histoire du livre et de l'édition, christianisme, histoire de l'art français, francophonie

<sup>74</sup> Voir les résultats de cette enquête dans les annexes.

<sup>75</sup> MORIN Nicolas. Op. cit.

<sup>76</sup> Voir le tableau du niveau des collections de la bibliothèque Sainte-Geneviève joint en annexe.

- **pôles forts** (niveau 3) : philosophie occidentale, psychanalyse, ésotérisme, récits de voyage, droit français, histoire des sciences, dictionnaires et encyclopédies générales.

Il sera utile de préciser le cas échéant la couverture chronologique et géographique. Par exemple, pour la francophonie, la BSG est surtout spécialisée sur la littérature de l'Afrique du Nord et du Moyen-Orient, en particulier pour la période allant de la fin du 19<sup>e</sup> siècle au milieu du 20<sup>e</sup> siècle. L'analyse des collections dans le cadre du projet de carte documentaire du Quartier Latin peut servir d'appui pour décrire avec plus de précision les pôles forts de la BSG. On peut envisager d'offrir dans un premier temps un service de questions-réponses pour un secteur disciplinaire ou pour un nombre limité de secteurs, puis d'élargir le service si la bibliothèque en a les moyens et le temps, comme l'Enssib projette de le faire<sup>77</sup>. Cela permettrait un démarrage modeste avant de passer à un service plus ample une fois que le service serait rodé.

### 1.1.3. Les niveaux de service

D'autres points-clés sont à prendre en compte dans la politique de service. Pour chacun de ces éléments, il faudra trouver un équilibre entre les missions et les moyens de la BSG et les attentes du public.

- Définir **les limites du champ d'activité**, c'est-à-dire les questions acceptées / exclues.

La BSG n'a pas pour mission de répondre à toutes les questions et n'en a pas les moyens. Il y a déjà des catégories de questions auxquelles la BSG ne répond pas actuellement : les demandes de traduction adressées à la Bibliothèque Nordique et à la Réserve, les demandes d'expertise de documents anciens et les demandes de conseil pour l'organisation de voyages dans les pays nordiques. Il serait pertinent de formaliser toutes les questions à exclure, et de donner des exemples de questions que le public peut poser ou non comme dans les chartes de Sindbad et de BiblioSés@me. Il faudra prévoir le traitement des questions sortant du champ du service : faire une réponse-type pour justifier de la non-réponse, et proposer des renvois vers des sites Internet ou des organismes.

- Définir **le niveau de réponse**. Il s'agit d'une question épineuse, très débattue : comment répondre ? S'agit-il de donner uniquement la réponse ou également des

---

<sup>77</sup> L'Enssib compte proposer 5 thématiques et les élargir au fur et à mesure (d'après un entretien avec Catherine Jackson le 6 juillet 2007).

informations méthodologiques pour former le public à la recherche documentaire<sup>78</sup> ? La BSG juge-t-elle utile de jouer un rôle pédagogique et en aura-t-elle les moyens ? La politique du service consistera-t-elle à donner uniquement une orientation vers des sources d'information ou également la réponse ou une synthèse ?<sup>79</sup> Pour illustrer ce dernier problème, prenons l'exemple de cette question adressée via le forum et à laquelle la Réserve a répondu :

« Serait-il possible d'obtenir la liste des noms gravés sous les arches de la façade de la bibliothèque ? »

2 réponses ont été données à des intervalles différents. Dans la première, le « répondant » a uniquement communiqué les références du document où se trouve la liste des noms. La deuxième réponse contient en revanche des explications sur cette liste :

« La liste est contenue dans le manuscrit 3939, qui a fait l'objet d'un microfilm sous la cote GR 1886. Les personnes intéressées peuvent, soit venir consulter ce film à la Réserve et imprimer les vues correspondantes, soit demander ces tirages papier par correspondance. »

« La liste des noms figurant sur les façades de Sainte-Geneviève constitue un élément essentiel de la décoration voulue par l'architecte Henri Labrouste. Elle constitue, selon les propres termes de ce dernier, une sorte de "catalogue monumental" du contenu de la Bibliothèque, offrant à l'extérieur du bâtiment un échantillon de penseurs et de savants présents par leurs oeuvres sur les rayonnages de l'intérieur; cette liste, qui s'ouvre avec Moïse et se clôt sur Berzélius (chimiste suédois mort le 7 août 1848) couvre toute l'histoire de l'humanité et illustre l'encyclopédisme des collections. Elle a été dressée par Labrouste lui-même, et la gravure assurée entre le 30 septembre et le 21 novembre 1848 par le sculpteur Johann Deutsch. On consultera avantageusement, sur ce sujet, la contribution de Frédéric Barbier parue en 2001 sous le titre Autopsie d'une façade dans « Des palais pour les livres : Labrouste, Sainte-Geneviève et les bibliothèques », BSG / Maisonneuve et Larose, pp. 83-93 (notamment 92-93). »

La BSG sera amenée à choisir entre deux stratégies : donner des pistes, ce qui signifie que les lecteurs devront se déplacer pour consulter les documents, et donner la réponse aux questions posées.

- Fixer **un délai de réponse**. Ce délai peut varier selon les vecteurs et selon la complexité des questions. Ainsi, à la BnF, le délai maximal est de 3 jours pour les mails, 15 jours pour le courrier et de 20 jours pour les recherches complexes. Dans ce cas, Sindbad informe la personne de ce délai. Le respect du délai annoncé est primordial : l'image de la bibliothèque auprès des usagers en dépend, et il est important que le besoin de rapidité des usagers soit pris en compte.

<sup>78</sup> Voir le débat sur Biblioforum : **Laurent**. *Réponses à distance aux questions des usagers : autonomie ?*. In *Biblioforum* [liste de diffusion], 9 avril et 11 mai 2004. Disponible sur : < <http://www.biblioforum.tk> > (consulté le 12 août 2007).

<sup>79</sup> **DESRANGES Frédéric**. Op. cit. Frédéric Desgranges traite de l'évolution actuelle vers la fourniture de contenu dans la fonction de référence : « Il ne s'agit plus seulement pour [le bibliothécaire] de localiser le document contenant l'information, mais aussi désormais d'y puiser directement le savoir et de le transmettre. Les exigences en termes de formation des personnels sont décuplées. »

- **La langue** dans laquelle répondre. Proposer l'anglais serait un service utile étant donné le rayonnement de la BSG.
- Quel **nombre de références maximal** la bibliothèque donne-t-elle ?
- **La gratuité**. La tendance générale est à la gratuité, mais quelques bibliothèques proposent un service payant.<sup>80</sup>
- **Le respect du cadre juridique** : respecter le droit d'auteur en se limitant à des citations, limiter le nombre de références extraites de bases de données accessibles sur abonnement, garantir et afficher la confidentialité des échanges dans le respect de la loi Informatique et Libertés.

#### 1.1.4. Comment répond-on ?

Il faudra définir un cadre méthodologique pour donner aux usagers des réponses homogènes et pour garantir la qualité du service : un guide de réponse listant les grands principes (neutralité, citation des sources, indication du département ou service ayant donné la réponse...) comme dans la charte de SwissInfoDesk<sup>81</sup>. On pourra se reporter à la charte Marianne, aux normes de l'IFLA, de l'ALA et de la NISO, au guide RUSA Guidelines<sup>82</sup> et aux Lignes directrices de l'IFLA<sup>83</sup>. Les réponses pourront soit être signées par le répondant (comme pour Sindbad) soit être anonymes comme pour le Guichet du Savoir, avec le nom du service de questions-réponses ou le nom du département ayant répondu. Il sera utile d'élaborer des réponses-types comme la BnF et la BPI pour gagner du temps et homogénéiser les réponses (phrase de bienvenue, rappels méthodologiques, signalement de sources, de liens vers des sites Internet et vers des tutoriels, invitation à reprendre contact pour de plus amples informations...)

<sup>80</sup> La bibliothèque Cujas propose un service de recherche juridique pour les professionnels du droit, le Cerdoc ; le service en réseau d'informations sur la Suisse SwissInfoDesk fait payer les prestations dont le temps de traitement dépasse 30 minutes.

<sup>81</sup> Voir le paragraphe sur la structure des réponses dans la charte de SwissInfoDesk sur :

< <http://www.nb.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/01142/index.html?lang=fr> >. Voir aussi le paragraphe consacré au guide de réponse du Guichet du Savoir : **PIETRO Christelle di et PELLAT Brigitte**. Op. cit.

<sup>82</sup> **REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION**. *RUSA Guidelines : Reference / Information services*. [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/Default2277.htm> > (consulté le 11 avril 2007). L'association américaine RUSA (Reference and User Services Association) fournit plusieurs guides très concis pour organiser des services de référence performants et de qualité. On y trouve des lignes directrices pour répondre aux questions, sur place ou à distance, pour tout vecteur.

<sup>83</sup> **IFLA**. *Lignes directrices de l'IFLA en matière de référence numérique*. Disponible sur Internet : < <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-f.htm> > (consulté le 6 mars 2007). Ce document, rédigé par la Section du travail de référence de l'IFLA donne des lignes directrices pour la pratique des renseignements en ligne, en particulier pour le *chat*.

## 1.2. Organisation du service

### 1.2.1. Moyens humains et matériels

Si la BSG développe le service de renseignements à distance, il sera nécessaire d'élargir le nombre d'agents participant à la réponse aux questions pour faire face à l'augmentation du nombre de questions tout en respectant les délais. Obtenir une ou des créations de postes comme la BM de Lyon n'est pas aisé, aussi dans un premier temps, il faudra réorganiser le travail en raisonnant à moyens constants. Il serait utile de prévoir au moins une deuxième personne pour les messages dont une seule personne s'occupe actuellement, c'est-à-dire pour le forum et les demandes de renseignement adressées à la Bibliothèque Nordique et au Département des Services au Public. Pour les questions portant sur le Fonds Général, le Département des Entrées et le Département de la Conservation pourraient participer au service. A la Bibliothèque Nordique, la bibliothécaire pourrait être associée, ainsi que les 2 magasiniers et les vacataires de ce département, qui font déjà du renseignement sur place et connaissent en général des langues nordiques. On pourrait imaginer que les magasiniers de la BSG traitent les demandes d'ordre pratique.

Deux modes d'organisation du travail sont possibles : soit ce sont des volontaires qui répondent aux questions, ce qui est bénéfique pour la qualité du service mais ce qui risque de poser problème si les volontaires ne sont pas assez nombreux, soit l'ensemble des personnes participant au service de référence sur place sont associées, c'est-à-dire 29 personnes pour le Fonds Général. L'inconvénient de cette solution est le risque de réticences d'une partie du personnel, ce travail s'ajoutant aux autres tâches.

Une solution intermédiaire consiste à faire appel ponctuellement à des experts pour certains domaines, comme c'est le cas à la BPI.

Il serait pertinent que les départements continuent à traiter les questions qui concernent leurs fonds et leurs spécialités, pour une question d'efficacité (connaissance des langues et des fonds). Il pourrait y avoir un coordinateur pour la Bibliothèque Nordique, un coordinateur pour la Réserve et un coordinateur général pour l'établissement au Département des Services au Public.

Dans quel local et avec quels outils les questions seront-elles traitées ? Il n'est pas envisageable de mettre en place des permanences dans un espace dévolu comme à la BPI par manque d'espace. Aussi, chaque personne traitera les questions sur son poste de travail en fonction de son organisation personnelle. Le bureau de la Salle de référence

étant peu sollicité par les lecteurs, on peut aussi imaginer que les personnes en permanence répondent aux questions par mail. Le personnel chargé de répondre aura pour outils les bases de données, accessibles sur l'ensemble des postes, les ressources sur Internet, et la documentation de la salle de référence.

### 1.2.2. Accompagnement du personnel

Il est primordial pour le succès de ce type de service d'impliquer le personnel. Compte tenu des craintes de certains, il conviendra d'apporter le plus grand soin dans l'accompagnement des personnels, de le convaincre de l'importance du service, de le motiver, de développer la formation à la recherche documentaire, de reconnaître ce travail, en particulier en incluant cette activité dans les fiches de poste. La qualité du service sera d'autant meilleure si la communication entre les répondants est favorisée (réunions, wikis, forums internes...). La formation continue dans ce domaine est déterminante : elle est garante de la qualité, de la pertinence et de la rapidité du service rendu à l'utilisateur.

## 1.3. Préconisations pour chaque vecteur

### Le courrier et le fax

Indiquer sur le site Internet le nom du service auquel s'adresser (comme à la BnF ou à la BPI) faciliterait la ventilation des courriers et des fax.

### Le chat

La bibliothèque peut-elle envisager de proposer de nouveaux vecteurs, comme le *chat* ? Il est peut-être prématuré et irréaliste de mettre en place un service de renseignement par *chat*, qui comporte des contraintes, puisqu'il implique d'organiser des permanences. En revanche, il serait pertinent de le faire dans le cadre d'un réseau pour offrir un service d'une amplitude horaire suffisante.

### Le mail : via un formulaire de saisie ?

La majorité des bibliothèques qui mettent en place un service de référence par mail le font via un formulaire. Les formulaires ont plusieurs avantages : ils guident l'internaute dans la saisie de sa demande ; ils permettent au bibliothécaire de contextualiser la question (statut de l'utilisateur, cadre de la recherche, amorce de recherche) et ainsi de mieux cerner les besoins des usagers, de connaître le lieu de résidence de l'utilisateur et donc de l'orienter vers des bibliothèques à proximité. De plus, les données telles que

l'origine géographique et le statut de l'utilisateur permettent de faire des statistiques. En revanche, un formulaire peut être dissuasif pour certains usagers, en particulier si les champs à remplir sont nombreux et si on demande des informations personnelles comme le nom. Aussi, il faudra veiller à ce que le formulaire ne soit pas trop long, et laisser aux usagers la possibilité d'envoyer un mail sans passer par un formulaire.

Certains formulaires comportent un menu déroulant pour le choix des disciplines et la répartition automatique des questions vers les départements thématiques<sup>84</sup>. Deux possibilités sont envisageables pour la BSG : ne pas prévoir de répartition automatique des messages vers la Bibliothèque Nordique, la Réserve et le Fonds Général (comme pour BiblioSés@me) ou au contraire, proposer à l'utilisateur de sélectionner un de ces fonds, en veillant à donner des intitulés intelligibles pour des personnes ne connaissant pas bien la BSG.

Si la BSG choisissait d'intégrer un réseau, comme BiblioSés@me, il serait bien sûr inutile qu'elle mette en place son propre formulaire.

### **Le forum**

Il faudra se poser la question du rôle du forum, de l'utilité ou non de le maintenir et de son lien avec le service de référence à distance. Soit la bibliothèque conserve le forum, et dans ce cas, je propose plusieurs évolutions :

- Acquérir un logiciel de gestion de forum comme phpBB ou Invision Power Board, le logiciel utilisé pour le Guichet du Savoir, qui soit plus fonctionnel et maniable que l'application actuelle.<sup>85</sup>
- Définir clairement le rôle du service et l'afficher sur la page Web
- Ajouter des informations sur le fonctionnement de ce service (délai, type d'informations que les usagers peuvent échanger, modération avant la publication, publication d'une sélection des messages...). On peut s'inspirer de la charte très complète du Guichet du Savoir.<sup>86</sup>
- Réfléchir éventuellement à une nouvelle organisation du travail : le Département des Services au Public pourrait prendre en charge le forum à la place du Département de l'Informatique et des nouvelles technologies, pour éviter que cette gestion ne repose que sur une seule personne.

---

<sup>84</sup> Voir le formulaire de Sindbad : < [http://www.bnf.fr/PAGES/zNavigat/frame/accedocu.htm?ancree=reponses\\_distance.htm](http://www.bnf.fr/PAGES/zNavigat/frame/accedocu.htm?ancree=reponses_distance.htm) >

<sup>85</sup> Un logiciel de gestion de forum permet par exemple à l'utilisateur de recevoir une alerte par mail lorsqu'une réponse est publiée.

<sup>86</sup> Voir la Charte et les règles d'utilisation du Guichet du Savoir : < <http://gds.bm-lyon.fr/ipb/lang/2/rules.htm> >.

A l'inverse, la BSG pourrait envisager de ne pas conserver le forum et de remplir autrement ses fonctions actuelles. Le forum reçoit essentiellement des questions d'ordre pratique, des questions d'ordre documentaire, et des remarques, dont une sélection est publiée.

- La BSG pourrait offrir un service de questions-réponses par mail en local ou dans le cadre d'un réseau, avec éventuellement une base de connaissances.
- Elle pourrait donner aux usagers un autre moyen de s'exprimer, avec une rubrique comme « Donnez votre avis » ou « Exprimez-vous » ou « Votre avis nous intéresse ». Ces messages pourraient être traités par le Département des Services au Public. Les technologies du Web 2.0 donnent aussi la possibilité pour les usagers d'ajouter des commentaires sur les pages Internet, qui sont ensuite à modérer par le personnel.

### **Le téléphone**

Il serait utile de compléter les informations du serveur vocal (renvoi vers la Bibliothèque Nordique et la Réserve...) Actuellement, quand la bibliothèque est fermée, le serveur vocal ne transmet aucune information.

On peut faire 2 propositions pour le standard téléphonique :

- Soit la BSG développe le service de renseignements par téléphone, et le fait connaître au public. Ce service peut être offert sur une amplitude horaire plus restreinte que les horaires d'ouverture. Dans ce cas, il faudrait retirer du serveur vocal l'information selon laquelle la BSG ne donne pas de renseignements sur ses collections. Cela nécessiterait aussi de réorganiser le standard téléphonique, pour éviter les quelques interruptions de permanence à la loge et le traitement des demandes d'ordre documentaire par téléphone pendant les permanences de service public au Fonds Général, ce qui perturbe le service aux lecteurs sur place. On peut imaginer que les appels non pris en charge lorsqu'il n'y a personne à la loge soient renvoyés vers les bureaux du Département des Services au Public ou du Département des Entrées, et que les demandes d'ordre documentaire soient elles aussi traitées dans les bureaux, en-dehors du service de référence physique. Il serait utile de prévoir des bordereaux à remplir pour des questions trop longues pour être traitées immédiatement.
- Soit la BSG limite le service de renseignements téléphoniques à certains types de questions, par exemple aux questions rapides (informations pratiques, localisation de documents), si elle estime qu'elle n'a pas les moyens humains suffisants pour répondre à

toutes les demandes. Dans ce cas, elle exclurait les questions d'ordre documentaire (questions factuelles, aide à la recherche bibliographique...)<sup>87</sup>

#### 1.4. L'accès au service et les outils d'information du public

Le service gagnerait en visibilité si la bibliothèque mettait en place un point d'accès unique, présentant la charte du service, les différents vecteurs proposés (mail, téléphone, courrier, fax, voire *chat*) et les coordonnées du service (adresse postale, numéros de téléphone et de fax, lien vers une adresse e-mail ou un vers un formulaire).

La question de la façon dont le service apparaît au public est cruciale. Quel mode d'accès à ce service la BSG propose-t-elle au public ? Il y a deux questions essentielles à se poser :

- Faut-il proposer un seul point d'accès centralisé au service de renseignements à distance pour la BSG (avec une seule adresse e-mail, un seul numéro de téléphone et une seule adresse postale sur une page Web), ou un accès par département (Fonds Général, Réserve, Bibliothèque Nordique) ? La première solution serait plus lisible pour le public mais requiert de réorienter les questions vers le bon département. On laissera la possibilité aux usagers de contacter directement la Bibliothèque Nordique et la Réserve à partir des coordonnées de leur page d'accueil.

- Faut-il séparer les circuits de traitement des renseignements pratiques et des questions d'ordre documentaire ? Le SCD de Lyon 1 répond via le même formulaire aux questions d'ordre pratique et d'ordre documentaire<sup>88</sup>, alors que la BnF traite les demandes d'ordre pratique en-dehors de Sindbad, à partir du lien « Écrire à la BnF » ; l'utilisateur remplit un formulaire distinct et choisit un thème dans la liste des objets des messages.

Il est important pour alléger le travail du personnel d'améliorer la présentation des informations du site Internet, pour les rendre plus visibles. Le projet de refonte du site Internet permettra sans doute de diminuer le nombre de questions d'ordre pratique. Il y aura toujours un seuil incompressible de questions d'ordre pratique posées alors que la

---

<sup>87</sup> La BM de Lyon a fait le choix de ne donner que des renseignements d'ordre pratique par téléphone. La bibliothèque de l'Université Uni Mail à Genève ne répond pas aux questions de référence par téléphone, mais indique aux usagers s'ils peuvent ou non trouver les informations qu'ils recherchent à la bibliothèque, afin qu'ils sachent s'il vaut la peine de se déplacer. La Bibliothèque Publique de New York précise qu'elle répond par téléphone aux questions rapides à traiter. < <http://www.nypl.org/questions> > (consulté le 28 mai 2007)

<sup>88</sup> Voir le formulaire sur < [http://butemp.univ-lyon1.fr:8080/uly1/statique/pages/services/renseignement/accueil\\_renseignement.htm?idban=2&idmenu=20050](http://butemp.univ-lyon1.fr:8080/uly1/statique/pages/services/renseignement/accueil_renseignement.htm?idban=2&idmenu=20050) > (consulté le 14 août 2007).

réponse se trouve sur le site Internet, cependant le nombre de questions de ce type que le public pose à distance est élevé à la BSG.

Par ailleurs, il serait utile d'élaborer des outils d'information du public pour compléter et enrichir le service de questions-réponses : guides d'aide à la recherche, bases de connaissances et FAQ.

#### 1.4.1. Les bases de connaissances

Une base de connaissances a pour fonction d'archiver et de diffuser les questions et les réponses. Elle permet au personnel de gagner du temps grâce à une mutualisation du travail, et à l'ensemble des usagers de bénéficier des informations communiquées. Elle met en valeur le service. C'est une des différences entre Sindbad et le Guichet du Savoir. Il est nécessaire de demander l'accord des usagers pour publier leurs questions<sup>89</sup>. Par ailleurs, constituer et mettre à jour une base de connaissances prend du temps : sélection des questions, correction des fautes d'orthographe, anonymisation, traitement documentaire (classement et / ou indexation), désherbage<sup>90</sup>. Le Guichet du Savoir a choisi d'adapter la classification de la Bibliothèque du Congrès (Conspectus) pour le classement des questions et réponses, car les responsables ont trouvé cette classification plus adaptée au grand public que la Dewey.<sup>91</sup>

#### 1.4.2. Les FAQ (Frequently Asked Questions)

Les FAQ permettent aux usagers de trouver en ligne la réponse à des questions récurrentes. Le type de présentation de l'information des FAQ est plus convivial que les présentations descriptives et est apprécié des internautes. Les FAQ se justifient surtout pour les informations d'ordre pratiques, les questions techniques sur le fonctionnement du service<sup>92</sup> et les questions de méthodologie documentaire. La FAQ mise en place par la BIUM est bien présentée : elle comporte des informations d'ordre pratique, des renvois vers les outils de la bibliothèque (catalogue, signets...) et vers des sites Internet ressources.<sup>93</sup> Pour la BSG, il serait par exemple intéressant de scanner la liste des noms

---

<sup>89</sup> Dans le formulaire de BiblioSés@me, l'utilisateur indique son accord ou son refus pour la publication de sa question dans la base de connaissances.

<sup>90</sup> A titre indicatif, il faut une dizaine de minutes en moyenne pour mettre en ligne une question-réponse dans la base de connaissances de BiblioSés@me (correction des fautes de frappe, vérification du contenu, anonymisation...)

<sup>91</sup> **PIETRO Christelle di et PELLAT Brigitte.** Op. cit.

<sup>92</sup> Voir la FAQ du Guichet du Savoir.

<sup>93</sup> < <http://www.bium.univ-paris5.fr/biuminfo/debut.htm> >. (consulté le 14 août 2007). Exemples de questions : comment trouver le facteur d'impact d'une revue ? Quelle est l'abréviation normalisée pour tel titre de revue ?

gravés sur la façade, demandée par plusieurs personnes sur le forum, et de la mettre en ligne dans une FAQ.

## 1.5. Aspects informatiques et financiers

Les moyens informatiques utilisés par la BSG pour traiter les demandes de renseignements à distance sont artisanaux et ne permettent pas un travail collaboratif. La BSG aurait intérêt à acquérir un outil informatique spécialisé, qui apporterait une gestion plus efficace des questions grâce à des fonctionnalités :

- gestion des réponses en réseau au sein de l'établissement
- visibilité de l'ensemble des questions et des réponses, d'où la possibilité de contrôler la qualité des réponses et de coordonner le service ; visibilité des questions en attente de réponse
- possibilité d'assigner les questions, c'est-à-dire de les adresser à des collègues ou à d'autres services
- archivage des questions et des réponses
- accusés de réception automatiques
- regroupement des différents messages lorsqu'il y a plusieurs échanges (demandes de clarification...)
- possibilité d'écrire des notes, visibles uniquement en interne et pas par le public
- élaboration de statistiques...

Le choix du logiciel dépend des fonctionnalités souhaitées pour le futur service. Il faudra les lister dans le futur cahier des charges : gestion des mails uniquement ou aussi du *chat* et du forum, formulaire, co-navigation, statistiques automatiques, réponses-types, base de connaissances, intégration de sondages<sup>94</sup>... On peut choisir une plateforme Web, c'est-à-dire un logiciel qui gère les différents dispositifs (forum, formulaire, *chat*) ou un logiciel pour chaque dispositif. Plusieurs solutions sont envisageables :

- Implémenter une fonction en langage PHP
- Acquérir un logiciel propriétaire comme la BnF et la BPI (Question Point). Les logiciels commercialisés en France sont peu nombreux.
- Développer un service maison à partir d'un logiciel propriétaire, comme la BIUM (utilisation de File Maker Pro)

---

<sup>94</sup> Voir la liste des critères à analyser pour choisir un logiciel de référence virtuelle dans l'annexe 7 du mémoire de Claire Nguyen.

- Acquérir un logiciel libre (en «open source») comme OpenAAQ<sup>95</sup> ou Askal<sup>96</sup>, choisi par le SCD de Lyon 2 pour son futur service de référence en ligne. Les logiciels libres ont l'avantage d'être souvent gratuits, mais il faut que le Département de l'Informatique et des nouvelles technologies ait les moyens en personnel pour développer l'application. Signalons qu'Askal n'est plus mis à jour.

Il existe des comparatifs de logiciels, mais à analyser avec du recul car les données se périment très rapidement<sup>97</sup>.

Pour certains logiciels, l'installation se fait sur les postes de la bibliothèque ; pour d'autres applications, en «full web», le système est hébergé sur un serveur par le fournisseur du logiciel.

Les coûts de mise en place des services de référence en ligne sont très variables, de 0 à 80000 € selon le logiciel choisi, d'après l'étude de Claire Nguyen<sup>98</sup>. Les systèmes de tarification sont variés : en fonction du nombre de postes, ou de la population à desservir, ou du nombre de bibliothèques ou de départements thématiques ayant leur propre compte... Beaucoup de logiciels sont fournis par abonnement (par exemple Question Point) et représentent donc un coût sur le long terme. Pour les logiciels que l'on acquiert par achat, il faut prévoir un budget pour les mises à jour. Au-delà de 4000 €HT, la procédure règlementaire pour choisir un logiciel devra être l'appel d'offres.

A titre d'exemple, si la BSG mettait en place son propre service en utilisant le logiciel Question Point, le coût annuel serait de **4230 € HT** si elle avait un seul compte administrateur, et de **5690 € HT** dans le cas où elle créerait 3 comptes administrateurs, un pour la Bibliothèque Nordique, un pour la Réserve et un pour le Fonds Général<sup>99</sup>, afin

<sup>95</sup> <http://sourceforge.net/projects/openaaq>

<sup>96</sup> Askal est un logiciel en PHP, fonctionnant sur une base SQL. C'est le plus utilisé en BU (Nancy 1, Toulouse 1, Toulouse 2...). Pour avoir un panorama des logiciels utilisés dans les BU, on peut se reporter à l'annexe 2 du mémoire de David Benoist (p. 10-14) : « Services de référence virtuelle dans l'enseignement supérieur, fin 2006. »

<sup>97</sup> - Pour les logiciels de gestion de forum, voir la comparaison sur Wikipedia :

< [http://fr.wikipedia.org/wiki/Comparaison\\_des\\_logiciels\\_de\\_forum\\_internet](http://fr.wikipedia.org/wiki/Comparaison_des_logiciels_de_forum_internet) >. phpBB est un logiciel libre et gratuit, tandis qu'Invision Power Board, produit par Invision Power Services, est un logiciel propriétaire dont la licence coûte 149.99 \$ (licence standard) ou 299.99 \$ (licence d'entreprise).

- Pour les logiciels libres (gratuits ou payants) de messagerie instantanée, voir l'annexe 8 du mémoire de Claire Nguyen, datant de novembre 2005, sur : < <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/nguyen.pdf> >.

- Pour les logiciels de référence virtuelle, voir les comparatifs dans les annexes 1 et 9 du mémoire de Claire Nguyen, datant de novembre 2005 : l'annexe 1 concerne 7 logiciels propriétaires dont Question Point, l'annexe 9 concerne les logiciels libres.

<sup>98</sup> NGUYEN Claire. Op. cit. p. 22

<sup>99</sup> Ces tarifs ont été communiqués par la Société OCLC en septembre 2007. Pour décrire le fonctionnement du logiciel, OCLC utilise la métaphore du tournesol, constitué d'un cœur et de pétales. Chaque bibliothèque ou réseau de bibliothèques souscrit à un « cœur de tournesol », c'est-à-dire un compte administrateur général, ainsi qu'à un ou plusieurs « pétales », qui correspondent à des comptes, c'est-à-dire soit à des bibliothèques, soit à des départements. Une bibliothèque qui met en place son propre service souscrit au minimum à un « cœur de tournesol » et à un « pétale ».

#### Tarifs :

**1 « cœur de tournesol » : 3500 €HT / an** pour une bibliothèque seule ; **2995 €HT / an** s'il s'agit d'un consortium.

**1 « pétale » : 730 €HT / an**

que les questions traitées par chaque département soient dans des comptes distincts pour une commodité de gestion. Le coût de l'abonnement à ce logiciel est bien moins élevé pour une bibliothèque qui participe à un réseau : le coût du compte administrateur général est moins élevé, et les frais sont répartis entre les partenaires.

## 1.6. Promotion et évaluation

### 1.6.1. Promotion

Les services de référence à distance exigent une communication massive en direction du public, sans quoi le temps consacré à les mettre en place est vain. Pour promouvoir le service, il est conseillé de lui donner un nom pour que le public se l'approprie. Pour cela, on peut proposer un concours au personnel ou au public. On veillera à choisir en plus du nom un intitulé clair, comme « Service de questions-réponses » ou « Posez une question à un bibliothécaire ». Le lien vers le service devra être bien visible sur le site Internet et accessible en peu de clics. Il est utile de noter des métadonnées telles que « aide à la recherche » dans la page Web du service pour améliorer l'indexation de cette page Web dans les moteurs de recherche. La BSG utilisera les moyens classiques de promotion : présentation du service dans les dépliants d'information distribués aux lecteurs, campagnes marketing (marque-pages, prospectus...) Il faudra aussi faire connaître le service aux universités co-contractantes, aux bibliothèques (Biblio-Fr...), spécialement aux BU de la région parisienne et au personnel de la BSG, par exemple en écrivant un article dans la revue interne *Infos-BSG*.

### 1.6.2. Évaluation

L'évaluation de la qualité, du coût et de l'efficacité du service est nécessaire pour faire connaître son activité, pour l'améliorer et pour se conformer à la LOLF (loi organique relative aux lois de finances). L'évaluation nécessite de choisir des indicateurs, qui soient remplis d'une année sur l'autre par l'ensemble des départements et services qui répondent aux questions à distance et qui soient analysés par le Département des Services au Public. L'Institut de Syracuse a publié un guide listant les mesures et les indicateurs pour les services de référence à distance<sup>100</sup> : le nombre de questions par

---

<sup>100</sup> Ce guide en ligne donne des informations très complètes sur l'évaluation des services de référence virtuels (définitions, procédures et conseils méthodologiques pour collecter les statistiques). **Mac LURE Charles R., LANKES R. David, GROSS Melissa [et al.]**. *Statistics, Measures and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library Services : Guidelines and Procedures* [en ligne]. Syracuse ? Information Institute of Syracuse, 2003. 111 p. Disponible sur :

vecteur, le nombre de questions traitées, le nombre de questions laissées sans réponse, le nombre de questions réorientées, le délai, le type de questions, le nombre d'utilisateurs fidélisés, les données démographiques sur les utilisateurs (provenance géographique, statut...), etc. La norme ISO 11620 sur les indicateurs de performance en bibliothèque, révisée en 2006, peut aussi être utilisée pour l'évaluation du service.

L'évaluation peut s'appuyer sur des statistiques automatiques si l'application informatique le permet, sur des comptages manuels à partir du courrier ou à partir de bordereaux pour les renseignements par téléphone, et enfin sur des sondages auprès du public. Il est possible de proposer un questionnaire aux utilisateurs du service de renseignement par mail, mais bien qu'il soit très utile de connaître l'avis des utilisateurs, les résultats sont à interpréter avec précaution : ils sont subjectifs et partiels, puisqu'une partie seulement des utilisateurs répond.

Le coût humain d'un service de référence à distance, et en particulier le coût par question, sont des données intéressantes mais difficiles à évaluer. Il faut pour cela demander au personnel de calculer approximativement le temps de travail consacré à la réponse aux questions, ainsi qu'aux autres tâches liées (formation, alimentation d'une base de connaissances, développement de l'application...). Le calcul du coût par question devra aussi prendre en compte le coût informatique.

Enfin, pour garantir la qualité et l'uniformité des réponses, il est nécessaire que le ou les coordinateurs relisent les réponses ou une partie des réponses, même si certains collègues risquent d'être réticents à ce que l'on contrôle leur travail.

---

< <http://quartz.syr.edu/quality> > (consulté le 20 juillet 2007). Voir en particulier le chapitre 2, «Descriptive statistics and measures».

Voir aussi l'article de Jean-Philippe Lamy : **LAMY Jean-Philippe**. *Evaluer un service de référence, quelques outils*. Bulletin des bibliothèques de France, 2001, t. 46, n° 2, p. 82-88. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 22 mars 2007).

## **2. Scénario n° 2 : intégration à un service de référence en ligne collaboratif dans le cadre d'un réseau de bibliothèques : analyse de plusieurs partenariats possibles**

La BSG pourrait également, en plus de cette amélioration de l'existant, participer à un ou plusieurs réseaux pour répondre aux questions à distance. La BSG étant à la fois une bibliothèque publique et interuniversitaire et un pôle associé de la BnF, elle pourrait intégrer le réseau BiblioSés@me ou le projet de Service de référence virtuelle du Quartier Latin. Elle pourrait aussi adhérer au projet de label FranceReference, qui a pour vocation de fédérer des services locaux ou en réseau. A partir de l'analyse de ces réseaux dans la troisième partie, j'évaluerai la pertinence de chaque scénario pour la BSG, c'est-à-dire les atouts et les contraintes d'une collaboration.

Quels sont les critères qui permettent de choisir d'adhérer ou non à un projet de service collaboratif ? Le choix se fait en fonction de critères politiques et stratégiques, par exemple pour le choix de collaborer avec des bibliothèques de lecture publique ou des bibliothèques de l'enseignement supérieur. Plusieurs éléments sont à prendre en compte :

- les publics desservis
- les collections
- le statut des bibliothèques
- le mode d'organisation du réseau et de répartition des questions, qui sont des points cruciaux.

Dans le cas où la BSG choisirait de se joindre à un service collaboratif, elle devrait se poser la question de ce qu'elle peut apporter au réseau pour le compléter. Elle devrait signaler au réseau les domaines de compétence pour lesquels elle souhaite se porter volontaire. Il ne s'agit pas de lister tous ses pôles forts, mais ceux sur lesquels elle veut se recentrer, en évitant la redondance avec les autres bibliothèques.

Ces scénarios de partenariats ne sont pas exclusifs, et la bibliothèque pourrait envisager d'en nouer plusieurs.

Deux de ces scénarios (FranceReference et le Service de référence virtuelle du Quartier Latin) concernent des projets de réseaux, qui n'ont pas encore été mis en place et dont les caractéristiques et les modalités de fonctionnement ne sont pas fixées définitivement. Aussi, il n'est pas absolument certain que ces projets voient le jour. De plus, il demeure

des imprécisions qui doivent être levées, comme les limites du champ d'activité (questions acceptées / exclues) du projet du Quartier Latin, et la possibilité technique d'interopérabilité des systèmes informatiques pour FranceReference. Aussi, il faudra surveiller l'évolution de ces projets, et les remarques suivantes seront à ajuster.

## 2.1. Partenariat avec les bibliothèques de BiblioSés@me

La participation de la BSG au réseau BiblioSés@me pourrait surprendre à première vue : la BSG est une bibliothèque patrimoniale, et elle dépend d'une autre tutelle que la BPI et les bibliothèques municipales du réseau. Cependant, l'intégration de la BSG dans un réseau de bibliothèques de lecture publique serait envisageable du fait de son statut de bibliothèque publique. De plus, plusieurs bibliothèques du réseau sont des bibliothèques municipales classées et ont un fonds patrimonial<sup>101</sup>.

Dans un contexte où bibliothèques universitaires et municipales sont souvent cloisonnées, alors qu'une partie du public est multifréquentante, cette collaboration serait une opportunité.<sup>102</sup> D'autant plus que le réseau BiblioSés@me attache comme les BU de l'importance à la formation à la recherche documentaire.<sup>103</sup>

Un autre argument pour l'entrée de la BSG dans ce réseau est qu'il est plus facile d'intégrer un réseau déjà constitué et rodé, coordonné par une bibliothèque expérimentée dans les renseignements à distance, qu'un réseau en cours de création comme le Service de référence virtuelle du Quartier latin. Ce réseau a un autre avantage : il laisse une grande liberté d'organisation aux partenaires.

Dans le cas où la BSG entrerait dans ce réseau, elle pourrait être en accord avec l'ensemble de ses missions et offrir un service qu'elle ne peut que difficilement rendre sur place à un public plus large.

Si la BSG intégrait ce réseau, le coût en informatique serait de **730 €HT** par an.<sup>104</sup>

Quels domaines de compétence la BSG pourrait-elle apporter à ce service en réseau pour le compléter ? Certaines bibliothèques du réseau sont déjà spécialisées pour répondre aux questions portant sur des champs disciplinaires présents à la BSG : la francophonie (Bibliothèque francophone multimédia de Limoges), l'histoire du livre et l'histoire du

<sup>101</sup> Les BM de Marseille, Montpellier, Lille, Limoges et la BMVR de Troyes

<sup>102</sup> Une étude de l'OPLPP a montré qu'une partie du public fréquente plusieurs bibliothèques, quel que soit leur statut (BM, BU, BnF, BPI). **ALIX, Yves et WAHNICH, Stéphane.** *Une familiarité distante : enquête sur le public des bibliothèques municipales parisiennes.* BBF, 2004, n° 2, p. 62-73. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (Consulté le 12 août 2007).

<sup>103</sup> Voir la charte de BiblioSés@me dans les annexes ou sur : <<http://www.bpi.fr/uploadfile/chartebibliosesame.pdf>>

<sup>104</sup> L'abonnement au logiciel coûte 2995 € HT par an pour la tête de réseau et 730 € HT par an pour chacune des autres bibliothèques.

Moyen-âge (Bibliothèque de l'agglomération troyenne), l'art moderne et l'art contemporain (BPI). Cependant, ces bibliothèques et la BSG ont sans doute des fonds complémentaires pour certains de ces domaines, en particulier pour la francophonie. Aussi, aussi elles pourraient se partager ces champs thématiques en précisant les spécificités de chacune. Par ailleurs, la BSG pourrait proposer au réseau d'autres champs disciplinaires parmi ses domaines de compétence : lettres, langues et civilisations feno-scandinaves, fonds ancien de la Réserve, christianisme... voire des domaines de niveau 3 de la grille de répartition des fonds : philosophie occidentale, ésotérisme, psychanalyse, droit français, antiquité gréco-latine, littérature française, récits de voyages, histoire des sciences...

## 2.2. Participation au projet de Service de Référence Virtuelle du Quartier Latin

Les spécificités de ce projet de service sont la priorité donnée au public universitaire, l'importance accordée à la formation à la méthodologie de recherche documentaire et l'intention de proposer un service par *chat* dans un deuxième temps. La participation de la BSG à ce réseau serait une opportunité :

- Comme David Benoist l'indique dans son mémoire<sup>105</sup>, une collaboration entre les bibliothèques du Quartier Latin se justifierait pleinement du fait de leur proximité géographique, de statut et de missions et du fait de la complémentarité des disciplines de leurs fonds. La BSG travaillerait ainsi avec des bibliothèques relevant du même ministère, voire de la même université de tutelle (SCD de Paris 3, Bibliothèque Sainte-Barbe). Cette coopération irait dans le même sens que la réflexion commune sur les politiques d'acquisition pour la carte documentaire du Quartier Latin.

- Par ailleurs, l'utilisation du *chat* pourrait être une opportunité pour faire préciser les questions en temps réel. Il permettrait aussi d'accompagner l'utilisateur, en particulier dans le cas où la co-navigation et l'accès à distance aux bases de données seraient possibles.

Cependant, certaines caractéristiques du projet tel qu'il a été arrêté peuvent être contraignantes :

- L'absence de liberté pour le choix du logiciel (Question Point)

---

<sup>105</sup> BENOIST, David. Op. cit.

- Les missions de la BSG n'entrent pas tout à fait dans le cadre prévu pour le service H@mlet. Tout d'abord, la priorité est donnée au public universitaire, ce qui est en contradiction avec les missions plus larges de la BSG.

- Le service par *chat*, prévu dans un deuxième temps, sera plus contraignant sur le plan technique et pour l'organisation du travail que le mail, puisqu'il implique des permanences. Ce service sera d'autant plus contraignant que le service est prévu jusqu'à 19 H et que l'amplitude horaire est large (du lundi au vendredi de 13 H à 19 H, soit 30 heures hebdomadaires)<sup>106</sup>. Il n'est pas certain que les bibliothèques partenaires en aient les moyens humains. Les partenaires ont évalué le temps de travail que ce service prendrait, à partir d'une hypothèse de 55 agents participant au service : « Des plages de deux heures de permanence seraient organisées, avec 3 agents en poste simultanément, soit 9 personnes mobilisées par jour et 54 personnes par semaine. Cela revient à 2h de *chat* par semaine pour chaque participant du SRV. »<sup>107</sup>

- Enfin, le mode de répartition des questions en fonction des « bibliothèques virtuelles », c'est-à-dire en fonction des compétences du personnel et non pas en fonction des bibliothèques, peut sembler artificiel et comporte un risque d'instabilité (les départs de personnel risquent de remettre en question l'organisation du travail). En outre, certains champs disciplinaires risquent de n'être pris en charge par personne. Enfin, les partenaires du projet n'ont pas encore établi de charte de service.

Le coût global de l'abonnement sera de **8105 € HT** par an<sup>108</sup>, avec une prise en charge probable par l'UNR de la région Paris – Ile-de-France pendant les 3 premières années. Par la suite, le coût pour chaque bibliothèque dépendra du nombre de bibliothèques partenaires. Dans le cas où 7 bibliothèques adhèreraient, le coût annuel pour chaque établissement serait d'environ **1158 € HT**, soit 1385 € TTC<sup>109</sup>. Il sera sans doute plus facile pour la BSG d'obtenir un financement du logiciel par l'Université Paris 3 si elle adhère à un réseau de bibliothèques universitaires qu'à un réseau de bibliothèques publiques comme BiblioSés@me.

---

<sup>106</sup> A titre de comparaison, la BPI propose un service de *chat* 8 heures par semaine. Le service Ask a Librarian de la Library of Congress a un service par *chat* du lundi au vendredi de 14 H à 15 H ; New York Public Library : du lundi au vendredi de 10 H à 17 H ; le réseau des bibliothèques publiques et de la bibliothèque d'Etat de l'Ohio : 24 heures / 24.

<sup>107</sup> Voir en annexe les comptes-rendus des réunions du groupe de travail.

<sup>108</sup> D'après le compte-rendu du groupe de travail de juin 2007. Le compte administrateur général coûte 2995 € HT par an, et les modules d'administration des 7 bibliothèques virtuelles thématiques coûtent chacun 730 € HT par an.

<sup>109</sup> Les bibliothèques envisagent de demander un aménagement à OCLC pour répartir les frais de façon homogène.

### 2.3. Participation au projet de label FranceReference

En tant que pôle associé de la BnF, il serait pertinent que la BSG adhère à cette charte. Ce projet de fédération de bibliothèques autour d'une charte présente plusieurs atouts :

- Ce serait le premier service de questions-réponses en réseau qui soit international et basé sur la francophonie, donc il s'agirait d'un service original, non redondant, permettant de promouvoir la langue française dans un contexte où elle devient minoritaire.

- Il s'agit d'un projet ouvert à des bibliothèques de statuts très divers, aussi la BSG, avec son statut particulier, y trouverait sa place.

- Étant donné que ce projet est ouvert à de nombreux partenaires, cette fédération de services pourrait être assez riche pour qu'il y ait une véritable répartition des compétences disciplinaires, aussi l'adhésion à ce label ne représenterait pas une grande surcharge de travail. La charge de travail pour chaque bibliothèque dépend du nombre de disciplines pour lesquelles elle se porte volontaire, aussi la BSG pourrait s'engager pour un secteur défini sans craindre un grand afflux de questions. Certains champs disciplinaires présents à la BSG sont déjà attribués : la BM de Lyon s'est engagée à répondre aux questions portant sur l'histoire du livre, la bibliothèque des Musées de Strasbourg s'est spécialisée sur les questions sur l'art, et la BnF sur la francophonie. Comme pour BiblioSés@me, la BSG pourrait partager ces champs thématiques en précisant ses spécificités ou proposer d'autres domaines parmi ses pôles forts.

- Par ailleurs, les partenaires pourraient bénéficier de l'expertise de bibliothèques plus avancées pour les services de questions-réponses, comme la BN de Suisse et la BN du Québec<sup>110</sup>.

- Du fait que plusieurs bibliothèques nationales participent au projet, ce service aura une plus grande visibilité.

- La souplesse : il n'est pas obligatoire d'acquérir un logiciel particulier.

- Il s'agit uniquement d'un protocole d'accord, aussi chaque bibliothèque conserve son identité.

Cependant, on peut présager de certaines difficultés :

- Il ne s'agit pas d'un véritable réseau mais d'un protocole (pas de formulaire ni d'outil informatique communs), aussi l'organisation risque d'être trop floue et les liens

---

<sup>110</sup> Il existe au Canada un service collaboratif de référence en ligne Référence Virtuelle Canada (RVC), piloté par la Bibliothèque Nationale du Canada, composé d'un grand nombre de bibliothèques de tous statuts. < <http://www.collectionscanada.ca/vrc-rvc/index.html> > (consulté le 12 août 2007).

entre les bibliothèques trop lâches pour que la coopération fonctionne. Les bibliothèques utilisent des applications informatiques différentes (Invision Power Board pour la BM de Lyon, Question Point pour la BnF et la BPI...), aussi des difficultés d'interopérabilité entre les systèmes d'information sont à prévoir si les logiciels ne sont pas compatibles avec les standards informatiques.<sup>111</sup>

- Par ailleurs, bien que la diversité des partenaires soit une richesse, il peut être difficile de travailler en réseau avec des bibliothèques aussi disparates.

Contrairement à BiblioSés@me et au Service de référence virtuelle du Quartier Latin, il n'y a pas de coût informatique pour le service en réseau, puisque le réseau n'acquiert pas de logiciel.

## 2.4. Quel(s) partenariat(s) choisir ?

Si FranceReference et le Service de Référence Virtuelle du Quartier Latin se mettent en place, quels choix la BSG fera-t-elle ? Il ne serait pas réaliste qu'elle travaille avec les 3 réseaux présentés, mais elle pourrait choisir un de ces services ou en combiner deux.

Rejoindre à la fois BiblioSés@me et le Service de référence virtuelle du Quartier Latin risquerait de donner trop de travail, aussi il me semble qu'il faudra faire un choix entre ces deux réseaux, en fonction de critères politiques (un réseau de bibliothèques de lecture publique ou de bibliothèques universitaires), du public que la BSG souhaite atteindre, de l'étendue géographique (un réseau national ou parisien), du vecteur (mail pour BiblioSés@me, mail et *chat* pour le Service du Quartier Latin), et en fonction du mode d'organisation (administration des questions-réponses au niveau de bibliothèques physiques ou de bibliothèques «virtuelles»). Sur le plan pratique, il serait plus simple et plus pragmatique d'adhérer à un service rodé comme BiblioSés@me. Mais pour une question de statut et d'identité (rattachement à l'Université Paris 3, public essentiellement étudiant), il serait plus logique que la BSG participe au Service de référence virtuelle du Quartier Latin.

FranceReference est une fédération de bibliothèques ou de réseaux, aussi si la BSG choisit d'adhérer à cette charte, il serait pertinent que ce soit en plus d'un service local ou de l'un des 2 services en réseau, BiblioSés@me ou le Service du Quartier Latin.

---

<sup>111</sup> La NISO (National Information Standards Organization) a mis en place le protocole « Question/Answer Transaction Protocol » (QATP) et le Virtual Reference Desk a développé un standard informatique, le « Question Interchange Profile » (QuIP) pour permettre la communication entre les différents logiciels de référence virtuelle. Voir la 3<sup>ème</sup> partie du PPP, 1.3

## **Conclusion**

La bibliothèque Sainte-Geneviève gagnerait à améliorer le service de renseignements à distance existant et à lui donner plus d'envergure, afin de répondre aux attentes du public dans la société de l'information. Cela implique de définir une politique commune, de rendre ce service visible, de repenser certains aspects de l'organisation du service et d'acquérir des outils informatiques plus performants.

Deux possibilités complémentaires existent. La première consiste à améliorer le service existant. Il sera indispensable de conserver un service propre à l'établissement pour le traitement des questions spécifiques à cette bibliothèque et pour les demandes reçues par voie traditionnelle (téléphone, courrier et fax).

La deuxième possibilité consiste à coopérer avec des partenaires pour les questions de recherche documentaire reçues par mail, un vecteur en grand essor ou éventuellement par *chat*.

Après s'être imposée dans les bibliothèques anglo-saxonnes, l'idée du travail en réseau pour les services de référence à distance fait son chemin dans les bibliothèques françaises. Des projets tels que FranceReference ou le Service de référence virtuelle du Quartier latin se mettent en place. Même si le travail coopératif est ancien dans les bibliothèques, par exemple pour le catalogage partagé, c'est une nouveauté pour ce type de service. Pour une bibliothèque encyclopédique comme Sainte-Geneviève, participer à un réseau, voire à plusieurs réseaux se justifierait pleinement. En effet, le partenariat serait utile et profitable pour cette bibliothèque qui possède des collections d'une grande palette disciplinaire mais dont le personnel n'est pas assez nombreux pour répondre à des questions portant sur toutes les disciplines.

La BSG est à la croisée des chemins. Entre les trois alternatives possibles – BiblioSés@me, le projet de Service de référence virtuelle du Quartier latin, et le projet de fédération de services FranceReference - la bibliothèque va devoir se positionner et choisir le ou les réseaux les plus opportuns et les plus proches de ses missions. Avec sa double identité de bibliothèque publique et universitaire, quel sera l'élément qui pèsera le plus dans le choix d'un réseau ? La bibliothèque se positionnera-t-elle dans un réseau local, national ou international ? Quel que soit le choix qui sera fait, on est à une période

charnière, et il est important de prendre rapidement une décision, en particulier pour les deux réseaux en cours de constitution.

Par ailleurs, il est important de rappeler que les publics à distance attendent d'autres services que les renseignements à distance : reproduction de documents en-dehors du circuit du Prêt entre Bibliothèques, paiement en ligne, réservation de places ou d'ouvrages à distance, accès au texte numérisé...

La bibliothèque Sainte-Geneviève souhaite prendre davantage en compte cette demande, comme en témoigne la mission de numérisation confiée au Département de la Conservation. Le renseignement bibliographique n'est pas une fin en soi, et le développement de la numérisation offrira au public un service complémentaire. Aussi bien pour les renseignements à distance que pour l'accès aux textes numérisés, les attentes du public sont croissantes et restent à satisfaire.

## **Bibliographie**

### **GÉNÉRALITÉS SUR LES SERVICES DE REFERENCE A DISTANCE**

**CAVALERI Piero.** *Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne : de nouveaux produits dans un marché concurrentiel.* Bulletin des bibliothèques de France, 2003, t. 48, n° 4, p. 24-32. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr> > (consulté le 4 juin 2007).

**CHOURROT Olivier.** *Débat virtuel : bibliothécaire : quel métier, quel territoire ? Du métier de bibliothécaire à l'organisation apprenante* [en ligne]. 2004. Disponible sur : < <http://debatvirtuel.bpi.fr/ABF/papers/4> > (consulté le 30 octobre 2006).

**JANES Joseph.** *Introduction to reference work in the digital age.* New York : Neal-Schuman publishers, 2003. 213 p. ISBN 1-555-70429-8.

**Laurent.** *Réponses à distance aux questions des usagers : autonomie ?.* In *Biblioforum* [liste de diffusion], 9 avril et 11 mai 2004. Disponible sur : < <http://www.biblioforum.tk> > (consulté le 12 août 2007).

**LINCK Marie-Christine.** *Le renseignement personnalisé à distance : une nouvelle donne pour les bibliothèques.* Bulletin des bibliothèques de France, 2005, t. 50, n° 2, p. 99-100. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr> > (consulté le 22 février 2007).

**LUPIEN Pascal.** *La référence virtuelle en temps réel : avantages et défis.* Argus, printemps-été 2004, vol. 33, n° 1, p. 13-18.

**MCKINZIE Steve et LAUER Jonathan D. ; BONIS Oristelle (trad.).** *Le travail de référence virtuel : un service surestimé, gonflé et pas même réel.* Bulletin des bibliothèques de France, 2003, t. 48, n° 4, p. 63-65. Cet article a été publié en anglais dans The Charleston

Advisor, vol. 4, n° 2, oct. 2002. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr> > (consulté le 25 janvier 2007).

**MORIN Nicolas.** *Contenus et services des sites web des bibliothèques.* Bulletin des bibliothèques de France, 2003, t. 48, n° 4, p. 9-13. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr> > (consulté le 22 mars 2007).

**MORIN Nicolas.** *Débats autour d'un projet collaboratif de service de référence en temps réel.* [en ligne]. Sixièmes Journées de l'ABES, Montpellier, 30 et 31 mai 2007. Disponible sur : < [http://www.nicolasmorin.com/formations/2007\\_ABES/ABES2007.ppt](http://www.nicolasmorin.com/formations/2007_ABES/ABES2007.ppt) > (consulté le 5 juin 2007).

**NILSEN Kirsti.** *Service de référence en ligne contre service de référence sur place : une comparaison des pratiques de service de référence dans les bibliothèques publiques et académiques.* [en ligne] World Library and Information Congress : 71th IFLA General Conference and Council, 2005. Disponible sur : < <http://www.ifla.org> > (consulté le 7 janvier 2007).

**NGUYEN Claire.** *Les services de référence virtuels en bibliothèque universitaire : enjeux, perspectives, débats.* Bulletin des bibliothèques de France, 2006, t. 51, n° 3, p. 54-57. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr> > (consulté le 25 janvier 2007).

**SZASZ PALMER Susan.** *Creating Our Roles as Reference Librarians of the Future : Choice or Fate ?* [en ligne]. ACRL 9th National Conference, 1999. Disponible sur : < <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlvents/palmer99.pdf> > (consulté le 7 janvier 2007).

**TENNANT Roy, OBERG Steve, SLOAN Bernie [et al.]** – *Que reproche-t-on au travail de référence virtuel ?* – Bulletin des bibliothèques de France, 2003, t. 48, n° 4, p. 66-71. – Reproduction de mails de la liste de diffusion américaine Web4Lib. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr> > (consulté le 17 juillet 2007).

**TOMER Christinger.** *Digital libraries in public libraries.* In **DRAKE Miriam A. (dir.)**. *Encyclopedia of Library and Information Science*. 2nd ed. New York : Marcel Dekker, cop. 2003. p. 884-891. ISBN 0-8247-4259-1.

**TYCKOSON David.** *On the Desirableness of Personal Relations Between Librarians and Readers : the Past and Future of Reference Service* [en ligne]. American Library Association, 2005. Disponible sur : < <http://www.ala.org> > (consulté le 7 janvier 2007).

## **ORGANISATION D'UN SERVICE DE RÉFÉRENCE A DISTANCE**

**AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION.** *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services.* [en ligne]. 2004. Disponible sur :  
< <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/virtrefguidelines.htm> >  
(consulté le 20 juillet 2007).

**BENOIST David.** *Mettre en place un service collaboratif de référence virtuelle à l'université : le projet du SCD de Paris-Sorbonne (Paris-IV).* Mémoire d'étude. Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : ENSSIB, 2007. 2 vol. (109, 85 f.). Disponible sur : < <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/benoist-tome1-dcb15.pdf> > et < <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/benoist-tome2-dcb15.pdf> > (consulté le 24 juillet 2007).

**COSTECÈQUE Christine.** *Concevoir un service de référence en ligne des médiathèques françaises du réseau britannique : enjeux informationnels et territoriaux.* Mémoire d'étude. Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : ENSSIB, 2006. 98 p. Disponible sur :  
< <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/costeceque.pdf> > (consulté le 25 février 2007).

**CREPUQ (Conférence des Recteurs et des Principaux des Universités du Québec).**

*Un service de référence virtuelle pour les bibliothèques universitaires québécoises. Rapport préparé par le Groupe de travail sur la référence à distance. Soumis au Sous-comité des bibliothèques les 4 et 5 mai 2006 [en ligne]. Disponible sur :*

< <http://www.crepuq.qc.ca/IMG/pdf/Rapport-REFD-24mai2006-Web.pdf> > (consulté le 8 décembre 2006).

**KATZ William A.** *Introduction to reference work.* 8<sup>th</sup> ed. Boston. New York, San Francisco : McGraw-Hill, cop. 2002. 2 vol. (xvii-504, xiii-221 p.). Comprend : I, Basic information services ; II, Reference services and reference processes. ISBN 0-07-244107-0 (vol. 1), ISBN 0-07-244143-7 (vol. 2).

**LANKES R. David, COLLINS John et KASOWITZ Abby.** *Digital reference service in the new Millennium : planning, management, and evaluation.* New York : Neal-Schuman, 2000. 225 p. ISBN 1-555-70384-4.

**LIPOW Anne Grodzins.** *The virtual reference librarian's handbook.* Berkeley : Library Solutions Press ; New York : Neal-Schuman Publishers, cop. 2003. 119 p. ISBN 1-555-70445-X.

**MEOLA Marc et STORMONT Sam.** *Starting and operating live virtual reference services : a how-to-do it manual for librarians.* New York, London : Neal-Schuman, cop. 2002. xiii-167 p. (How-to-do it manual for librarians ; 118). ISBN 1-555-70444-1.

**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.* Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : ENSSIB, 2006. 2 vol. (124, 49 f.). Disponible sur : < <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/nguyen.pdf> > (consulté le 23 février 2007).

**VERRY-JOLIVET Corinne (dir.).** *Créer et gérer un service de référence.* Villeurbanne : Institut de Formation des Bibliothécaires, 1996. (Collection La Boîte à outils, n° 3).

ISBN 2-910966-02-X.

## **ÉVALUATION ET NORMES DES SERVICES DE REFERENCE A DISTANCE**

**AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION.** *Guidelines for Behavioral Performance of reference and information Service Providers.* [en ligne]. 2004. Disponible sur :

< <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesbehavioral.htm> > (consulté le 7 janvier 2007).

**DUFLOS Annick (dir.).** *La qualité en marche dans les services d'information : 1992-1994 : dossier d'information documentaire.* Paris : ADBS, 1995. 177 f. (Sciences de l'information : Série Recherches et documents). ISBN 2-901046-85-1.

**IFLA.** *Lignes directrices de l'IFLA en matière de référence numérique* [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-f.htm> > (consulté le 6 mars 2007).

**LAMY Jean-Philippe.** *Evaluer un service de référence, quelques outils.* Bulletin des bibliothèques de France, 2001, t. 46, n° 2, p. 82-88. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr> > (consulté le 22 mars 2007).

**LYNCH Beverly P.** *Mesures et évaluation des bibliothèques publiques.* [en ligne] World Library and Information Congress : 64th IFLA General Conference and Council, 1998. Disponible sur :

<[http://72.14.221.104/search?q=cache:wclSYsWALGkJ:demo.lug.com/ifla/cdrom/doc/conferences/1998/027-137f\\_prt.pdf](http://72.14.221.104/search?q=cache:wclSYsWALGkJ:demo.lug.com/ifla/cdrom/doc/conferences/1998/027-137f_prt.pdf)> (consulté le 7 janvier 2007).

**Mac LURE Charles R., LANKES R. David, GROSS Melissa [et al.].** *Statistics, Measures and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library Services: Guidelines and Procedures* [en ligne]. Syracuse ? Information Institute of Syracuse, 2003. 111 p. Disponible sur : < <http://quartz.syr.edu/quality> > (consulté le 15 décembre 2006).

**NOYE Didier.** *Pour satisfaire nos clients : douze leçons sur la qualité des services.* 3<sup>e</sup> éd. Paris : INSEP Éditions, 1998. 175 p. ISBN 2-901323-77-4.

**SUTTER Eric.** *Documentation, information, connaissances : la gestion de la qualité.* [2<sup>e</sup> éd.]. Paris : ADBS, 2002. 327 p. (Collection Sciences de l'information).

ISBN 2-84365-058-5.

**SUTTER Eric.** *Services d'information et qualité : comment satisfaire les utilisateurs.*

Paris : ADBS, 1992. 153 p. (Collection Sciences de l'information).

ISBN 2-901046-44-4.

## **MARKETING DES SERVICES D'INFORMATION**

**FULLERTON Vera.** *Service de référence par messagerie : repositionnement et modifications. L'expérience de la bibliothèque Gelman* [en ligne]. 67<sup>e</sup>ème congrès de l'IFLA, 16-25 août 2001, Boston. Disponible sur :

< [www.ifla.org/IV/ifla67/papers/056-98f.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla67/papers/056-98f.pdf) > (consulté le 23 mars 2007).

**GUPTA Dinesh K., ZOONTZ Christie, MASSISIMO Angels [et al.] ; sous l'égide de l'IFLA.** *Marketing Library and Information Services : international perspectives.* München : K. G. Saur, 2006. 419 p. ISBN 3-598-11753-1.

**MUET Florence, SALAÜN Jean-Michel.** *Stratégie marketing des services d'information. Bibliothèques et centres de documentation.* Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2001. 221 p. (Bibliothèques). ISBN 2-7654-0794-0.

**SUTTER Eric.** *Le marketing des services d'information : pour un usage de l'information documentaire.* Paris : ESF, 1994. 207 p. (Systèmes d'information et nouvelles technologies). ISBN 2-7101-1068-7.

**TORRES Ingrid.** *Le marketing des services d'information et de documentation : une étude documentaire.* Documentaliste, 2002, vol. 39, n° 6, p. 290-297.

## RENSEIGNEMENTS TELEPHONIQUES

**FROGER Jacqueline et DARD Philippe.** *L'analyse d'un service de renseignements téléphoniques : l'exemple du CSTB.* Documentaliste – Sciences de l'information, 1991, n° 6, p. 245-252.

**MARINET, Anne.** *Le Téléphone Public d'information.* Bulletin des bibliothèques de France, mai-juin 1984, n° 3, p. 208-219. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr> > (consulté le 4 avril 2007).

**RIEHEL Rosemarie.** *Improving telephone information and reference service in public libraries.* Hamden, Conn. : Library Professional Publications, 1987. ix, 123 p. ISBN 0-2080-2156-6, ISBN 0-2080-2157-4.

**ROCHARD Marie-France.** *SVP Documentation scientifique à la Bibliothèque interuniversitaire sciences de Lyon.* Bulletin des bibliothèques de France, 1983, n° 2, p. 193-194. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr> > (consulté le 4 avril 2007).

**YATES Rochelle.** *A librarian's guide to telephone reference service.* Hamden, Conn. : Library Professional Publications, 1986. 136 p. ISBN 0-2080-2082-9, ISBN 0-2080-2083-7.

## EXEMPLES DE SERVICES DE SERVICES DE REFERENCE A DISTANCE

**ACCART Jean-Philippe.** *The SwissInfoDesk Experiment : the Building of a Website Subject Gateway as a Contributive Part of a Virtual Reference Desk.* Collection Building, 2006, vol. 25, n° 4, p. 134-138.

**ACCART Jean-Philippe.** *SwissInfoDesk : the Virtual Reference Desk Project of the Swiss National Library.* New Library World, 2006, vol. 107, n° 5/6, p. 228-237.

**BAZIN Patrick.** *Le guichet du savoir.* Arbido, juin 2005, n° 6, p. 9-11.

**BRUCKMANN Denis ; HALL Frédérique (rapp.)** *Vous avez dit SINDBAD ? : service d'information des bibliothécaires à distance.* Trajectoire (Paris, ISSN 1264-6490), février 2007, n° 102, p. 1-2.

**CHOURROT Olivier.** *Le service de référence Bibliosés@me [en ligne].* Sixièmes Journées de l'ABES, Montpellier, 30 et 31 mai 2007. Disponible sur : < [http://www.abes.fr/abes/documents/reseau/journees\\_reseau/atelier4\\_BSsame.pdf](http://www.abes.fr/abes/documents/reseau/journees_reseau/atelier4_BSsame.pdf) > (consulté le 14 juin 2007).

**DESGRANGES Frédéric.** *Le Guichet du Savoir de la bibliothèque municipale de Lyon : publics, pratiques et image(s) de la bibliothèque.* Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : ENSSIB, 2005. 2 vol. (77, 117 f.). Disponible sur : < <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/desgranges-frederic-vol1.pdf> > (consulté le 22 mars 2007).

**GAUDET Franceen et SAVARD Nicholas.** *Référence Virtuelle Canada (RVC) : un service canadien dans un environnement multiculturel [en ligne].* 68ème congrès de l'IFLA, 18-24 août 2002, Glasgow. Disponible sur : < <http://www.ifla.org/IV/ifla68/papers/004-128f.pdf> > (consulté le 20 avril 2007).

**PIETRO Christelle di et CALENGE Bertrand.** *Le Guichet du Savoir : répondre aux demandes de contenus.* Bulletin des bibliothèques de France, 2005, t. 50, n° 4, p. 38-42. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr> > (consulté le 25 janvier 2007).

**PIETRO Christelle di et PELLAT Brigitte ; MORIN Christine et TILBIAN Carole (rapp.).** *Le Guichet du Savoir, un service de la Bibliothèque Municipale de Lyon* [en ligne]. 14 p. Dernière mise à jour : 19 septembre 2006. Disponible sur : < [http://savoirscdi.cndp.fr/archives/dossier\\_mois/Guichet/GdS.pdf](http://savoirscdi.cndp.fr/archives/dossier_mois/Guichet/GdS.pdf) > (consulté le 3 avril 2007).

**SORET David.** *L'évolution des services de référence : l'exemple du Renseignement documentaire à Doc'INSA (Lyon).* Mémoire d'étude. Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : ENSSIB, 2007. 2 vol. (109, 141 f.). Disponible sur : < <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/soret-dcb15.pdf> > (consulté le 25 juillet 2007).

## ***Table des annexes***

<b>ANNEXE 1 : LISTE DES SIGLES .....</b>	<b>83</b>
<b>ANNEXE 2 : ORGANIGRAMME DE LA BIBLIOTHÈQUE SAINTE- GENEVIÈVE .....</b>	<b>84</b>
<b>ANNEXE 3 : TABLEAU DE RÉPARTITION DES COLLECTIONS PAR NIVEAU SCIENTIFIQUE .....</b>	<b>85</b>
<b>ANNEXE 4 : ANNEXE À LA CONVENTION RELATIVE AU DÉPÔT LÉGAL ÉDITEUR DES MONOGRAPHIES ET PÉRIODIQUES ENTRE LA BNF ET L'UNIVERSITÉ PARIS 3 : PROFILS DOCUMENTAIRES ET CHAMPS DISCIPLINAIRES DE LA BSG.....</b>	<b>88</b>
<b>ANNEXE 5 : TABLEAU ANALYTIQUE DE SERVICES DE RÉFÉRENCE À DISTANCE (SINDBAD, BIBLIOSÉS@ME, BIUM INFOS, GUICHET DU SAVOIR, SWISSINFODESK, PROJET DE L'ENSSIB).....</b>	<b>89</b>
<b>ANNEXE 6 : EXEMPLES DE CHARTES DE SERVICES DE RÉFÉRENCE À DISTANCE.....</b>	<b>94</b>
<b>ANNEXE 7 : SONDAGE SUR LES RENSEIGNEMENTS À DISTANCE RÉALISÉ EN JUIN 2007 AUPRÈS DE 50 LECTEURS .....</b>	<b>110</b>
<b>ANNEXE 8 : LISTE DES DOMAINES DE COMPÉTENCE DES BIBLIOTHÈQUES DU RÉSEAU BIBLIOSÉS@ME.....</b>	<b>116</b>
<b>ANNEXE 9 : DOCUMENTS DE TRAVAIL DU PROJET FRANCEREFERENCE .....</b>	<b>118</b>
<b>ANNEXE 10 : COMPTES-RENDUS DES RÉUNIONS DU GROUPE DE TRAVAIL SUR LE PROJET DE SERVICE DE RÉFÉRENCE VIRTUELLE DU QUARTIER LATIN .....</b>	<b>128</b>

## ***Annexe 1 : liste des sigles***

ABES : Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur

ALA : American Library Association

BIU : Bibliothèque Interuniversitaire

BIUM : Bibliothèque Interuniversitaire de Médecine

BMVR : Bibliothèque Municipale à Vocation Régionale

BnF : Bibliothèque nationale de France

BPI : Bibliothèque Publique d'Information

BSG : Bibliothèque Sainte-Geneviève

BU : Bibliothèque Universitaire

BULAC : Bibliothèque Universitaire des Langues et Civilisations

Enssib : École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques

FAQ : Frequently Asked Questions

IFLA : International Federation of Librarians Associations

NISO : National Information Standards Organization

OCLC : Online Computer Library Center

PEB : Prêt Entre Bibliothèques

RUOA : Réseau Universitaire Ouest-Atlantique

RUSA : Reference and User Services Association

SMS : Short Message Service

SCD : Service Commun de Documentation

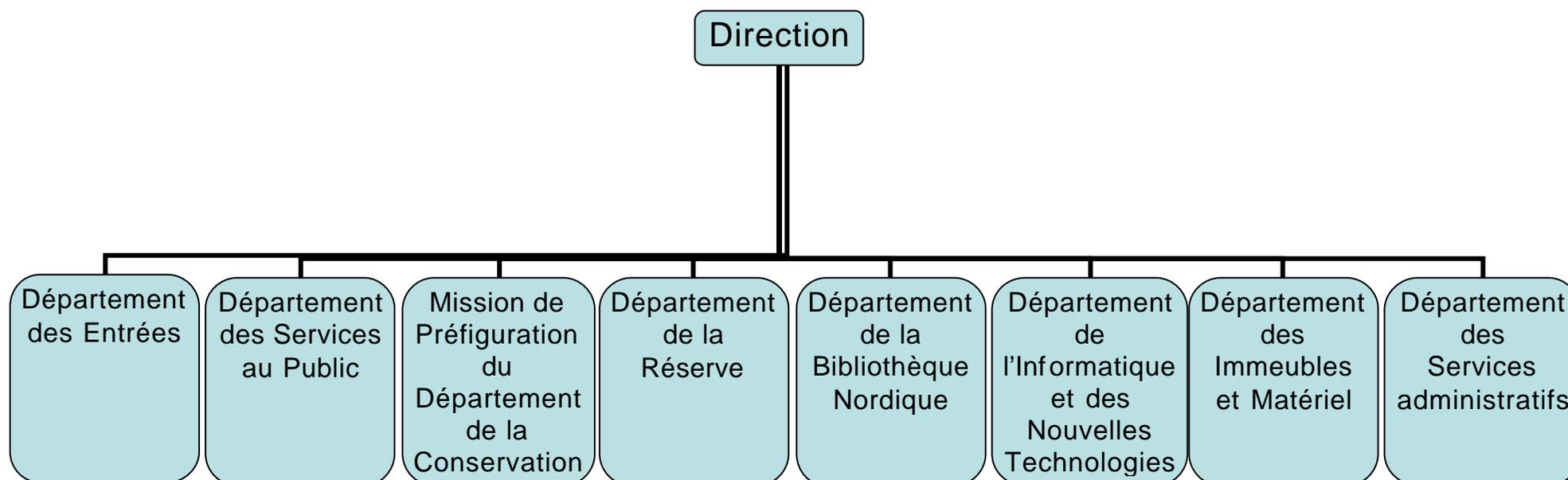
SINDBAD : Service d'Information des Bibliothécaires à Distance

UNR : Université Numérique en Région

XML : Extensible Markup Language

## Annexe 2 : organigramme de la bibliothèque Sainte-Geneviève

Il s'agit d'un organigramme simplifié de la bibliothèque.



### ***Annexe 3 : tableau de répartition des collections par niveau scientifique***

Ce tableau est un document interne au Service des acquisitions, rédigé en août 2004. La plupart de ces informations sont toujours d'actualité. Cependant, ce tableau ne prend pas en compte les répercussions de la réforme du Dépôt légal éditeur en juin 2006 sur les entrées à la BSG. En effet, du fait de la réduction du nombre d'exemplaires déposés par la BnF, le nombre de domaines disciplinaires du dépôt légal attribués à la BSG a été restreint.

## TABLEAU DE REPARTITION DES COLLECTIONS (août 2004)

	Niveau 4	Niveau 3	Niveau 2	Niveau 1
Généralités 000	Histoire du livre Bibliothéconomie	Bibliographies, ouvrages de référence Encyclopédies		
Philosophie- Psychologie 100		Philosophies occidentales Psychanalyse Psychologie	Philosophies orientales	
Sciences religieuses 200	Christianisme	Judaïsme, Islam Esotérisme Occultisme	Religions orientales Autres religions	
Sciences sociales 300		Droit français	Sociologie Ethnologie, anthropologie Démographie Droit Etranger et comparé Droit européen Economie Sciences politiques Sciences de l'éducation Communication média	
Linguistique et langues 400	Langues fenno-scandinaves	Antiquité gréco-latine Langue française Francophonie	Linguistique générale Langues Occidentales	Autres langues

	Niveau 4	Niveau 3	Niveau 2	Niveau 1
Sciences pures 500		Histoire des sciences Philosophie des sciences	Mathématiques, physique, chimie Astronomie Informatique Sciences de la terre et de la vie	
Sciences appliquées 600			Médecine Sciences de l'ingénieur Gestion, commerce	Agriculture Technologie
Arts 700	Histoire de l'art français	Histoire de l'art étranger  Archéologie Musique	Cinéma  Arts du spectacle Architecture, Urbanisme	Sports et loisirs
Littérature 800	Littératures feno- scandinaves	Généralités Histoire littéraire  Littérature gréco-latine Littérature française Littérature francophone	Littérature européenne et américaine (en langues originale et traduction) Littératures étrangères non occidentales (en traduction)	
Histoire-géographie 900	Histoire des pays nordiques	Sciences auxiliaires de l'histoire Récits voyages Histoire de France Histoire ancienne	Histoire générale-Civilisations Histoire des autres pays Géographie	

## **Annexe 4 : annexe à la Convention relative au dépôt légal éditeur des monographies et périodiques entre la BnF et l'Université Paris 3 : profils documentaires et champs disciplinaires de la BSG**

Septembre 2006

« Conformément à la liste fournie en annexe à la convention N° 2006-400/423 conclue entre la Bibliothèque nationale de France et le Ministère de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche relative au dépôt légal éditeur des monographies et périodiques, les monographies et périodiques faisant l'objet d'une attribution d'un exemplaire du dépôt légal éditeur (art. 2 de la présente convention) sont les suivants :

- Dictionnaires et encyclopédies générales

- Disciplines :

- Histoire

- ancienne

- moderne

- XIXe siècle

- Francophonie

- Histoire des sciences

- Langues et littératures anciennes

- Langues et littératures régionales

- Langues, littérature et civilisations françaises

- Langues, littérature et civilisations scandinaves

- Linguistique

- Occultisme, ésotérisme

- Philosophie

- Sociologie

- Profils :

Les dictionnaires et encyclopédies spécialisées sont répartis avec leur discipline.

Études critiques. Fiction et poésie dans des collections de référence définies.

Fiction et poésie : traductions françaises »

***Annexe 5 : tableau analytique de services  
de référence à distance  
(Sindbad, BiblioSés@me, BIUM Infos,  
Guichet du Savoir, SwissInfoDesk, projet  
de l'Enssib)***

	<b>Sindbad (BnF)</b>	<b>BiblioSés@me</b>	<b>Guichet du Savoir (BM Centrale de Lyon Part-Dieu)</b>	<b>BIUM Infos</b>	<b>SwissInfoDesk</b>	<b>Projet Ensib</b>
<b>Caractéristiques</b>						
<b>Date de lancement du service</b>	2005	2006	2004	2003	2003	Projet pour 2007
<b>Nombre de questions reçues</b>	Environ 1000 questions par mois, dont les 2/3 par mail. Nombre de questions très variable selon les départements : les départements les plus sollicités sont « Littérature et Arts », « Histoire et philosophie ».	Environ 1700 questions ont été posées au réseau en 2006, soit en moyenne 140 par mois. 1295 questions par mail ont été posées à la BPI en 2006, soit environ 108 par mois. 70 sessions par <i>chat</i> en 2006	Statistiques pour 2004-2005 : 10000 entre fin mars 2004 et décembre 2005, soit environ 476 par mois pour cette période	53 questions par mois (statistiques 2006)	100-120 questions par mois adressées à la Bibliothèque Nationale de Suisse (statistiques 2005, avant que le réseau ne soit mis en place)	
<b>Réseau de bibliothèques</b>	Non Pilotage du projet FranceReference	Oui - Liste des bibliothèques sur : <a href="http://www.bpi.fr/res_s.php?id_c=30&amp;id_rubrique1=67&amp;id_rubrique2=158">http://www.bpi.fr/res_s.php?id_c=30&amp;id_rubrique1=67&amp;id_rubrique2=158</a>  -Convention de coopération avec la Bibliothèque Municipale Centrale de Berlin  - Participation au projet FranceReference	Non  - Participation au projet FranceReference  - La BM fait ponctuellement appel à des centres de documentation d'institutions extérieures.	Non	Oui - Depuis 2006, réseau de bibliothèques de tous statuts en Suisse. La liste des bibliothèques est consultable sur : <a href="http://www.nb.admin.ch/sb/dienstleistung/swissinfodesk/01142/index.html?lang=fr">http://www.nb.admin.ch/sb/dienstleistung/swissinfodesk/01142/index.html?lang=fr</a>  - Partenariat avec la Deutsche Internet Bibliothek  - Participation au service de référence virtuelle en réseau d'OCLC  - Participation au projet FranceReference	Non

	<b>Sindbad (BnF)</b>	<b>BiblioSés@me</b>	<b>Guichet du Savoir (BM Centrale de Lyon Part-Dieu)</b>	<b>BIUM Infos</b>	<b>SwissInfoDesk</b>	<b>Projet Enssib</b>
<b>Caractéristiques</b>						
<b>Public visé</b>	Tout public	Tout public	Tout public	Étudiants, chercheurs, enseignants en médecine et professionnels de la santé	Tout public	Professionnels des bibliothèques, étudiants et enseignants en bibliothéconomie et documentation
<b>Champs thématiques</b>	Toutes disciplines	Toutes disciplines	Toutes disciplines	Médecine Histoire de la médecine	Toute question sur la Suisse, quelle que soit la discipline	Sciences de l'information Bibliothéconomie
<b>Vecteurs</b>	Mail, Tél., courrier	Mail : pour le réseau. <i>Chat</i> , Tél., courrier et fax : services spécifiques à la BPI	Mail	Mail	Mail : pour le réseau. Tél., fax : services spécifiques à la Bibliothèque Nationale de Suisse	Mail
<b>Questions exclues</b>	- bibliographies approfondies - estimations financières - expertises - consultations juridiques, médicales - dossiers de presse - analyses de marché - questions de concours - aide aux devoirs scolaires	- bibliographies exhaustives - demandes de fourniture de documents - sujets de dissertation - consultations juridiques, médicales, ou généalogiques - questions de concours	- consultations juridiques ou médicales travaux scolaires - informations sur le fonctionnement de la bibliothèque et sur la gestion des dossiers de prêt (gérées par un autre service) - questions de bibliothéconomie posées par les professionnels des bibliothèques	consultations médicales	- consultations juridiques, médicales - demandes sur des personnes privées - demandes d'ordre bancaire	
<b>Langues des formulaires proposées au public (mail)</b>	Français, Anglais, Espagnol	Français, Anglais, Allemand	Français	Français, Anglais	Français, Anglais, Allemand, Italien	
<b>Horaires (<i>chat</i>, téléphone)</b>	Téléphone : du lundi au vendredi, de 10h à 17h	- Téléphone : en semaine, sauf le mardi : 10h - 22h, samedi et dimanche : 11h - 22h - <i>Chat</i> : lundi, mercredi, jeudi, vendredi : 10h - 12h				

	<b>Sindbad (BnF)</b>	<b>BiblioSés@me</b>	<b>Guichet du Savoir (BM Centrale de Lyon Part-Dieu)</b>	<b>BIUM Infos</b>	<b>SwissInfoDesk</b>	<b>Projet Enssib</b>
<b>Caractéristiques</b>						
<b>Délais de réponse</b>	72 heures : mail  15 jours : courrier postal.  20 jours : recherches complexes	72 heures : mail	72 heures : mail	Dans la journée en général. Le délai est étendu pour des recherches complexes.	48 heures Le délai est étendu pour des recherches complexes.	72 heures
<b>Temps consacré à une réponse</b>	1 à 2 heures par réponse, d'après la charte	Pour les questions qui lui sont adressées, la BPI n'a pas fixé de temps de réponse				
<b>Gratuité</b>	Oui	Oui	Oui	Oui	Gratuit pour 95 % des questions posées (chiffres 2005) : la première demi-heure est gratuite. Payant pour 5 % = recherches approfondies, fourniture de documents	Oui
<b>Outil informatique</b>	Question Point	Question Point	Invision Power Board (logiciel de gestion de forum)	File Maker Pro (avec un développement « maison »)	Question Point	Question Point souhaité
<b>Nombre de personnes participant au service</b>	Une centaine de personnes, dont 60 à 80 qui répondent régulièrement. Le temps qui y est consacré est très variable. Les plus gros départements (Littérature et Arts, Histoire et Philosophie) ont environ 15 à 20 répondants.	<u>A la BPI</u> : 13 personnes, rattachées au Service accueil des publics : - 4 font une permanence de 2 H 30 une fois par semaine. - 9 font une permanence de 2 H 30 toutes les 2 semaines . On recourt aussi ponctuellement à des experts (24).		13 participants dont 3 interviennent en renfort	<u>A la BN de Suisse</u> : 6 bibliothécaires (4.35 équivalents temps plein), qui consacrent 30 à 40 % de leur temps à ce service. Participation ponctuelle de départements spécialisés.	

	<b>Sindbad (BnF)</b>	<b>BiblioSés@me</b>	<b>Guichet du Savoir (BM Centrale de Lyon Part-Dieu)</b>	<b>BIUM Infos</b>	<b>SwissInfoDesk</b>	<b>Projet Essib</b>
<b>Caractéristiques</b>						
<b>Mode d'organisation</b>	Volontaires. Les questions sont réparties entre les Départements, sur le site Tolbiac et le site Richelieu, à partir des disciplines choisies dans le formulaire. Il existe 15 pôles thématiques. Il y a un coordinateur général, avec un compte administrateur, et un ou deux coordinateurs par pôle thématique ; chacun possède son propre compte Question Point. On peut acheminer des questions de l'un à l'autre.	Volontaires BPI : plages de permanence postées : 4 jours par semaine, de 10 H à 12 H 30.	Une équipe de 3 personnes répond à environ la moitié des questions, administre le système et répartit le reste des questions entre les Départements thématiques. Dans chaque département, environ 2 personnes par semaine sont de permanence pour le Guichet du Savoir.	Pas de planning de permanence		Volontaires : 5 thématiques, 2 à 3 répondants par thématique. Les répondants seront des personnels de la bibliothèque, des enseignants et du personnel du Département des Ressources documentaires. Le service sera sous la direction du Département des ressources documentaires.
<b>Organisation des lieux : espace dévolu ou espace de travail habituel</b>	Espace dévolu pour la permanence téléphonique. Lieu de travail habituel pour le mail.	<u>A la BPI</u> : Espace dévolu (pour tous les vecteurs)		Pas d'espace dévolu		
<b>Base de connaissances</b>	Non	Oui : base de connaissances locale de Question Point	Oui, avec le logiciel Invision Power Board	Non	Non Mais un portail très complet	Oui : prévu dans le projet

## ***Annexe 6 : exemples de chartes de services de référence à distance***

### **Sindbad (Bibliothèque nationale de France)**

[http://www.bnf.fr/pages/zNavigat/frame/accedocu.htm?ancree=reponses\\_distance.htm](http://www.bnf.fr/pages/zNavigat/frame/accedocu.htm?ancree=reponses_distance.htm)

### ***Poser une question à un bibliothécaire (SINDBAD)***

Le SINDBAD (Service d' **IN**formation **Des** **B**ibliothécaires **A** **D**istance) fournit gratuitement

- o des **références de documents** (livres, revues, disques, films...) sur tous les sujets,
- o des **informations factuelles** : éléments biographiques, faits, chiffres, dates.

voir

>| [des exemples de questions](#)

voir aussi

>| [les questions auxquelles le SINDBAD ne répond pas](#)

Il fournit jusqu'à 15 références bibliographiques et limite ses recherches à 1 à 2 heures par réponse.

**Pour poser votre question avec le formulaire**, choisissez d'abord un thème.

Pour une meilleure réponse, ne choisissez qu'un seul thème et soyez précis dans la formulation de votre question.

[Archéologie](#)

[Arts et architecture](#)

[Cartes et plans](#)

[Cinéma](#)

[Disques, vidéo, multimédia](#)

[Droit](#)

[Economie, gestion](#)

[Gravures et graphisme](#)

[Histoire et géographie](#)

Jeux, loisirs, sports

[Littérature et linguistique](#)

[Livres rares et précieux](#)

[Manuscrits](#)

[Monde de l'entreprise](#)

[Monnaies et médailles](#)

[Musique et opéra](#)

[Philosophie, psychologie, pédagogie](#)

[Photographies](#)

[Politique](#)

[Presse](#)

[Radio, télévision](#)

[Religions](#)

Sciences, techniques, médecine

[Sociologie, ethnologie](#)

[Spectacles](#)

[Ne sait pas](#)

Le service répond dans un délai maximal de 3 jours ouvrables aux questions posées via le formulaire.

Vous pouvez aussi poser une question par :

#### **Téléphone**

au 33 (0)1-53-79-55-00, du lundi au vendredi de 10h à 17h

#### **Courrier postal**

Bibliothèque nationale de France

SINDBAD

Quai François Mauriac

75706 Paris cedex 13

Le service répond dans un délai maximal de 15 jours aux questions envoyées par courrier postal.

En cas de recherche complexe, le service vous informera du délai de réponse (maximum 20 jours).

#### **Exemples de questions auxquelles le SINDBAD répond**

Avez-vous des manuscrits de Nathalie Sarraute ?

Auriez-vous des documents sur les principes physiques qui régissent la construction d'un pont ?

Que pourrais-je consulter à la BnF comme documents sur le marché des articles de puériculture ?

Je recherche des informations sur la culture de la vigne au 19e siècle.

Quelle est la profondeur du détroit de Bab el Mandeb ?

Quelle est la date de création de Fedex (Federal Express Corporation) ?

Qui était le rédacteur en chef de l'*Humanité* en 1962 ?

Combien de personnes sont atteintes de la maladie d'Alzheimer en France ?

Avant de poser votre question, avez-vous interrogé les [catalogues en ligne](#) ou les [Signets](#) (sélection de sites Internet) de la BnF ?

Pour poser une question sur les manifestations culturelles, une question pratique (conditions d'accès aux salles de lecture, demande de reproduction de document, ...) ou professionnelle (Dépôt légal, ISSN, ...), utilisez [Ecrire à la BnF](#).

**Le SINDBAD ne répond pas aux demandes :**

- de bibliographies approfondies
- d'estimations financières ou d'expertises
- de consultations juridiques ou médicales
- de dossiers de presse
- d'analyses de marché
- de réponses aux questions de concours
- d'aide aux devoirs scolaires

Les informations données ne peuvent pas être utilisées à des fins commerciales.

**BiblioSés@me**

<http://www.bpi.fr/uploadfile/chartebibliosesame.pdf>

**CHARTE BIBLIOSÉS@ME****DELAI DE REPONSE**

Les bibliothécaires s'engagent à répondre à votre question en trois jours ouvrés

**LA COHERENCE DES REPONSES EST DEFINIE COMME SUIV**

Aucune question ne sera laissée sans réponse

- Les lieux de ressources les plus proches du domicile des utilisateurs leur seront proposés.
- Dans le cas d'une réorientation, les sources d'information les plus pertinentes sont communiquées en premier.
- Les sources sont citées même dans le cas de fourniture directe d'une information primaire.
- La fourniture d'information est accompagnée d'une approche méthodologique et pédagogique.
- Le nombre de bases interrogées au cours d'une recherche bibliographique sera limité
- BiblioSés@me n'est pas destiné à devenir un service de fourniture de documents à distance : nous pouvons localiser un document mais si vous désirez le consulter, il faudra vous rendre à la bibliothèque recommandée ou vous adresser à un service de prêt inter bibliothèque

**RESPECT DU CADRE JURIDIQUE**

- Les notices extraites de cédéroms ou de bases accessibles sur abonnement et les références fournies dans le cadre de références bibliographiques seront limités à une dizaine
- Le droit d'auteur est respecté en se limitant à des citations

## EXEMPLE DE LIMITE DU CHAMP D'ACTIVITE

### **BiblioSés@me fournit :**

- Des informations sur les ressources et les services de la bibliothèque.
- Des recherches sur tous types de documents : livres, revues, images, films, partitions, demandes d'adresses de sites web.

Exemple :

Quelles traductions de Lope de Vega sont disponibles en français ?

- La localisation d'un document.

Exemples : Où trouver un numéro de 1956 de L'Echo d'Alger ? où trouver la partition de la chanson La Madelon ?

- Une orientation vers des services d'informations documentaires ou de toute nature : orientation scolaire, organismes professionnels, services administratifs...
- Des éléments bibliographiques : il s'agit d'une approche générale, privilégiant des éléments méthodologiques et assortie d'une bibliographie succincte suivie éventuellement d'une orientation vers des ressources documentaires pertinentes.
- Des réponses à des demandes de renseignements ponctuels et d'informations rapides de tous ordres, par exemples biographiques, concernant la langue française, l'art ou les entreprises.

Exemples : Qui a dit : «les plus courtes erreurs sont toujours les meilleures ? » quel est le plus ancien monument de Paris ? Quels sont les champignons comestibles?

### **BiblioSés@me ne fournit pas :**

- Des demandes de fourniture de documents : pas d'envoi de photocopies ou documents
- Des questions de concours.
- Des demandes de constitution d'une bibliographie exhaustive.
- Des sujets de dissertation, philosophiques ou autres (ex : « est-ce que Dieu existe ? »)
- Des demandes trop spécialisées, qui feront l'objet d'une réorientation.
- Des demandes de consultation spécialisée, d'ordre juridique, médical, ou généalogique.

## **Guichet du Savoir (Bibliothèque municipale de Lyon)**

<http://www.guichetdusavoir.org>

<http://gds.bm-lyon.fr/ipb/lang/2/rules.htm>

bibliothèque municipale de Lyon



## **Le Guichet du Savoir**

**vous avez une question ? nous avons la réponse !**

**RSS**

**FAQ**

**quelles questions ? toutes, sur tous les sujets !**

**qui répond ? les bibliothécaires !**

**dans quel délai ? 72 heures au maximum !  
sauf dimanches et jours fériés**

**y a-t-il des conditions à remplir ? non, c'est libre, gratuit  
et ouvert à tous. Inscrivez-vous avec votre adresse email !**



**Le Guichet du  
Savoir**

**Bibliothèque municipale  
de Lyon**

**▶ [Le Guichet du Savoir](#) -> Charte & Règles d'utilisation**

### **Objet du Guichet du Savoir**

Le Guichet du Savoir est consacré à tout type de sujets documentaires ou d'échanges d'informations, exception faite de ceux relatifs au fonctionnement de la bibliothèque de Lyon et à la gestion des dossiers de prêt des abonnés (pour ces derniers, merci d'écrire à [bm@bm-lyon.fr](mailto:bm@bm-lyon.fr)).

Le Guichet du Savoir comprend ou comprendra 4 services :

- un service questions-réponses qui vous permet de poser tout type de questions d'ordre documentaire, exception faite de ceux relatifs au fonctionnement de la bibliothèque et à la gestion des dossiers de prêt des abonnés, et d'obtenir des réponses en ligne,
- de futurs forums thématiques de discussion qui pourront être en lien avec l'actualité de la programmation de la bibliothèque
- un chat, ouvert les mercredi et samedi de 13h à 18h, qui permet à la fois de recueillir vos questions documentaires et de vous apporter des informations et une aide sur le fonctionnement du service.
- une future base de connaissances, qui permettra des recherches fines sur les informations capitalisées par le Guichet

Questions-réponses, forums et base de connaissances sont ou seront consultables par tous sans formalité.

### **Accès et inscription**

Pour être en mesure d'écrire dans les services questions-réponses, chat et forums, il vous est demandé de vous inscrire en indiquant un pseudo, un mot de passe et une adresse email valide. Vous recevrez alors un email de validation. Nous vous conseillons de le lire attentivement, il contient un lien sur lequel vous devrez cliquer afin de valider votre inscription.

L'inscription est ouverte à tous, sans contrainte géographique, inscrits à la Bibliothèque municipale de Lyon ou non. Elle est gratuite.

Si vous avez choisi de ne pas mémoriser vos paramètres de connexion dans un cookie ou si vous accédez au Guichet à partir d'un autre ordinateur, vous aurez besoin de vous connecter pour accéder à votre profil membre et écrire sous votre pseudo. Lorsque vous vous connectez, vous devez saisir votre pseudo ainsi que votre mot de passe.

Pour se déconnecter il suffit de cliquer sur le lien Déconnexion qui est affiché lorsque vous êtes connecté.

L'option d'enregistrement de vos pseudo et mot de passe sur le Guichet nécessite l'emploi d'un cookie (stocké sur le disque dur de votre ordinateur). Ce fichier a pour seule fonction de simplifier votre accès au forum en supprimant la phase de saisie de votre pseudo et de votre mot de passe et n'a pas de destination commerciale.

Nous vous recommandons toutefois de ne pas avoir recours à ce cookie si vous accédez au forum sur un poste en accès public.

### **Droits et devoirs du lecteur**

Tout lecteur du Guichet du Savoir doit respecter les droits de propriété intellectuelle des auteurs. Il doit notamment veiller à ne pas reproduire et diffuser les contributions publiées sur ce service sur d'autres forums ou d'autres supports sans l'accord de leurs auteurs.

Tout lecteur peut néanmoins reproduire des extraits du contenu du Guichet du Savoir à des fins de consultations privées ou reproduire et diffuser de courts extraits d'un message, à des fins d'information ou de recherches, en citant le nom du Guichet du Savoir et celui de l'auteur du message (pseudo).

### **Droits et devoirs du contributeur**

Tout contributeur demeure propriétaire de son message et des droits de propriété intellectuelle qui lui sont attachés.

Les propos tenus sur le Guichet du Savoir (questions-réponses, forums, chat) sont néanmoins publiés sous votre propre responsabilité. A ce titre, vous devez respecter les lois et règlements en vigueur et le droit des personnes. Par exemple, vous ne devez pas diffuser des messages violents, injurieux, diffamatoire, racistes, révisionnistes, faisant l'apologie des crimes de guerre, pédophiles, appelant au meurtre ou incitant au suicide, incitant à la discrimination ou à la haine ou dont le contenu reproduirait sans autorisation une œuvre protégée par la propriété intellectuelle (ex. articles de presse, message d'un tiers). Tout message comportant des éléments de cette nature sera supprimé par le modérateur (voir ci-dessous).

Veillez par ailleurs à respecter les autres usagers et à demeurer toujours courtois.

### **Modération**

Ce forum est modéré a posteriori, c'est-à-dire après que les messages aient été publiés. Dans ce cas, le modérateur pourra soit agir spontanément pour retirer le contenu des messages, soit agir sur demande d'un utilisateur.

Le modérateur s'assure que votre contribution porte bien sur des demandes documentaires ou des échanges d'information, qu'elle respecte les lois et règlements en vigueur et qu'elle permet un débat constructif. Il se réserve notamment la possibilité de refuser la publication des messages redondants, de nature publicitaire ou promotionnelle, contraires à l'ordre public ou aux bonnes moeurs, violents, racistes, révisionnistes, faisant l'apologie des crimes de guerre, injurieux ou grossiers, contraires aux droits d'auteur ou droits voisins, au droit applicable aux bases de données, au droit des marques, au droit à l'image, au droit au respect de la vie privée ou qui enfreindraient toute autre disposition législative ou réglementaire en vigueur.

Il peut également réorienter les questions portant sur le fonctionnement de la Bibliothèque municipale de Lyon ou sur les dossiers d'abonnés de la Bibliothèque vers le service adéquat ([bm@bm-lyon.fr](mailto:bm@bm-lyon.fr)).

Tout message publié demeure néanmoins sous la responsabilité de son auteur.

Les lecteurs peuvent demander la vérification de tout message litigieux posté sur le service questions-réponses et sur les forums en contactant les modérateurs à l'adresse mail suivante : [gds\\_moderateurs@guichetdusavoir.org](mailto:gds_moderateurs@guichetdusavoir.org)

### **Référencement des messages**

Toutes les contributions publiées sur le Guichet du Savoir sont susceptibles d'être référencées sur un moteur de recherche et, donc, d'être consultées par un public extérieur à celui du Guichet du Savoir.

### **Destination des données collectées et des messages archivés**

Le Guichet du Savoir détient et conserve toutes données de nature à permettre l'identification des auteurs des messages. Aucune exploitation commerciale ne sera effectuée sur ces données. Ces informations ne pourront être communiquées qu'à une autorité judiciaire qui en formulerait la demande.

Les messages peuvent servir à alimenter la Base de connaissance dont la consultation est libre et non soumise à inscription.

### **Modification et suppression des messages**

Vous pouvez à tout moment nous demander la modification ou la suppression de vos propres messages à l'adresse mail suivante :

[mailto:gds\\_moderateurs@guichetdusavoir.org](mailto:gds_moderateurs@guichetdusavoir.org), en prenant soin de nous indiquer les éléments suivants : votre pseudo, le titre et la date du message.

### **Protection des données personnelles**

Conformément à l'article 34 de la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent.

Vous pouvez exercer ce droit en envoyant un message à l'adresse mail suivante : [gds\\_support@guichetdusavoir.org](mailto:gds_support@guichetdusavoir.org)

## **BIUMInfo (Bibliothèque Interuniversitaire de Médecine)**

<http://www.bium.univ-paris5.fr/biuminfo/debut.htm>

### **Bienvenue à BIUMINFO le service de questions-réponses de la BIUM**

#### **Qui peut utiliser ce service ?**

Toute personne qui recherche, à titre professionnel ou pour ses études, de la documentation dans tous les domaines intéressant la santé et son histoire : médecine, biologie, pharmacologie, psychologie, santé publique, odontostomatologie, soins infirmiers et domaines paramédicaux, économie, droit médical.

Le service est gratuit.

#### **Quel type de question puis-je poser ?**

L'équipe de BIUMINFO est là pour vous aider à résoudre les difficultés d'information que vous rencontrez pour trouver une adresse, une référence, une bibliographie sur un sujet, des documents imprimés ou électroniques, etc.

Vous pouvez donc nous interroger sur tous les sujets relatifs à la santé, et nous vous répondrons à partir de nos propres ressources (catalogues, bases de données) ou de celles d'autres institutions (bibliothèques, sites web).

Nous pouvons aussi vous fournir les photocopies des documents signalés, par courrier à votre domicile (service payant).

#### **Qui répondra à ma question ?**

Une équipe d'une dizaine de bibliothécaires, qui ne sont pas médecins et ne peuvent donner un avis ou conseil médical.

#### **Dans quel délai aurai-je une réponse ?**

Vous pouvez poser votre question 7 jours sur 7 et 24h sur 24.

Le service répond du lundi au vendredi, de 9h à 19h. Les réponses sont données dans la journée le plus souvent. Les questions posées le week-end sont traitées le lundi suivant.

#### **Déontologie**

BIUMINFO s'engage à ne pas divulguer les informations nominatives ni le contenu des messages échangés avec les usagers du service.

BIUMINFO ne vise pas à donner un avis médical, et les informations fournies ne peuvent en aucun cas tenir lieu de consultation auprès d'un professionnel de santé.

**Si vous avez un problème de santé particulier, nous vous proposons les pistes suivantes**

vous rendre à la Cité de la santé, qui se trouve à l'intérieur de la Cité des Sciences (La Villette). Vous pourrez interroger un médecin, trouver sur place de la documentation accessible à tous publics, ainsi qu'un choix de sites Internet adapté :

[http://www.cite-sciences.fr/francais/ala\\_cite/mediatek/cite\\_sante.htm](http://www.cite-sciences.fr/francais/ala_cite/mediatek/cite_sante.htm)

vous pouvez aussi vous rapprocher d'une association de patients. Un annuaire recensant ces associations est disponible sur le site du ministère de la Santé :

<http://www.annuaire-aas.com/>

Vous pouvez sélectionner les associations par type de pathologie mais aussi par région.

si vous recherchez un professionnel de santé, voici un annuaire facile d'accès :

<http://www.ameli.fr/assures/annuaires/professionnels-de-sante.php>

Accès par spécialité, par département ou ville, par nom, par secteur tarifaire.

## **SwissInfoDesk**

<http://www.nb.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/01142/index.html?lang=fr>

### **Charte du Guichet virtuel sur la Suisse**

#### **1. Mission et objectifs**

Le Guichet virtuel sur la Suisse (ci-après le Guichet) est un service de renseignement en ligne offert par les bibliothèques suisses aux usagers de toutes provenances. Son objectif principal est de répondre à toute question sur la Suisse. Les autres objectifs sont :

- la mise en place d'un réseau de référence virtuel en Suisse avec des pôles thématiques,
- la valorisation des compétences de recherche d'information des spécialistes en information documentaire,
- la valorisation des collections patrimoniales détenues par les bibliothèques suisses,
- le partage des ressources documentaires.

#### **2. Qu'est-ce que le Guichet virtuel sur la Suisse ?**

Le Guichet est constitué de bibliothèques partenaires (nationale, cantonales, publiques, universitaires, services de documentation...) couvrant le territoire suisse 1, chacune étant spécialisée dans un ou plusieurs thèmes.

Le Guichet tient également à représenter les diversités linguistiques de la Suisse.

Créé à l'initiative du service Information au public de la Bibliothèque nationale suisse (BN), le Guichet doit pouvoir répondre à toutes les questions sur la Suisse.

#### **3. Visibilité**

Pour la réussite du projet, il est indispensable de faire connaître SwissInfoDesk – la plate-forme d'information sur la Suisse - aux utilisateurs potentiels. Chaque bibliothèque partenaire est en lien sur la page SwissInfoDesk. La réciproque doit être appliquée afin que les utilisateurs puissent avoir connaissance de cet outil de recherche.

#### **4. Comment fonctionne le Guichet ?**

Le Guichet utilise SwissInfoDesk 2 : les questions et les réponses transitent par cette plate-forme.

Au final, l'utilisateur reçoit une réponse de SwissInfoDesk qui mentionne la bibliothèque ayant pris en charge sa question.

## 5. Comment utiliser le Guichet ?

- par courriel en posant directement une question à : [swissinfodesk@nb.admin.ch](mailto:swissinfodesk@nb.admin.ch)
- en utilisant le formulaire en ligne: <http://ead.nb.admin.ch/web/forms/sid/form-fr.html>
- par téléphone: +41 (0)31 322 89 35
- par fax: +41 (0)31 322 84 08

## 6. Qui répond aux questions ?

Les questions sont prises en charge par des spécialistes de la recherche documentaire ou par des spécialistes d'un domaine particulier.

## 7. Délai de réponse

Le Guichet répond dans un délai de 48 heures. Cependant, selon la difficulté des questions posées, ce délai peut être étendu. L'utilisateur est informé du délai requis pour répondre à sa question.

## 8. Profondeur des réponses

Le service Information au public de la BN a pour habitude de répondre aux questions de manière détaillée, dans le cadre des 30 premières minutes gratuites. Il est cependant difficile d'imposer la même règle aux bibliothèques partenaires. L'objectif est de répondre au mieux à la question posée.

La BN se réserve le droit de compléter la réponse donnée ou de solliciter l'aide d'une autre bibliothèque.

## 9. Structure des réponses

Quelques règles simples peuvent être appliquées 3 :

- s'adresser à l'utilisateur en utilisant son nom
- *l'assurer du fait que c'est volontiers que nous l'aidons* 4
- une courte paraphrase de la question
- une évaluation du niveau de difficulté de la question
- informations, réponses à la question
- citation des sources utilisées
- citation des critères de recherche utilisés
- inciter à reprendre contact si des compléments ou explications sont désirés
- inciter à poser d'autres questions au Guichet

La Bibliothèque nationale se charge des points formels (forme correcte pour l'envoi des réponses...), les bibliothèques partenaires ayant la charge du contenu de la réponse.

## 10. Coûts

Les 30 premières minutes de recherches sont gratuites. Ensuite, le tarif est de 20 Francs pour 15 minutes (Ordonnance sur les émoluments de la BN). Le demi-prix est appliqué pour le tarif étudiant.

Selon les cas, l'envoi d'un document, de copies papier ou numériques fait l'objet d'une tarification qui peut être différente selon les bibliothèques. La facturation est établie par la BN qui se charge de rembourser les bibliothèques partenaires.

L'utilisateur est informé à l'avance du coût total de la recherche demandée (temps passé, copies).

## 11. Données personnelles, confidentialité, utilisation

### 11.1 Données personnelles

Afin d'obtenir la réponse souhaitée, l'utilisateur est tenu de fournir de manière exacte ses données personnelles, en particulier son adresse courriel.

#### Confidentialité

Les bibliothèques partenaires s'engagent à respecter les données personnelles des usagers qui ne sont en aucun cas publiées ou diffusées en dehors du réseau du Guichet.

#### Utilisation

Les données personnelles anonymisées peuvent être utilisées par les bibliothèques à des fins statistiques.

## 12. A quelles questions le Guichet répond-il ?

Le Guichet a été créé en vue de répondre à toutes les questions sur la Suisse. Chaque bibliothèque partenaire du Guichet est spécialisée dans un domaine (par ex. : cantons, histoire, bande dessinée ...) ce qui permet de couvrir un large spectre de questions sur la Suisse.

Les questions peuvent être :

- de type factuel (une date, un évènement...)
- bibliographique (extrait d'une base de données, d'un catalogue...)
- généalogique (patronyme, noms de famille suisses...)
- géographique (lieux suisses...)
- historique
- économique
- juridique
- scientifique ou technique
- en lien avec un autre pays si la Suisse a entretenu des rapports avec celui-ci

### 13. A quelles questions le Guichet ne répond-il pas ?

Le Guichet ne répond pas:

- aux demandes de consultations juridiques
- aux demandes d'ordre médical
- aux demandes sur des personnes privées
- aux demandes d'ordre bancaire

### 14. Multilinguisme

Le Guichet utilise les langues officielles de la Confédération, plus l'anglais. Les réponses sont données dans la langue de la question. Si une bibliothèque partenaire ne possède pas les ressources pour la traduction, la Bibliothèque nationale se charge de transmettre la réponse dans la langue souhaitée.

1 (voir : <http://www.nb.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/01142/index.html?lang=fr>)

2 ([www.nb.ch/swissinfodesk](http://www.nb.ch/swissinfodesk))

3 ces règles s'inspirent de RUSA (Reference and Users Services Association) : <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/Default2277.htm> . Elles sont incitatives, mais n'ont rien d'obligatoire.

4 ce point étant contesté, les bibliothèques partenaires sont libres de l'appliquer ou non.

## ***Annexe 7 : sondage sur les renseignements à distance réalisé en juin 2007 auprès de 50 lecteurs***

### **Questionnaire**

1) Vous êtes

Étudiant     Doctorant     Chercheur     Enseignant     Autre

Prépa

Licence

Master

2) Dans quelle université/ école êtes-vous inscrit ?

3) Dans quelle (s) discipline(s) ?

4) Certaines bibliothèques ont mis en place un service pour renseigner le public à distance (par courrier, par téléphone, par mail). Est-ce que vous en connaissez ?

Oui                       Non

Si oui, quelle(s) bibliothèque(s) ?

5) En dehors des questions d'ordre pratique, avez-vous déjà posé des questions à distance à une bibliothèque ?

Oui                       Non

Si oui, auprès de quelle (s) bibliothèque(s) ?

6) Si la bibliothèque Sainte-Geneviève mettait en place un service de renseignements à distance, est-ce que vous seriez intéressé(e) ?

Oui                       Non

7) Si oui, quel type de renseignement souhaiteriez-vous demander à la bibliothèque Sainte-Geneviève ?

## Résultats du sondage

### 1) Vous êtes :

	Effectif	%
Étudiant	43	86,0%
Dont :		
Prépa	8	16,0%
Licence	23	46,0%
Master	11	22,0%
Doctorant	1	2,0%
Chercheur	2	4,0%
Enseignant	2	4,0%
Autre	3	6,0%

### 2) Dans quelle université êtes-vous inscrit ?

Réponses	Effectif	%
Non réponse	5	10,0%
École d'ingénieur	2	4,0%
École de commerce	1	2,0%
Fondation Nationale des Sciences Politiques	1	2,0%
Institut de Physique du Globe de Paris	1	2,0%
Institut Supérieur de Rééducation Psychomotrice	1	2,0%
Lycée Le Raincy	1	2,0%
Lycée Louis Legrand	4	8,0%
Lycée Saint-Louis	2	4,0%
Paris 1	9	18,0%
Paris 2	5	10,0%
Paris 3	2	4,0%
Paris 4	4	8,0%
Paris 5	5	10,0%
Paris 7	1	2,0%
Paris 10	1	2,0%
Paris 13	1	2,0%
Université Pierre et Marie Curie	1	2,0%
Université Catholique de Buenos Aires	1	2,0%
Université de Saragosse (Espagne)	1	2,0%
Université Nationale de Cuyo (Argentine)	1	2,0%

### 3) Dans quelle(s) discipline(s) ?

Réponses	Effectif	%
Non réponse	3	6,0%
Anglais	2	4,0%
Biologie	2	4,0%
Commerce	2	4,0%
Droit	9	18,0%
Droit des affaires	1	2,0%
Espagnol	1	2,0%
Ethnologie	1	2,0%
Finance	2	4,0%
Histoire	5	10,0%
Lettres	3	6,0%
Médecine	6	12,0%
Paramédical	1	2,0%
Philosophie	3	6,0%
Psychologie	1	2,0%
Sciences de l'ingénieur	1	2,0%
Sciences physiques	7	14,0%

### 4) Certaines bibliothèques ont mis en place un service pour renseigner le public à distance (par courrier, par téléphone, par mail...). Est-ce que vous en connaissez ?

	Effectif	%
Oui	4	8,0%
Non	46	92,0%

### 5) Si oui, quelle(s) bibliothèque(s) ?

Réponses	Effectif	%
Non réponse	46	92,0%
Bibliothèque Cujas	1	2,0%
Bibliothèque de l'Université de Saragosse	1	2,0 %
Bibliothèque nationale de France	3	6,0%

**6) En dehors des questions d'ordre pratique, avez-vous déjà posé des questions à distance à une bibliothèque ?**

	Effectif	%
Oui	6	12,0%
Non	44	88,0%

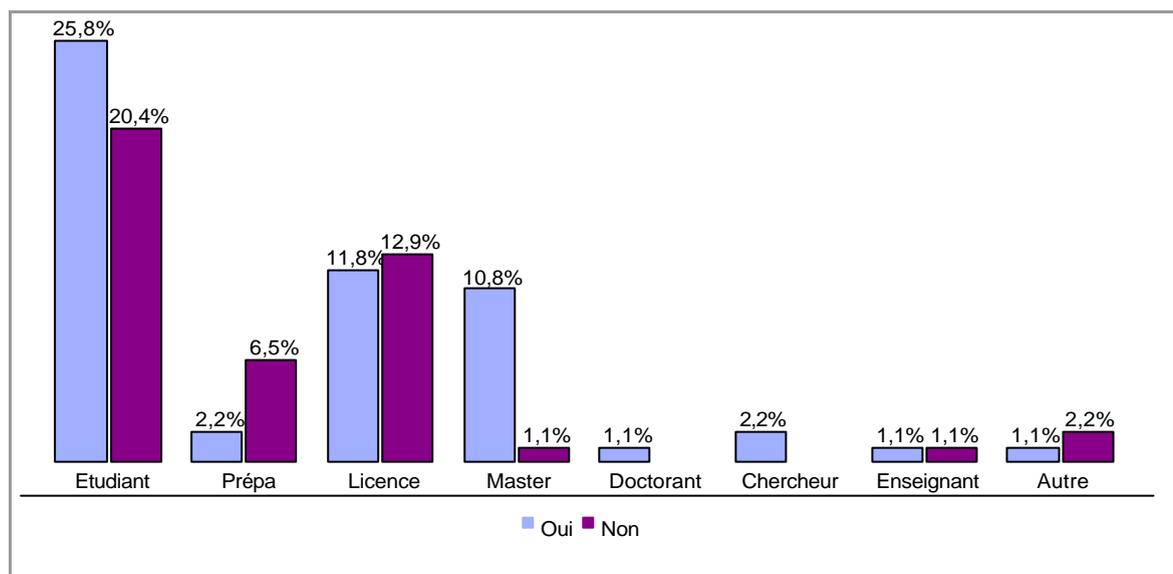
**7) Si oui, auprès de quelle(s) bibliothèque(s) ?**

Réponses	Effectif	%
Non réponse	45	90,0%
Bibliothèque de l'Université de Saragosse	1	2,0%
Bibliothèque nationale de France	1	2,0%
BPI (service de renseignement par téléphone)	1	2,0%
BPI (via BiblioSés @me)	1	2,0%
Centre des archives d'Outre Mer (Aix-en-Provence) (mail)	1	2,0%
Une bibliothèque municipale de la Ville de Paris	1	2,0%

**8) Si la bibliothèque Sainte-Geneviève mettait en place un service de renseignements à distance, est-ce-que vous seriez intéressé(e) ?**

	Effectif	%
Oui	28	56,0%
Non	22	44,0%

**Etude des réponses en fonction du statut des personnes interrogées :**



**9) Si oui, quel type de renseignement souhaiteriez-vous demander à la bibliothèque Sainte-Geneviève ?**

Réponses	Effectif	%
Non réponse	24	48,0%
Aide à la recherche bibliographique, informations bibliographiques	13	26,0 %
Aide à la recherche d'articles	1	2,0%
Informations pratiques	8	16,0%
Localisation d'ouvrages pour les fermetures extraordinaires	1	2,0%
Faire des vérifications, pour éviter de se déplacer pour rien	2	4,0%
Vérifier que des documents sont disponibles en rayon	3	6,0%
Savoir ce qui est disponible en rayon	1	2,0%
Savoir si la bibliothèque a les livres recherchés	1	2,0%
Informations juridiques	1	2,0%
Informations sur des thèmes scientifiques ; Actualités en sciences physiques	1	2,0%
Informations sur les colloques en droit	1	2,0%
Manifestations culturelles	1	2,0%

***Annexe 8 : liste des domaines de  
compétence des bibliothèques du réseau  
BiblioSés@me***

**Bibliothèque Publique d'Information**  
**Service Accueil / Réponses à distance**

**Paris, 01.07.2007**

<b>Bpi</b>	<b>Lille</b>	<b>Limoges</b>	<b>Marseille Alcazar</b>	<b>Montpellier</b>	<b>Troyes</b>	<b>Valenciennes</b>	<b>Reims</b>	<b>Brest</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualité</li> <li>- Art moderne</li> <li>- Art contemporain</li> <li>- Presse française d'information générale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Histoire régionale</li> <li>- Musicologie (certains domaines)</li> <li>- Edition contemporaine</li> <li>- Patrimoine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Francophonie</li> <li>- Fonds régional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pôle associé BNF Méditerranée</li> <li>- Dépôt légal imprimeur/éditeur PACA</li> <li>- Littérature jeunesse</li> <li>- BD ancienne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fonds sur l'actualité régionale</li> <li>- Fonds régional ancien (Occitanie)</li> <li>- Plusieurs fonds du secteur patrimoine</li> <li>- Cinéma</li> <li>- Bande dessinée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Histoire du livre</li> <li>- Histoire du moyen âge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Hainaut</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Design</li> <li>Fonds régional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pôle associé BNF</li> <li>Océanographie</li> <li>- Bretagne</li> </ul>

## **Annexe 9 : documents de travail du projet FranceReference**

### **Coopération de services de réponses à distance**

#### **Document de travail à valider par les partenaires<sup>112</sup>**

### **1. Cadrage de la coopération**

*Dans le texte qui suit, le terme partenaires désigne potentiellement :*

- *des établissements ayant un service questions réponses (par exemple SwissInfoDesk, SINDBAD, Guichet du savoir)*
- *des réseaux de services questions réponses (par ex. Bibliosésame).*

#### **1. 1. Exposé des motifs**

L'adaptation de l'offre des bibliothèques aux enjeux de la société de l'information repose sur de nombreux volets, notamment :

- la large diffusion de documents numérisés, au moyen de bibliothèques accessibles sur Internet ;
- la mutualisation de l'expertise humaine et documentaire des bibliothèques, par la constitution de réseaux de compétences mobilisables à tout moment.

La plupart des grandes bibliothèques ont intégré depuis longtemps le premier volet, comme en témoignent de nombreuses réalisations et le projet de bibliothèque numérique européenne.

Le second, qui s'inscrit dans la tradition anglo-saxonne des services de références à distance, devrait connaître un développement significatif dans des établissements francophones.

Certaines bibliothèques ont créé un service questions réponses pour leur établissement : par exemple la Bibliothèque municipale de Lyon avec le Guichet du savoir, la Bibliothèque nationale de France avec SINDBAD, la Bibliothèque interuniversitaire de médecine, ...

D'autres se sont regroupées en des réseaux coopératifs utilisant un outil de travail commun : par exemple Bibliosésame, qui regroupe des bibliothèques municipales autour de la Bibliothèque publique d'information et s'appuie sur le logiciel Questionpoint.

---

<sup>112</sup> Etat de révision du document : novembre 2006

Le présent document a été une première fois amendé par :

- la BnF
- la BPI
- La BAnQ (Québec)
- La Bibliothèque nationale suisse

L'objectif pour les bibliothèques est de mieux servir internautes et lecteurs en se partageant les questions selon divers critères. Ce peut être les jours et/ou heures de fermeture (une bibliothèque fermée tel jour vers des partenaires qui peuvent répondre à ces jours et heures), les capacités linguistiques (une bibliothèque qui ne répond pas en allemand ou en russe vers des partenaires qui le font), les compétences scientifiques (une bibliothèque peu apte à répondre en médecine vers un partenaire spécialisé), etc. Cette coopération permet aux bibliothèques un partage de la charge, et également de se faire mieux connaître. Elle doit permettre aux internautes ou lecteurs de recevoir des réponses les plus conformes possibles à leurs demandes, en termes de délais, de langues, et bien sûr de qualité.

Alors que des systèmes coopératifs se sont déjà constitués dans diverses zones linguistiques (anglophone bien sûr, mais aussi germanophone, hispanophone, etc.), les bibliothèques francophones prennent conscience du double enjeu constitué par la promotion du Français comme langue de service aux usagers, et par la nécessité de mutualiser leur expertise avec celle des dispositifs existants, notamment européens et nord-américains. A cette fin, elles décident de constituer un réseau coopératif de leurs services de réponses à distance<sup>113</sup>.

### **1.2 Définition de ce réseau**

Ce réseau n'a pas pour objet d'organiser une concurrence entre services ou réseaux de services questions réponses mais de les fédérer :

- dans le respect de l'identité de chaque service ou établissement et/ou de chaque réseau d'établissements.
- sans exclusive liée au type d'établissement : potentiellement le réseau peut être rejoint par des services questions réponses de bibliothèques nationales, universitaires, publiques, indépendants ou constitués en réseaux.

Les partenaires conviennent de mettre leur coopération au service des publics qui les sollicitent. Ils apportent des réponses aux questions qui leur sont posées dans les différents champs de la culture. Ils jouent ainsi un rôle important dans la transmission et la diffusion des cultures nationales, régionales et locales. Le réseau qu'ils forment est un reflet de la francophonie internationale. L'usage d'une même langue, le français, n'exclut pas dans les services l'usage d'autres langues en fonction de la situation et de la politique propres à chaque partenaire.

A ce stade, faute d'une structure juridique dont le caractère nécessaire n'est pas établi et pour préserver à cette fédération une grande souplesse, ce réseau prendrait la forme d'un *label* géré collectivement et attribué à tout service ou réseau de services adhérant à une charte de service et à une répartition des compétences communes aux partenaires.

---

<sup>113</sup> Cette initiative a été prise à l'issue d'une réunion internationale sur la coopération dans le domaine des services à distance organisée conjointement par le BPI et la BnF qui s'est tenue à la BPI et à la BnF le 9 décembre 2005. Y assistaient : la Bibliothèque nationale suisse, la Bibliothèque et archives nationales du Québec, la Bibliothèque royale de Belgique, le Ministère de la communauté française de Belgique, la Direction du livre et de la Lecture (France), la Bibliothèque nationale de France, la bibliothèque municipale de Lille, de Lyon, de Troyes, de Montpellier, de Marseille, la Bibliothèque publique d'information.

### 1.3 Identification des partenaires

Les partenaires conviennent que leur coopération s'inscrit dans un réseau dont chaque partenaire est clairement identifié pour l'ensemble des partenaires. Les questions reçues par les partenaires ne peuvent provenir que de partenaires identifiés. Les questions renvoyées par les partenaires ne peuvent être adressées qu'à des partenaires identifiés.

A la date de décembre 2006, le réseau serait potentiellement composé de : la Bibliothèque municipale à vocation régionale de Marseille, la Bibliothèque municipale à vocation régionale de Troyes, la Bibliothèque Municipale de Lille, la Bibliothèque nationale de France, la Bibliothèque nationale du Québec, la Bibliothèque nationale de Suisse, la Bibliothèque publique d'information, les Médiathèques de Montpellier, la bibliothèque municipale de Valenciennes, la bibliothèque municipale d'Antony.

### 1.4. Charte de service

Les partenaires conviennent que chaque établissement peut conserver un service identifié, la maîtrise de sa politique de service et de publics. En revanche, leur coopération est définie par l'adhésion à une **charte de service**, élaborée collectivement.

### 1.5. Structure juridique

Les partenaires conviennent qu'à ce stade, il n'est pas nécessaire d'élaborer quelque structure juridique ou administrative que ce soit. Ils cosignent une convention qui rappelle les principaux engagements des partenaires. Ils s'efforcent de prendre les décisions communes de façon consensuelle. Dans un premier temps, le secrétariat du groupe sera assuré par la BnF, qui s'engage à consulter l'ensemble des partenaires pour toute décision affectant la coopération entre les partenaires. Ce secrétariat pourra être assuré par un autre établissement. Il est proposé que la coopération entre les services prenne d'abord prendre la forme d'un label délivré avec l'accord de l'ensemble des partenaires.

### 1.6. Label

Le label prendrait le nom de FranceReference (nom à débattre)<sup>114</sup>. Le label figurerait sur la page des services à distance des sites coopérants. En adjonction à ce nom, sur requête de l'utilisateur, s'afficherait :

- un exposé des motifs de la coopération : par exemple : *Pour mieux répondre à vos questions, un certain nombre de bibliothèques se sont librement associées autour d'une charte de service commune. Pour vos questions sur la France et les pays totalement ou partiellement francophones, le label FranceReference vous apporte la garantie d'obtenir des réponses par des bibliothèques françaises ou francophones.*
- la charte de service
- la liste des bibliothèques adhérentes et la carte documentaire des compétences.

Cette page pourra être portable sur tout ou partie des sites ou accessible par liens pérennes vers quelques bibliothèques.

---

<sup>114</sup> : le nom de ce label paraît devoir ne pas évoquer explicitement le livre ou la bibliographie, les services (notamment celui de la BnF) couvrant tous les médias (par ex. l'audiovisuel ou les partitions musicales).

### **1.8 Outil de travail**

Les partenaires conviennent que l'utilisation du progiciel Question point est recommandée mais qu'elle ne constitue pas une obligation pour intégrer le réseau. En l'absence d'un logiciel partagé, les partenaires conviendront des modalités minimales pour l'envoi, la réception, le suivi et l'évaluation des demandes et des réponses.

### **1.9. Principes de fonctionnement du réseau**

A ce stade, il paraît difficile de présager d'un fonctionnement pratique pour les réorientations des questions. Les établissements participants pourront considérer :

- qu'ils renvoient les questions à l'établissement qui leur paraît le plus pertinent dès que le sujet correspond à un domaine de compétences identifié.
- qu'ils tentent d'abord de répondre aux questions et ne renvoient qu'en cas d'abandon, soit par défaut d'outils de travail, manque de temps, etc.

Après quelques mois de fonctionnement, un examen des divers échanges entre les partenaires permettra de définir quelques principes de réorientations.

Les partenaires conviennent que sauf difficulté technique, c'est le service auquel a été finalement adressée la question qui répond à l'utilisateur en mentionnant la ou les bibliothèques sources. Ainsi : l'utilisateur pose sa question au service A. Pour diverses raisons, le service A transmet la question à un service B. Le service B répond à l'utilisateur, en mentionnant l'origine service A.

### **1.10. Evaluation**

Les partenaires conviennent de procéder à une évaluation annuelle de cette collaboration dans tous ses aspects, par une modalité à définir (réunion matérielle ou virtuelle, mise en place d'une liste de diffusion, ou de dialogue virtuel).

## **2. Charte de service**

### **2.1 Moyens de communication**

La coopération est conçue pour utiliser plutôt la messagerie électronique. Cependant, des échanges selon des méthodes plus traditionnelles (courrier postal et téléphone) ne sont pas exclus mais devront être limités.

### **2.2. Gratuité du service**

Dans le cadre de leur coopération, les bibliothèques proposent un service gratuit. Les informations données ne peuvent pas être utilisées à des fins commerciales.

### **2.3 Nature des questions**

Les services fournissent :

- des références de documents (livres, revues, disques, films...) sur tous les sujets
- des informations factuelles – éléments biographiques, faits, chiffres, dates
- des identifications ou des localisations de documents
- des informations sur les collections des différentes bibliothèques

Les services ne fournissent pas :

- des bibliographies approfondies
- des réponses aux questions de concours
- de l'aide aux devoirs scolaires ou universitaires.
- des estimations financières ou des expertises
- des recherches approfondies de généalogie ou d'héraldique
- des consultations juridiques ou médicales
- des revues de presse

- des analyses de marché

#### **2.4. Fourniture de références et de documents.**

Les bibliothèques fournissent un maximum de 15 références bibliographiques pour chaque question.

Les bibliothèques n'effectuent pas d'envoi de documents, à l'exception d'éventuelles photocopies et d'éventuels documents numériques au nombre maximum d'une dizaine.

#### **2.5 Délais de réponse**

Les bibliothèques répondent dans un délai maximal de 3 jours ouvrables aux questions posées sur les sites et dans un délai de 15 jours aux questions envoyées par courrier postal. Au-delà, les utilisateurs sont informés du délai de réponse. Les recherches complexes seront traitées dans un délai maximum de 20 jours.

#### **2.6 Temps de recherche**

La BnF informe le public que la BnF limite la durée de recherche pour la plupart des questions à 1 à 2 heures. Les questions plus complexes font l'objet d'un traitement distinct avec message fixant un délai de réponse.

La BPI estime que ce point est à la libre appréciation des partenaires et peut ne pas être intégré dans la charte

#### **2.7 Droits d'auteur**

Dans leurs réponses, les partenaires respectent la réglementation relative à la propriété intellectuelle et limitent leur utilisation de documents au droit de citation. En cas d'infraction à une législation nationale ou internationale relative au droit de la propriété intellectuelle et artistique, seule la bibliothèque ayant rédigé le message incriminé peut être civilement ou pénalement tenue pour responsable.

#### **2.8. Confidentialité**

Les partenaires s'engagent à respecter la confidentialité des informations nominatives et lorsqu'approprié, la confidentialité des questions et des réponses.

### **3. Compétences**

***Rappel:** pour son propre service, chaque bibliothèque partenaire est libre de sa politique de publics et de réponses. Il ne s'agit donc pas de lister les compétences des établissements qui peuvent être plus larges que le rôle qu'ils assumeront dans le réseau, mais bien les domaines pour lesquels les établissements souhaitent se porter volontaires pour répondre à des questions dans le cadre de la coopération. Il paraît souhaitable d'aborder ces domaines par types de documents traités, géographie traitée, périodes traitées, disciplines traitées (si nécessaire).*

#### **Bibliothèque municipale à vocation régionale de Marseille**

Pôle associé BnF Méditerranée

Dépôt légal imprimeur/éditeur PACA

Littérature jeunesse (peut-on être plus précis ?)

BD ancienne (peut-on être plus précis ?)

#### **Bibliothèque municipale à vocation régionale de Troyes**

Histoire du livre (peut-on être plus précis ?)

Histoire du Moyen Âge

**Bibliothèque Municipale de Lille**

Histoire régionale  
 Musicologie (certains domaines) (lesquels ?)  
 Edition contemporaine (peut-on être plus précis ?)  
 Patrimoine (peut-on être plus précis ?)

**Bibliothèque nationale de France**

Dans son service SINDBAD, la BnF propose de répondre à des questions factuelles ou bibliographiques de toutes natures, portant sur toutes époques, y compris l'actualité. Dans un réseau coopératif, elle envisage de resserrer ces compétences sur :

- la francophonie
- la production éditoriale sur tous les supports dont elle assume la collecte et la conservation par dépôt légal (ouvrages, périodiques, gravure, photographie, musique imprimée, cartes et plans, monnaies et médailles, phonogrammes, vidéogrammes, documents électroniques sur support ou en flux, documents multimédia multisupports – par exemple imprimés avec cassette audio).
- les manuscrits
- le livre rare et précieux.

**Bibliothèque nationale du Québec**

Civilisation du Québec et du Canada français.  
 Patrimoine documentaire québécois et canadien-français publié et archivistique.  
 Edition relative au Québec (à préciser : y compris international ?)  
 Amérique francophone  
 Francophonie en Amérique

**Bibliothèque nationale de Suisse**

Tout sujet relatif à la Suisse et à la Suisse francophone, et notamment  
 Histoire suisse  
 Littérature suisse  
 Art suisse  
 Droit suisse  
 Bibliothéconomie en Suisse.

**Bibliothèque publique d'information**

Actualité (peut-on être plus précis ?)

**Médiathèques de Montpellier**

Fonds sur l'actualité régionale  
 Fonds régional ancien (Occitanie)  
 Plusieurs fonds du secteur patrimoine (peut-on être plus précis ?)  
 Cinéma (peut-on être plus précis ?)  
 Bande dessinée (peut-on être plus précis ?)

**Bibliothèque municipale d'Antony****Bibliothèque municipale de Valenciennes****Le Hainaut**

## Annexes au document de travail FranceReference

### **Annexe 1 : Liste des membres potentiels du réseau (avril 2007)**

#### **Liste des partenaires potentiels**

Bibliothèque des musées de Strasbourg  
 Bibliothèque Municipale à Vocation Régionale de Marseille  
 Bibliothèque Municipale de Lille  
 Bibliothèque Municipale de Lyon  
 Bibliothèque nationale de France  
 Bibliothèque Publique d'information  
 Ecole Nationale des Ponts et Chaussées  
 La Joie par les livres  
 Maison Méditerranéenne des Sciences de l'Homme – Phonothèque  
 Médiathèque de l'agglomération troyenne  
 Service Commun de Documentation de l'Université Claude Bernard – Lyon 1  
 Les silos, maison du livre et de l'affiche (Chaumont)

Bibliothèque nationale du Québec  
 Bibliothèque nationale de Suisse

#### **Liste des établissements ayant exprimé le souhait d'être tenus informés des évolutions de la coopération**

Bibliothèque de Bordeaux  
 Bibliothèque de Documentation Internationale Contemporaine  
 Bibliothèque intercommunale Epinal-Golbey – Epinal  
 Bibliothèque Interuniversitaire de Médecine Paris  
 Bibliothèque Municipale à Vocation Régionale de Toulouse  
 Bibliothèque municipale de Caen  
 Bibliothèque municipale d'Orléans  
 Bibliothèque nationale et universitaire de Strasbourg  
 Brest (Bibliothèque municipale de Brest, Service historique de la Marine, Bibliothèque La Pérouse)  
 ENSSIB  
 Institut National de Recherche Pédagogique  
 Médiathèque centrale d'agglomération Emile Zola – Montpellier  
 Médiathèque de La Villette – Cité des sciences et de l'industrie  
 Médiathèque Louis Aragon Le Mans  
 MuCEM – Musée des civilisations de l'Europe et de la Méditerranée

## **Annexe 2 : mention du label FranceReference**

Sous la mention du label **FranceReference** doivent figurer, sous un lien hypertexte

1. L'exposé des principes :  
Pour mieux répondre à vos questions, et illustrer le dynamisme des bibliothèques, centres de documentation et de ressources français ou francophones, un certain nombre de bibliothèques se sont librement associées autour d'une charte de service commune. Pour toutes vos questions, et notamment pour vos questions sur la France et les pays totalement ou partiellement francophones, le label **FranceReference** vous apporte la garantie d'obtenir des réponses par des bibliothèques françaises ou francophones.
2. La charte de service (voir annexe 3)
3. La liste à jour des bibliothèques participantes
4. La carte à jour des pôles d'excellence des partenaires

## **Annexe 3 : charte de service**

### **Charte de service**

Dans le cadre de leur coopération, les services de référence du réseau **FranceReference** fournissent :

- des références de documents (livres, revues, disques, films...) pour leur domaine de compétence assumé dans le réseau (maximum de 15 références bibliographiques),
- des informations factuelles – éléments biographiques, faits, chiffres, dates – en rapport avec leurs domaines de compétence assumés dans le réseau
- des identifications ou des localisations de documents
- des informations sur leurs collections ou les collections de bibliothèques partenaires

Les services ne fournissent pas :

- de bibliographie approfondie
- de réponse aux questions de concours
- d'aide aux devoirs scolaires
- d'estimation financière ou d'expertise
- de consultation juridique ou médicale
- de revue de presse
- d'analyse de marché

Les services s'engagent à répondre dans un **délai de 3 jours ouvrables à compter de leur réception de la question**. Au-delà, les utilisateurs sont informés du délai de réponse. Les recherches complexes sont traitées dans un délai maximum de 15 jours.

Pour des raisons d'efficacité, les recherches faites par les services peuvent se trouver limitées à 1 à 2 heures par question.

Les services de référence du réseau s'engagent :

1. A un **service gratuit**
2. Au **respect de la confidentialité des informations nominatives** et du contenu des messages
3. Au **respect des législations en vigueur**

## **Annexe 4 : carte des pôles d'excellence**

### **Liste des bibliothèques telle qu'elle serait mise en ligne (proposition)**

Nota Bene : pour son propre service, chaque bibliothèque partenaire est libre de sa politique de publics et de réponses. Il ne s'agit donc pas de lister les compétences des établissements qui peuvent être plus larges que le rôle qu'ils assumeront dans le réseau, mais bien les domaines pour lesquels les établissements souhaitent se porter volontaires pour répondre à des questions dans le cadre de la coopération.

Il paraît souhaitable d'aborder ces domaines par types de documents traités, géographie traitée, périodes traitées, disciplines traitées (si nécessaire).

Cette carte est à confirmer avec chaque établissement.

### **Bibliothèques françaises**

<b>Nom</b>	<b>Domaine d'excellence assumé dans le réseau</b>
<b>Bibliothèque des musées de Strasbourg</b>	Art (toutes périodes, géographie occidentale, texte imprimé, images animées) Art en Alsace
<b>Bibliothèque Municipale à Vocation Régionale de Marseille</b> <a href="http://www.bmvr.marseille.fr/Fede/Site/Presentations/BMM-FR/Autres/BiblioSesame.asp">http://www.bmvr.marseille.fr/Fede/Site/Presentations/BMM-FR/Autres/BiblioSesame.asp</a>	Pôle associé BnF Méditerranée = thématique Méditerranée ? Dépôt légal imprimeur / éditeur PACA Littérature jeunesse Bande dessinée ancienne
<b>Bibliothèque Municipale de Lille</b> <a href="http://www.bm-lille.fr/bmlille/reponses_distance.html">http://www.bm-lille.fr/bmlille/reponses_distance.html</a>	Histoire régionale (Nord-Pas-de-Calais) Musicologie (certains domaines) (lesquels ?) Edition contemporaine (peut-on être plus précis ?) Patrimoine (peut-on être plus précis ?)
<b>Bibliothèque Municipale de Lyon</b> <a href="http://www.bm-lyon.fr/trouver/seldoc/lyon_reference_service.htm">http://www.bm-lyon.fr/trouver/seldoc/lyon_reference_service.htm</a>	Livres anciens (15 <sup>ème</sup> – 19 <sup>ème</sup> ) et histoire du livre Chine du 20 <sup>ème</sup> siècle : littérature et sciences humaines Lyon et sa région : histoire et actualité (tous domaines)
<b>Bibliothèque nationale de France</b> <a href="http://www.bnf.fr/pages/zNavigat/frame/accedoc.htm?ancre=reponses_distance.htm">http://www.bnf.fr/pages/zNavigat/frame/accedoc.htm?ancre=reponses_distance.htm</a>	Francophonie Production éditoriale sur tous les supports dont la BnF assume la collecte et la conservation par dépôt légal (livres, revues, gravure, photographie, musique imprimée, cartes et plans, monnaies et médailles, phonogrammes, vidéogrammes, documents électroniques sur support ou en flux, documents multimédia multisupports – par exemple imprimés avec cassette audio) Manuscrits Livre rare et précieux
<b>Bibliothèque Publique d'information</b> <a href="http://www.bpi.fr/ress.php?id_c=30&amp;id_rubrique=67">http://www.bpi.fr/ress.php?id_c=30&amp;id_rubrique=67</a>	Actualité

<b>ENPC (École Nationale des Ponts et Chaussées)</b>	Génie civil (mécanique ; analyse matériau ; construction) du XVIIIème siècle à nos jours Urbanisme, aménagement du territoire du XVIIIème siècle à nos jours Transport, mobilité du XVIIIème siècle à nos jours
<b>La Joie par les livres</b>	Littérature pour la jeunesse comprenant la littérature adressée aux enfants et aux adolescents Problématique concernant la lecture des enfants et des jeunes
<b>Maison Méditerranéenne des Sciences de l'Homme – Phonothèque</b> <a href="http://bibenligne.mmssh.univ-aix.fr">http://bibenligne.mmssh.univ-aix.fr</a>	Archives sonores Source orale Enquête de terrain Histoire orale Langues régionales Musique traditionnelle Répertoire conté
<b>Médiathèque de l'agglomération troyenne</b> <a href="http://www.mediathèque-agglomération-troyes.fr/bmtroyes/accueil.php">http://www.mediathèque-agglomération-troyes.fr/bmtroyes/accueil.php</a>	Histoire du livre Histoire du Moyen Age
<b>Service Commun de Documentation de l'Université Claude Bernard – Lyon 1</b>	Chimie Pharmacie
<b>Les silos, maison du livre et de l'affiche (Chaumont)</b>	Graphisme contemporain Histoire de l'affiche de la fin XIXè

### **Bibliothèques francophones**

<b>Nom</b>	<b>Domaine d'excellence assumé dans le réseau</b>
<b>Bibliothèque nationale du Québec</b> <a href="https://www.banq.qc.ca/portal/dt/formulaires/formulaire_reference/formulaire_reference.jsp">https://www.banq.qc.ca/portal/dt/formulaires/formulaire_reference/formulaire_reference.jsp</a>	Civilisation du Québec et du Canada français Patrimoine documentaire québécois et canadien-français publié et archivistique Edition relative au Québec (à préciser : y compris international ?) Amérique francophone Francophonie en Amérique
<b>Bibliothèque nationale de Suisse</b> <a href="http://ead.nb.admin.ch/web/forms/sid/form-fr.html">http://ead.nb.admin.ch/web/forms/sid/form-fr.html</a>	Tout sujet relatif à la Suisse et à la Suisse francophone et notamment : Histoire suisse Littérature suisse Art suisse Droit suisse Bibliothéconomie en Suisse

## ***Annexe 10 : comptes-rendus des réunions du groupe de travail sur le projet de Service de référence virtuelle du Quartier latin***

Compte-rendu de la première réunion préparatoire du  
projet de Paris-Sorbonne  
(rédigé par David Benoist)

La réunion s'est tenue le **mercredi 15 novembre 2006**, de 14h30 à 17h à la Maison de la Recherche.

Étaient présents :

- **Brigitte Auby**, pour le SCD de Paris-III ;
- **David Benoist**, stagiaire ENSSIB ;
- **Catherine Breux-Delmas**, pour la bibliothèque de la Sorbonne ;
- **Joëlle Claud**, pour le SCD de Paris-IV ;
- **François Michaud**, pour la bibliothèque Sainte-Barbe ;
- **Rosa Salesne-Blanco**, pour le SCD de Paris-III ;

Excusé : **Alain Diez**.

Joëlle Claud ouvre la réunion en rappelant l'origine du projet, né de discussions informelles entre des membres des SCD de Paris-III et Paris-IV. Alain

Diez a ensuite sollicité l'ENSSIB pour transformer cette démarche en stage d'étude, confié à un élève-conservateur.

David Benoist travaille depuis début septembre sur ce projet de référence virtuelle collaborative. Une recherche théorique a d'abord été menée sur ce type de services à l'université, à partir des documents déjà publiés sur le sujet. Des contacts ont été pris avec des SCD hébergeant des services de référence virtuelle (SRV). Enfin, un certain nombre de visites a permis d'observer le fonctionnement concret de tels services :

- à la **BnF**, **Françoise Simeray** et **Véronique Morin** ont présenté **Sindbad** ;
- à la **BPI**, **Catherine Burtin** a présenté le réseau **BiblioSés@me** ;
- à la **BIUM**, **Claire Nguyen** a présenté **BIUMInfo**.

L'idée n'est pas de refaire ce qui existe déjà, mais de mettre en place un SRV collaboratif, axé sur les missions des bibliothèques universitaires et les besoins des étudiants.

Trois grandes questions méritent d'être abordées en premier lieu :

- o à quel public destine-t-on le service ?
- o quelles questions acceptera-t-on ?
- o comment y répondra-t-on ?

### **Réflexions préliminaires**

À Paris-III, en salle de référence, on insiste sur la formation du lecteur à l'autonomie. La référence virtuelle devrait rendre le même type de service. La conavagation constituerait la solution la plus proche de la référence en salle, où l'on montre concrètement à l'étudiant l'utilisation des ressources en ligne. Le public est en général réceptif à cette démarche. Ainsi la référence virtuelle doit-elle apporter une véritable valeur ajoutée pour l'université.

Un tour de table permet d'énumérer les intérêts de la référence virtuelle en BU :

- **Renseigner le public qui ne peut pas se déplacer en bibliothèque**. Ce public distant, empêché ou qui travaille, n'est pas assez pris en compte habituellement (exemple du service de la formation continue de Paris-VIII) ;
- **Compenser le déficit de places** en bibliothèque pour les étudiants parisiens ;
- **Diversifier les services** en BU alors que la fréquentation baisse ;
- **Compenser des horaires d'ouverture pas assez larges** ;
- De toute façon, tous les étudiants travaillent de plus en plus avec les outils en ligne. Un SRV serait une manière de prendre en compte ces **nouveaux comportements sociaux**. Est évoqué le cas d'une lectrice en Sorbonne, qui se félicitait de venir sur place en journée, et de pouvoir continuer à travailler chez elle le soir, grâce aux ressources électroniques.

Les partenaires sont d'avis qu'il faut commencer « doucement mais sûrement ». Le **volontariat** paraît essentiel, pour le lancement du service. Ensuite, par effet d'entraînement, on espère que d'autres collègues participeront au SRV. À terme, la référence virtuelle devrait être incluse dans les profils de poste des nouveaux agents – c'est déjà le cas à Sainte-Barbe.

On s'interroge pour savoir s'il faut commencer avec beaucoup de collaborateurs ou non. Finalement, on choisit de trouver chez chacun des 4 partenaires **un noyau initial de 3 ou 4 personnes volontaires – couvrant si possible un panel de disciplines assez large (pour ce faire, on n'hésitera pas à recruter un peu plus de personnes, afin de balayer le maximum de spécialités différentes)**. À Paris-III, Jean-François Crétaz répond déjà aux questions en ligne.

À la Sorbonne, la fermeture permettra de libérer du personnel pour le SRV. À Paris-IV, les responsables des bibliothèques reçoivent déjà des questions en ligne – mais ce ne seront pas forcément eux qui répondront dans le cadre du futur SRV.

Faut-il solliciter particulièrement les acquéreurs ? Avant tout, il convient d'avoir les compétences de base requises pour le service public réel. Des **formations** seront nécessaires en interne pour le SRV, même si le meilleur moyen de se former demeure la participation effective au travail de réponse en ligne.

On évoque l'élargissement du projet à d'autres partenaires logiques, comme la **bibliothèque Sainte-Geneviève** ou le **SCD de Paris-I**. Ces deux établissements seront contactés.

### **À qui le service est-il destiné ?**

Faut-il notamment soumettre l'accès à identification ? Ce n'est pas encore possible facilement, faute d'annuaire L-Dap. De même, la bibliothèque de la Sorbonne étant interuniversitaire, le problème des accès est presque insoluble. Enfin, on ne peut refuser de répondre par exemple à un étudiant étranger qui préparerait sa visite sur place. Édicter des conditions trop restrictives risque aussi de décourager les usagers. Par contre, on annoncera que la **priorité est donnée aux étudiants et enseignants – quelle que soit leur université**.

### **Quelles questions seront prises en compte ?**

Fort logiquement, **la priorité sera donnée aux questions concernant les humanités. Mais aucune question n'est a priori illégitime**. On ne présentera pas de listes de questions possibles ou de questions rejetées, comme c'est parfois le cas.

Pour commencer, **un service en différé paraît plus raisonnable**. Un **formulaire** sera établi, que l'utilisateur utilisera pour poser sa question. On examine alors les **champs** que ce formulaire devra comporter. Il serait intéressant de réserver un champ libre ou

l'usager préciserait **son université et sa faculté/son département**. De même, le **statut** est souhaitable, car on ne répondra pas de la même façon à un étudiant de premier cycle ou à un doctorant. D'ici à la prochaine réunion, on travaillera sur la liste des **thèmes proposés** sur le formulaire pour les questions, en fonction des spécialités de chaque bibliothèque, en s'appuyant sur le projet de carte documentaire du Quartier latin. Le thème choisi permettra au logiciel de répartir automatiquement les questions vers certains bibliothécaires.

Ainsi, certaines questions pourront-elles directement être envoyées à une bibliothèque particulière, tandis que les questions généralistes seraient visibles par tous. On pourra aussi dès le départ **réorienter** certaines questions spécifiques vers d'autres réseaux comme *BIUMInfos*. De même, il serait bon d'associer au SRV une **présentation de ressources en lignes**, à l'image de ce que font certains sites anglo-saxons.

### Comment répond-on ?

Il paraît important de conserver la spécificité universitaire en donnant **des réponses pédagogiques, où la méthodologie de recherche sera expliquée**. Existe-t-il un risque, en fournissant une réponse trop développée, de faire fuir le lecteur ? De même, ce type de rédaction ne risque-t-il pas d'être trop long pour le bibliothécaire ? **En tout cas, il serait intéressant que tous les bibliothécaires du réseau aient accès à l'ensemble des ressources électroniques des 4 partenaires**. Cette question sera étudiée avant la prochaine réunion. On s'interroge également sur l'établissement d'une liste d'ouvrages de référence utiles pour le SRV, à l'image de ce que fait la BPI. Mais à la bibliothèque Sainte-Barbe, tous les ouvrages sont encore en cartons. De même, organiser une salle dédiée à la référence virtuelle s'avérerait impossible au sein d'un SCD « éclaté » comme Paris-IV. Sans salle de référence généraliste, comment répondre aux questions d'ordre général ?

On envisage au moins de mettre en place **une liste de ressources de référence en ligne**, utilisable par tous. Elle pourrait s'organiser sous forme de signets – la forme reste à déterminer : gestion sous *Del.icio.us*, création d'un minisite avec *SPIP* ou d'un wiki ?

### Mise en place du service

On établira une **charte**, visible en ligne, et un **guide méthodologique** pour les bibliothécaires répondants. Des exemples des chartes utilisées dans d'autres BU seront annexés au compte-rendu de la réunion. Des formations seront organisées, qui ne réuniront pas que les coordinateurs de chaque bibliothèque ; si le noyau initial du SRV n'est constitué que d'une quinzaine de personnes

en tout, il suffira de s'installer dans une salle de cours comme celle de la Maison de la Recherche.

**Plutôt que de mettre en place une solution maison, on décide de se tourner vers un logiciel existant, de type *QuestionPoint*.** Cet exemple est intéressant : conçu pour un travail collaboratif, il intègre toutes les fonctions envisageables pour un SRV : référence en différé ou en direct, statistiques, base de connaissances... Entièrement en ligne, il est facile à mettre en place et permet de se relier à un réseau mondial de bibliothèques.

Une estimation a été demandée à OCLC : le coût de *QuestionPoint* est d'environ 3 000 € par an pour la « tête de réseau » et 600 € pour les « satellites ».

Une **mutualisation du coût global** est envisagée pour éviter qu'une bibliothèque ne paye davantage que les autres. Après la prochaine réunion, on s'intéressera à des détails plus techniques : prise de contact avec OCLC pour une **présentation du logiciel** ; prises de contact avec les collègues de la BnF et de la BPI pour une **démonstration du logiciel sur site**.

**L'ouverture du service pourrait avoir lieu à la rentrée 2007, ce qui laisserait plus de six mois pour la mise en place. Reste à déterminer son nom.**

**François Michaud accepte de coordonner la conduite du projet.**

Compte-rendu de la deuxième réunion préparatoire du  
 projet de Service de référence virtuelle du Quartier  
 Latin le 7 décembre 2007  
 (rédigé par David Benoist)

La réunion s'est tenue le **jeudi 7 décembre 2006**, de 13h30 à 16h à la maison de la Recherche de Paris.

Étaient présents :

- **David Benoist**, stagiaire ENSSIB ;
- **Catherine Breux-Delmas**, pour la bibliothèque de la Sorbonne ;
- **Hélène Chaudoreille**, pour le SCD de Paris-III ;
- **Véronique De Kok**, pour la bibliothèque Sainte-Geneviève ;
- **Alain Diez**, pour le SCD de Paris-IV ;
- **Claire Galipienso**, pour la bibliothèque Sainte-Geneviève ;
- **Clémence Joste**, pour le SCD de Paris-I ;
- **François Michaud**, pour la bibliothèque Sainte-Barbe ;
- **Rosa Salesne-Blanco**, pour le SCD de Paris-III.

Pour cette seconde réunion, **deux nouveaux établissements** sont représentés : le SCD de Paris-I, avec Clémence Joste, et la bibliothèque Sainte-Geneviève, avec Véronique De Kok et Claire Galipienso. La direction du SCD de **Paris-I** est favorable à une implication dans le projet, même si aucune décision formelle n'a encore été prise. Quant à la bibliothèque **Sainte-Geneviève**, elle envisage de mettre en place un service de référence virtuelle, sans savoir encore si elle se rattachera à un réseau existant. Claire Galipienso, bibliothécaire en formation à l'ENSSIB à partir de janvier 2007, doit mener un projet professionnel personnel à ce sujet.

### **Liens du projet avec l'UNR**

Hélène Chaudoreille a évoqué le projet lors d'une réunion du groupe 4 (services documentaires) de **l'UNR Paris-Île-de-France** (universités numériques en région). La mise en place d'un service de référence virtuelle (SRV) commun aux bibliothèques universitaires parisiennes pourrait s'insérer dans les plans de l'UNR, et bénéficier d'éventuelles subventions du conseil régional. Cela donnerait en outre une légitimité et un cadre fonctionnel et logistique au projet de SRV. Dans ce cadre, on choisit de ne pas limiter l'accès du futur service aux

seuls étudiants parisiens. On signalera simplement que le SRV est destiné en priorité aux étudiants de région parisienne. Mais les réponses fournies seront propres à un SRV universitaire (accent sur la pédagogie et les ressources propres des BU) ; il ne s'agit pas de refaire ce qui existe déjà à la BnF ou à la BPI.

## Problèmes de la référence en direct et du volontariat

Par rapport à la précédente réunion, Hélène Chaudoreille souhaite revenir sur **deux points particuliers**. Le SRV constituant un prolongement naturel du service public en salle, il n'est peut-être pas nécessaire de se limiter à des groupes de 3 ou 4 volontaires par établissement. On pourrait au contraire inclure tous les agents participant au service public dans le SRV, à moins qu'ils ne se désistent explicitement.

En second lieu, **le chat ne devrait pas être exclu d'office**. Ce genre de service en direct est en effet adapté aux habitudes des étudiants. Les choix arrêtés lors de la première réunion préconisaient une solution en différé, réalisable rapidement. Cela n'excluait en rien une montée en puissance progressive et un passage à terme à la référence en direct. Au contraire du courriel, le recours au *chat* et à la co-navigation implique un travail « posté », avec des amplitudes de travail plus grandes. Le stress des bibliothécaires est également plus important, comme Clémence Joste avait pu le constater à la BPI il y a deux ans.

**La référence synchrone présenterait néanmoins un double avantage** : elle permettrait d'aider les étudiants en direct, quand ils en ont vraiment besoin, par exemple le soir après les cours. De plus, la co-navigation serait la solution idéale pour leur montrer concrètement l'utilisation des ressources électroniques. À Paris-III, par exemple, le télé-enseignement, était au départ complètement distinct des cours réels. Désormais on assiste à un doublement en ligne de tous les cours existants. La mise en place d'un SRV synchrone irait dans le sens de cette évolution plus générale. **On pourrait donc en faire un projet d'établissement qui impliquerait l'ensemble des agents concernés par le service public.**

Plus généralement, c'est le problème de la référence en salle qui est concerné. À Paris-III, la salle de référence a été démantelée. À la Sorbonne, après le déménagement, la salle de référence sera peut-être remplacée par des salles thématiques. À Sainte-Barbe, aucune salle de référence n'a été prévue.

**Le chat est une solution plus facile à mettre en place si la charge de travail est répartie entre plusieurs partenaires. À Paris-IV, 14 personnes se sont déclarées intéressées** pour une participation au SRV (45 personnes environ avaient été contactées, des catalogueurs et des bulletiniers, de catégorie A et B).

On évalue rapidement le nombre de personnes disponibles dans chaque bibliothèque.

On s'interroge sur l'amplitude horaire pour un éventuel service en direct. Le seul exemple français est la BPI, avec deux heures successives, certaines matinées de la semaine. Les participants souhaitent ouvrir le SRV le plus possible, pour répondre au mieux aux attentes des étudiants.

Après discussion, un modèle est envisagé : **une ouverture du chat de 13 à 19h, du lundi au samedi, soit 6h par jour**. Des plages de deux heures de permanence seraient organisées, avec 3 agents en poste simultanément, soit 9 personnes mobilisées par jour et 54 personnes par semaine. Dans l'hypothèse basse, cela revient à 2h de *chat* par semaine pour chaque participant du SRV.

La gestion des plannings dans les différentes bibliothèques sera néanmoins délicate.

## La répartition des questions par disciplines

Le problème de la **répartition automatique des questions** avait également été évoqué lors de la première réunion. En fonction de la discipline choisie par l'utilisateur, le logiciel doit envoyer la question à un coordinateur particulier. Le but est alors de valoriser les pôles d'excellence de chacune des bibliothèques partenaires. Mais les disciplines sont souvent communes à plusieurs établissements ; comment s'effectue alors la répartition des questions ? **On évoque la possibilité de créer des « bibliothèques virtuelles »**, qui regrouperaient tous les spécialistes d'une discipline, quel que soit leur établissement d'origine. Ces spécialistes verraient toutes les questions concernant leur sujet de prédilection, auxquelles ils pourraient choisir de répondre. Un coordinateur par « bibliothèque virtuelle » se chargera d'attribuer les questions n'ayant pas été prises en charge.

**Le problème des disciplines ne se pose pas pour le chat** : les 3 agents de permanence devront tenter de répondre à toutes les questions. Si la question est trop spécifique ou exige des recherches trop longues, on proposera à l'utilisateur une réponse par courriel.

## Champs du formulaire

On examine le **projet de formulaire** préparé par François Michaud. Les champs ne devront pas être trop nombreux pour ne pas décourager les usagers. En plus du champ « **université** », qui pourra se présenter sous forme d'un menu déroulant avec les intitulés des universités parisiennes, on choisit de rajouter un champ « **ville / pays** », pour les usagers provinciaux, étrangers ou non universitaires (on ne répondra pas de la même façon à ces différents publics). Il serait intéressant également de savoir si l'utilisateur a déjà effectué des **recherches personnelles** avant de poser sa question ; plutôt que de rajouter un champ pour cette information, on pourra inclure une

phrase de présentation du type : « *Merci de préciser dans votre question si vous avez déjà effectué des recherches.* »

**Pour le statut de l'utilisateur**, on propose de limiter le nombre de possibilités offertes dans le menu déroulant, soit : « étudiant niveau L », « étudiant niveau M », « étudiant niveau D », « enseignant / chercheur », « autre ».

**Concernant la liste des disciplines** élaborée par François Michaud, on envisage de la réduire, pour qu'elle ne dépasse pas 6 ou 7 propositions, en regroupant par exemple tout ce qui concerne l'histoire ou les langues.

## Présentation du projet dans chaque bibliothèque

En vue de la prochaine réunion, il est nécessaire de présenter le projet à l'ensemble des personnes participant habituellement au service public — à la fois la référence par courriel et le *chat*, avec la charge de travail afférente (2h de *chat* par semaine dans l'hypothèse basse évoquée plus haut). Chaque bibliothèque établira ainsi une liste des personnes disponibles, avec indication de leurs spécialités respectives.

À terme, une réunion sera organisée avec les directeurs des différentes bibliothèques / SCD, auxquels on présentera les scénarios étudiés pour validation.

On insistera sur le fait que le SRV, bien que collaboratif, permettra à chaque bibliothèque de se singulariser et de mettre l'accent sur les spécificités des collections. De même, le *chat* n'est pas un gadget : ce serait le premier système de ce type mis en place par des bibliothèques universitaires françaises, qui répondrait au mieux aux attentes des étudiants, habitués à ce type d'outils.

## Présentation de *QuestionPoint*

*QuestionPoint* semble être le seul logiciel de SRV à la fois synchrone et asynchrone implanté en France. Seuls quelques membres du groupe de travail l'ont déjà vu fonctionner à la BnF et à la BPI. On projette d'organiser une journée de travail durant la première quinzaine de février : une matinée serait consacrée à une présentation du fonctionnement de *QuestionPoint* à la BnF et à la BPI. Françoise Simeray (BnF) et Catherine Burtin (BPI) avaient accepté lors d'une première entrevue de venir montrer le logiciel. L'après-midi, le groupe de travail pourrait rencontrer un commercial d'OCLC. Cette réunion pourrait avoir lieu dans l'amphithéâtre de la Maison de la Recherche (70 places). Pourraient y assister les bibliothécaires intéressés par le SRV dans chacun des établissements partenaires (limite de 10 personnes par établissement ?).

# Compte-rendu des 3 réunions du groupe de travail en vue de la présentation du projet aux directeurs des établissements le 9 juillet 2007 (rédigé par François Michaud)

## Ont participé au groupe de travail SRV:

*Brigitte Auby (SCD de Paris 3), David Benoist (stagiaire ENSSIB à Paris 4), Catherine Breux-Delmas (SICD de la Sorbonne), Hélène Chaudoreille (SCD de Paris 3), Joëlle Claud (SCD de Paris 4), Véronique de Kok (SICD Sainte-Geneviève), Alain Diez (SCD de Paris 4), Claire Galipienso (SICD Sainte-Geneviève), Clémence Joste (SCD de Paris 1), Anny Maximin (SICD Cujas), Sophie Mazens (SICD Sainte-Barbe), François Michaud (SICD Sainte-Barbe), Rosa Salesne Blanco (SCD de Paris 3)*

## **1. Contexte du projet**

Des échanges informels entre des membres du SCD de Paris 3 et de Paris 4 sont à l'origine du projet de service de référence virtuelle. Dans le cadre d'un stage ENSSIB, Alain Diez (Paris 4) a ensuite confié une étude à un élève conservateur, David Benoist.<sup>115</sup>

Entre novembre 2006 et février 2007 un groupe de travail constitué de représentants du SCD de Paris 3 et de Paris 4, de la bibliothèque de la Sorbonne et de la bibliothèque Sainte-Barbe s'est réuni afin de réfléchir et faire des propositions pour la mise en place d'un SRV commun et collaboratif.

## **2. Réflexions préliminaires sur l'intérêt de ce service**

Un service de référence virtuelle en ligne, accessible sur le Web, permet aux utilisateurs d'envoyer leurs questions à tout moment (même en dehors des heures d'ouverture). Les questions sont posées via un *formulaire* qui contient des champs prédéfinis (adresse courriel, statut du demandeur, ...). Un bibliothécaire du service répond en différé (délai de réponse) et peut envoyer des pièces jointes.

---

<sup>115</sup> Benoist, David. Lignes directrices pour un projet de SRV collaborative en BU. Stage d'étude ENSSIB, 2006

Ce type de service existe à la BNF, BPI (en réseau avec plusieurs BM) ainsi qu'à la BM de Lyon. Il ne s'est pas encore développé et structuré dans les bibliothèques universitaires françaises.

Une dizaine de BU rendent aujourd'hui ce type de service, en proposant sur leur site une adresse mail en ligne. Un bibliothécaire répond aux demandes et renvoie éventuellement les questions à la personne concernée. C'est le cas de Paris 3, Paris 4 et la Sorbonne.

Il s'agirait de faire de cette activité un **véritable service à distance**, axé sur **les missions des bibliothèques universitaires** et **les besoins des étudiants**, en partageant la charge de travail entre plusieurs établissements couvrant de nombreuses disciplines, et en prenant des engagements auprès du public (temps de réponse, niveau de réponse ...) tout en communiquant sur les conditions d'utilisation.

Le groupe de travail a défini les objectifs et les intérêts de ce nouveau service :

- Renseigner le public étudiant distant, empêché ou qui a une activité salariée. Dans un contexte où la formation continue et la formation à distance sont appelées à se développer, ce type de service rend la bibliothèque accessible à ces publics,
- Répondre aux besoins des étudiants par une offre de service tenant compte des nouvelles pratiques d'utilisation de l'Internet, messagerie, du *chat...*), de l'accroissement des outils en ligne dans le travail des étudiants,
- Compenser le déficit de places et les horaires d'ouverture insuffisants des BU,
- Diversifier les services aux publics des BU alors que les effectifs étudiants sont à la baisse dans certaines universités et que la fréquentation recule dans les établissements,
- Aider les étudiants à effectuer leurs recherches à la bibliothèque et sur Internet en mettant l'accent sur la pédagogie et sur les ressources électroniques des bibliothèques. (Développer l'autonomie de l'étudiant)
- Partager les coûts matériels. Mutualiser les compétences et les effectifs (partage du travail entre les établissements)
- L'excellence des collections des établissements de la Montagne Sainte-Geneviève et leur rayonnement permettrait de constituer le noyau d'un futur SRV en Ile-de-France

### 3. Quelle organisation de service ?

○ Les **personnels**. Dans un premier temps, le service pourrait fonctionner avec des personnels de chacun des quatre établissements suivants : Paris 3, Paris 4, BIU de la Sorbonne, BIU de Sainte-Barbe.

D'autres établissements, intéressés par cette démarche ont participé aux réunions du groupe de travail (SCD Paris 1, BIU Cujas, BIU Sainte-Geneviève).

Le volontariat des personnels serait-il la règle ? Ou bien devrait-on concevoir le SRV comme le prolongement du service public en salle et impliquer tous les agents participant au service public ?

Une majorité de membres du groupe de travail suggère de commencer avec un noyau de quelques agents volontaires.

Les compétences de base sont les mêmes que celles requises pour le service public. Des formations internes devront cependant être programmées (utilisation du logiciel de gestion du service, documentation électronique)

Le groupe de travail a fait une première et rapide évaluation du nombre d'agents pouvant participer au SRV :

Nom de l'établissement	Nombre d'agents (Hypothèse haute <sup>116</sup> )	Nombre d'agents (Hypothèse basse <sup>117</sup> )
Sainte Barbe	12	6
La Sorbonne	50 (25 en salle de référence)	25
Paris 1	20	10
Paris 3	15	7
Paris 4	15	7
Total	112	55

*Evaluation de décembre 2006*

o **Le dispositif d'accès** au service.

- un **accès en mode asynchrone**, par **courriel via un formulaire** (voir en annexe)

Ce type d'accès présente les avantages suivants : délais pour préparer les réponses. Moins de contraintes que le *chat* (pas de plages horaires fixes), moins de stress.

Pour le service de réponse par mail, un délai de réponse de 48 heures semble réaliste (à définir dans une charte externe)

- un **accès en mode synchrone**, en **temps réel, par le chat**.

Ce serait un service innovant, répondant à un véritable besoin des étudiants, en les aidant en direct. Système qui serait en phase avec le développement de l'enseignement à distance.

---

<sup>116</sup> Cette hypothèse tient compte du nombre d'agents effectuant de l'information bibliographique en service public dans chaque établissement.

→ Évolution ultérieure possible vers une "plateforme web" qui combinerait d'autres dispositifs : prise de contrôle à distance du poste de l'utilisateur, co-navigation sur Internet, *push* de liens Internet, dialogue vidéo, voix sur IP.

Le service de *chat* serait plus facile à mettre en place si plusieurs établissements se répartissaient la charge de travail.

A partir d'une hypothèse de 55 agents participant au SRV, on peut envisager un service de *chat* ouvert tous les jours, du lundi au vendredi, de 13 heures à 19 heures. Des plages de deux heures de permanence seraient organisées, avec 3 agents en poste simultanément, soit 9 personnes mobilisées par jour et 54 personnes par semaine. Cela revient à 2h de *chat* par semaine pour chaque participant du SRV.

→ Ultérieurement, en fonction du nombre de participants, il pourrait être envisagé une extension du service au samedi.

→ Toutefois la gestion des plannings entre les établissements pourrait s'avérer difficile, notamment le samedi.

#### 4. La répartition des questions entre établissements

Les modes de répartition peuvent être manuels ou automatiques ou auto-répartis:

- un coordinateur transmet les questions aux spécialistes d'une discipline.
- les questions sont réparties via le champ « discipline » du formulaire.
- tous les agents voient toutes les questions et choisissant d'y répondre

- En ce qui concerne la réponse en différé par mail :

Dans le projet de formulaire en ligne, l'utilisateur compléterait un champ obligatoire comprenant une liste de disciplines.

Les disciplines seraient regroupées selon les 7 grandes thématiques suivantes, plus une rubrique "Autre" pour les questions d'ordre général :

<b>Droit et Sciences politiques</b>
<b>Sciences économiques et de gestion</b>
<b>Histoire et géographie</b>
<b>Littératures et langues</b>
<b>Art</b>
<b>Philosophie</b>
<b>Sciences humaines et sociales (Sciences du langage, Psychologie, Sociologie, Démographie, Anthropologie/ethnographie, Sciences de l'éducation, Sciences de l'information et de la communication, sciences religieuses)</b>
<b>Autre</b>

Le logiciel **QuestionPoint** (cf. 5 *Quel logiciel*) permet la **création de « bibliothèques virtuelles »** qui regrouperaient tous les répondants spécialistes d'une discipline, **quel que soit leur établissement d'origine**. Ces spécialistes verraient toutes les questions concernant leur sujet de prédilection, auxquelles ils pourront répondre.

*QuestionPoint* permet de diriger les questions vers telle ou telle bibliothèque virtuelle, à partir de la discipline choisie par l'utilisateur au moment de poser sa question

Un coordinateur par « bibliothèque virtuelle » se chargerait d'attribuer les questions n'ayant pas été prises en charge.

Si ce choix était retenu, il conviendrait de définir et de recenser, au sein de ces bibliothèques virtuelles, les compétences de chacun des répondants au niveau de sous-disciplines plus précises, afin d'orienter le plus rapidement possible les questions vers les bonnes personnes.

- Sur le plan technique, chaque répondant aurait un compte dans *QuestionPoint*, avec un code d'accès personnel. Il répondrait directement à l'utilisateur, dans le respect de la charte de qualité du service et dans le délai imparti.

- Désigner un coordinateur général du SRV (et un suppléant), ainsi qu'un coordinateur (et un suppléant) par domaine thématique. On pourrait imaginer que le coordinateur général puisse être désigné dans chacun des établissements partenaires à tour de rôle tous les 6 mois par exemple.

- En ce qui concerne le *chat* :

Les agents de permanence prendraient les appels au fur et à mesure et seraient chargés de répondre aux questions quelle que soit la discipline. Toutefois si la question était trop pointue ou si elle demandait des recherches très longues, le bibliothécaire proposerait au demandeur une réponse en différé par e-mail.

## 5. Quel logiciel ?

Le logiciel *Question Point* d'OCLC<sup>118</sup> semble être actuellement pour de multiples raisons le plus intéressant :

- seul logiciel de SRV à la fois synchrone et asynchrone implanté en France
- full web (pas de programme à installer sur les postes (usagers et bibliothécaires))
- existence d'une base de connaissance (une réponse fournie à une question peut être sauvegardée dans une base locale / ou dans une base de connaissance globale pour des demandes ultérieures)
- véritable outil collaboratif (collaboration mondiale possible)
- architecture du logiciel en modules qui correspond à notre projet (fonctionnement en bibliothèques virtuelles, cf. ci-dessous)

---

<sup>118</sup> *QuestionPoint* est un projet commun de la Bibliothèque du Congrès et d'OCLC .

- partenariat possible avec *Bibliosés@me* (Bpi) et *Sindbad* (Bnf), deux SRV utilisant ce même logiciel
- possibilité d'étendre, avec *Question Point*, le service vers une plateforme web multiservice
- Production de rapports statistiques pour les activités de référence

Pour choisir le logiciel, la procédure réglementaire devra être l'appel d'offres.

## 6. Accès

Afin d'assurer une plus grande lisibilité à ce nouveau service, il conviendrait de lui attribuer un nom de domaine (<http://www.<nom du service>.fr>), et d'héberger le formulaire d'accès *Question Point* et les pages du site sur un serveur.

Sur chacun des sites des universités et des bibliothèques concernées, un lien + un logo renverrait vers ce site dédié.

## 7. Coût

OCLC propose *Question Point* en abonnement annuel, comprenant un module d'administration (2995 € HT) et autant de modules qu'il y a de bibliothèques virtuelles thématiques (730 € HT par bibliothèque).

Soit, dans l'hypothèse de 7 bibliothèques virtuelles, un total annuel de 8105 € HT (9693,58 € TTC). Ce qui reviendrait, dans l'hypothèse où 7 établissements participeraient au SRV, à environ **1385 € TTC par an et par établissement**.

Reste à examiner les possibles **aides au financement par l'UNR** (Université Numérique en Région), dont le groupe IV est consacré aux services documentaires.

Il ne faut pas négliger les coûts d'hébergement sur un serveur et les formations à l'utilisation du logiciel pour les coordinateurs et l'ensemble des bibliothécaires participant au service.

## 8. Calendrier prévisionnel

Le groupe de travail avait établi en février 2007 un premier calendrier prévisionnel, donné uniquement à titre indicatif dans ce document.

1. Mars/Avril 2007 : Validation par les directeurs des établissements concernés, afin notamment de définir précisément le nombre des bibliothèques partenaires
2. Mai/Juin 2007 : validation de la commande du logiciel auprès de OCLC. Création du nom de domaine et du site. Travail sur la charte de qualité et la base de connaissance (Points à traiter)

3. Mai/Juin 2007 : réunion des volontaires et de tous les agents intéressés pour une démonstration de *Question Point* et une rencontre avec des collègues de la Bnf et de la BPI
4. Juin/Juillet 2007 : demi-journées de formation au logiciel *Question Point*
5. Septembre 2007 : lancement du service
6. Décembre 2007 : réunion de tous les acteurs pour une évaluation du service

Le wiki mis en place comme base de connaissance interne sera aussi un lieu de partage des problèmes rencontrés et d'information.

## 7. Points à traiter

Outre les réponses à apporter aux questions techniques évoquées ci-dessus (nom de domaine, hébergement par un serveur, formation des répondants au logiciel), le groupe de travail devra continuer de se réunir pour traiter les points suivants :

- Charte de qualité à destination des usagers :
- Définir le périmètre des questions auxquelles on s'engage à répondre :
  - interrogations relatives à l'université en général (aspects administratifs)
  - demandes concernant la bibliothèque : suggestion d'achat, recherche d'emploi
  - renseignements pratiques : accès, horaires
  - questions techniques : utilisation du catalogue, des bases de données
  - recherches bibliographiques
  - etc.

→ Définir, pour le mail, le temps maximum d'attente d'une réponse

- Base de connaissance :  
Création d'une base de connaissance partagée en interne : les réponses aux questions les plus fréquentes, le fonctionnement des établissements, le descriptif des collections, recenser tous les documents créés par les bibliothèques : guide du lecteur, guide de recherche documentaire, etc.  
Cette base de connaissance doit aussi donner le planning des permanences pour le *chat* et indiquer les congés des établissements et des participants.

Le support qui semble le plus souple est actuellement le wiki (des outils performants et gratuits sont disponibles)

- Pour chaque bibliothèque participante, identifier les personnes de référence et leur domaine d'expertise dans chacun des domaines thématiques retenus et des sous disciplines plus fines.

## Modèle de formulaire

**Votre service de réponse à distance**

Ce service vous est proposé par les Services communs de la documentation de Paris 1, Paris 3 et Paris 4, ainsi que des bibliothèques interuniversitaires de la Sorbonne, Sainte-Barbe, Sainte-Geneviève et Cujas

Nous répondons en priorité aux questions des étudiants, enseignants-chercheurs et personnels de l'Université, mais le service est ouvert à tous et gratuit.

Réponse par mail **sous 48 heures**, et **par chat du lundi au vendredi de 13 heures à 19 heures**.

\* Champs obligatoires

\*Votre nom :

\*Votre adresse de courriel :

Veillez indiquer votre courrier électronique **au complet** pour qu'on puisse vous répondre.

\*Votre université :

Votre ville ou votre pays :

\*Votre statut :

(Étudiant niveau D  
Étudiant niveau M  
Étudiant niveau L  
Enseignant / Chercheur  
Autre)

Votre message

\*Votre **question** concerne la discipline suivante :

\*Veillez saisir votre message ci-dessous :

Merci de préciser dans votre question si vous avez déjà effectué des recherches.

**Vérifier que les informations sont exactes avant de cliquer sur le bouton. Merci !**

Envoyer