

Remerciements

Je souhaite vivement remercier mon directeur de mémoire, Monsieur Olivier Planchon, pour sa disponibilité, ses encouragements et son aide précieuse.

Je remercie chaleureusement Madame Isabel Fernandez, conservateur de la médiathèque de l'Institut Français du Royaume-Uni, pour son professionnalisme et son ouverture d'esprit.

Je remercie les bibliothécaires des médiathèques françaises du réseau britannique pour leur intérêt et leur contribution fructueuse à l'étude. Mes remerciements vont aussi aux bibliothécaires des médiathèques françaises à New Delhi et à New-York qui m'ont fait bénéficier de leurs analyses.

Ma gratitude va à toute l'équipe de la médiathèque de l'Institut Français du Royaume-Uni qui m'a accueillie chaleureusement et m'a beaucoup appris pendant ces trois mois de stage.

Je remercie également les bibliothécaires et documentalistes en France et à l'étranger qui ont accepté de m'entretenir sur le fonctionnement de leur service de référence et sur leurs projets.

Merci à Madame Marie-France Peyrelong, maître de conférences à l'enssib, pour ses conseils avisés.

Résumé :

Dans un contexte d'expansion des nouvelles technologies, l'offre de services de référence des bibliothèques est amenée à évoluer. Le marché de l'information en ligne s'intensifie et se cristallise autour des activités des services commerciaux et des moteurs de recherche. Les services de référence en ligne voient leurs fonctionnalités se diversifier tandis que les professionnels de l'information réfléchissent à la mise en place de nouveaux modèles d'organisation de travail. La tendance au plan mondial semble s'orienter vers la constitution de réseaux coopératifs de réponses en ligne. L'étude pose la question de la pertinence pour les médiathèques françaises du réseau britannique de concevoir un réseau coopératif de réponses en ligne. En quoi peut-on définir une stratégie des médiathèques autour de ces modes d'organisation relativement récents voire nouveaux en France ? Quels seraient les enjeux de la constitution d'un tel réseau ? En quoi ces médiathèques pourraient prétendre voir évoluer leur offre de service de référence en ligne ? La réflexion entamée dans l'étude se concentre sur les médiathèques françaises du réseau britannique mais s'intéresse plus largement à la zone anglophone.

Descripteurs :

Bibliothèques – Réseaux d'information – France

Bibliothèques – Réseaux d'information – A l'étranger

Bibliothèques – Coopération internationale

Recherche documentaire automatisée – France

Recherche documentaire automatisée – A l'étranger

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

Abstract :

Reference services in libraries are evolving mainly due to the expanding context of new technologies. The online information market is intensifying and crystallising around commercial services and search engines. While online services are diversifying their functions, information professionals are reflecting upon setting up new models of organising work. At the global level, the tendency is to move towards the constitution of cooperative networks of online responses. This study goes into the pertinence of the conception of a cooperative online response network for French libraries in the United Kingdom. How can we define a strategy for libraries, around these relatively new and recent modes of organisation in France? What would be the stakes of the constitution of such a network? In what ways would there be an evolution for these libraries, in their offer of online reference services? The issues raised in this study are not focused only on the British network but also on the rest of the English speaking world.

Keywords :

Library information networks – France

Library information networks -- Foreign countries

Libraries -- International cooperation

Online bibliographic searching -- France

Online bibliographic searching – Foreign countries

Sommaire

<u>Introduction.....</u>	<u>8</u>
---------------------------------	-----------------

<u>Partie 1 : Contexte global et local de la Société de l'information.....</u>	<u>9</u>
---	-----------------

<i>1. Expansion des nouvelles technologies et information : une nouvelle donne.....</i>	<i>9</i>
1.1. Information et communication informationnelle.....	9
1.2. Vers le marché de l'information.....	9
<i>2. Médiathèques et offre de services de référence : un savoir-faire à repenser ?</i>	<i>12</i>
2.1. S'engager dans le futur.....	12
2.2. Oser l'innovation.....	13
<i>3. Vers une offre de services de référence plurielle en bibliothèques.....</i>	<i>14</i>
3.1. Des services de référence aux guichets virtuels.....	14
3.2. Services de référence en ligne.....	15
<i>4. Réseaux coopératifs de réponses en ligne : une nouvelle approche.....</i>	<i>16</i>
4.1. Un débat ouvert.....	16
4.2. Réseaux coopératifs : des atouts.....	17
4.3. Réseaux coopératifs : des défis.....	18
4.4. Réseaux coopératifs : des questions renouvelées.....	19
4.4.1. Question de la gratuité.....	19
4.4.2. Question juridique.....	20
4.4.3. Question d'identité professionnelle.....	21

<u>Partie 2 : Contexte de l'offre de services de référence en ligne : vers les réseaux coopératifs ?.....</u>	<u>22</u>
--	------------------

<i>1. Introduction à l'offre de services de référence en ligne des médiathèques en France.....</i>	<i>22</i>
1.1. BIUMINFO : la bibliothèque interuniversitaire de médecine (ou BIUM).....	22
1.2. Le Guichet du Savoir : la bibliothèque municipale de Lyon (ou BML).....	23
1.3. SINDBAD : la bibliothèque nationale de France (ou BnF).....	25
1.4. Les RADIS : le service de Réponses A DISTance de la Bpi.....	25

1.5. Service Questions/Réponses : la médiathèque de la Cité de la Musique..	26
1.6. Service de renseignements en ligne : SCD Nancy 1 de l'Université Henri Poincaré.....	27
2. Offre des médiathèques françaises du réseau britannique.....	28
2.1. Présentation de l'espace EduFrance.....	28
2.2. Présentation du Service d'Information Rapide (ou SIR).....	29
3. Introduction à l'offre des médiathèques hors de France : consortiums.....	30
4. Actualité des réseaux coopératifs.....	34
4.1. « Ask a Librarian » et la bibliothèque universitaire Bodleian Library à Oxford.....	34
4.2. « The Enquire » et les bibliothèques de lecture publique en Angleterre.	35
4.3. Le projet de « réseau francophone de réponses à distance ».....	38

Partie 3 : Enjeux de réseau et médiathèques françaises du réseau britannique
..... 42

1. Présentation des médiathèques françaises du réseau britannique.....	42
2. Enjeux informationnels.....	43
2.1. Point d'accès et lieu de médiation.....	43
2.2. Capitalisation et mutualisation des ressources.....	43
3. Enjeux territoriaux.....	44
3.1. Stratégie de l'offre de service et recherche d'utilisateurs actifs.....	44
3.2. Critère géographique et facteur linguistique.....	45
3.3. Favoriser une intelligence et une mémoire collective.....	45

Partie 4 : Vers la conception d'un réseau coopératif de réponses en ligne des médiathèques françaises de la zone anglophone ?.....
47

1. Management approche marketing.....	47
1.1. Choix méthodologiques de l'étude.....	47
1.2. Cadre opératoire de l'enquête menée auprès des médiathèques.....	49
2. Résultats et analyse d'enquête.....	50

2.1. Questionnaire « Enquête en vue de la création d'un service questions-réponses en ligne ».....	50
2.2. Questionnaire : « Enquête en vue de la création d'un service questions-réponses en ligne : état des lieux ».....	53
2.2.1. Ressources documentaires, services et produits.....	53
2.2.2. La mise à contribution.....	53
2.2.2.1. Les effectifs et les horaires.....	53
2.2.2.2. Les spécialités documentaires.....	54
2.2.2.3. La formation.....	55
2.3. Analyse des entretiens téléphoniques.....	55
3. <i>Développements de l'enquête</i>	56
3.1. La contribution de la médiathèque du FIAF.....	56
3.2. La contribution de la médiathèque du CEDUST.....	56
4. <i>Stratégie de la démarche qualité</i>	57
4.1. Plan de formation.....	58
4.2. Plan de communication.....	58
4.3. Evaluation.....	58
4.4. Conduite de projet.....	59
<u>Conclusion</u>	61
<u>Bibliographie</u>	62
<u>Table des annexes</u>	71

Introduction

L'expansion de l'Internet et les usages en matière de recherche d'information sur l'Internet sont au coeur d'une réflexion menée par les professionnels de l'information sur leur place dans la société de l'information, réflexion que les bibliothécaires ont porté devant le Sommet mondial de la société de l'information en 2003. Dans le but de répondre aux besoins des utilisateurs de l'Internet, les bibliothécaires proposent une offre de services de référence plurielle. L'observation de cas de services de référence en ligne en France et à l'étranger permet de constater que la tendance actuelle est d'adopter des schémas d'organisation en réseau coopératif de réponses en ligne. Si le marché des logiciels étend son offre commerciale à des guichets d'information virtuels, multilingues et en réseau, la réflexion se doit avant tout d'être d'ordre stratégique, la technologie restant au service d'une définition des missions et des objectifs des bibliothèques. En ce sens, en quoi serait-il légitime et d'actualité que les médiathèques-centres de ressources sur la France contemporaine des établissements culturels du réseau britannique¹ entament cette réflexion autour de la constitution de réseau coopératif de réponses en ligne ? Si notamment des bibliothèques américaines, récemment des bibliothèques anglaises et certaines bibliothèques françaises, adhèrent à ce modèle, quels seraient les enjeux d'une telle orientation pour les médiathèques françaises du réseau britannique ? On peut relever des enjeux informationnels et territoriaux. Au coeur de l'étude, une enquête menée auprès des bibliothécaires a permis de déterminer en quoi les médiathèques françaises du réseau britannique pouvaient prétendre voir évoluer leur offre de service de référence en ligne actuelle. Les développements de l'enquête auprès des médiathèques françaises implantées aux Etats-Unis et en Inde pourraient préfigurer une constitution d'un réseau coopératif de réponses en ligne des médiathèques françaises de la zone anglophone. Dans le cadre d'une démarche qualité, les choix stratégiques des médiathèques pourraient prendre forme au travers d'une conduite de projet.

¹ On peut préciser que l'expression « médiathèques françaises du réseau britannique » est une expression d'usage employée au sein des établissements culturels français pour évoquer les médiathèques françaises implantées au Royaume-Uni, sachant que cette acception permet d'éviter la confusion avec la désignation « médiathèque de l'Institut Français du Royaume-Uni », sise à Londres.

Partie 1 : Contexte global et local de la Société de l'information

1. Expansion des nouvelles technologies et information : une nouvelle donne

1.1. Information et communication informationnelle

L'information représente conjointement un ensemble de données, une production sociale et un acte de communication. Les informations deviennent un savoir lorsque le sujet fait intervenir la notion de sens, ce qui suppose l'analyse et l'appropriation de cette information dans son système de connaissances. L'acte de s'informer et l'acte d'apprendre correspondent à des modes de production, d'organisation et de réception complètement différents. Toutefois, l'information et la connaissance ont en commun de résulter d'un processus de construction. On peut dire que « les données circulent, les documents se transmettent, l'information se partage, la connaissance s'acquiert et le savoir se construit. »² Dans l'univers informationnel complexe auquel il est confronté, tout individu se voit proposer une diversité de médiations qui lui permettent de faire le chemin nécessaire à l'acquisition d'une culture. Il se sent « informé » lorsqu'il a pu gérer la rencontre entre une connaissance produite par d'autres et ses connaissances antérieures.

1.2. Vers le marché de l'information

Fondamentalement, la bibliothèque est une organisation publique (économie publique) qui collecte, traite, conserve et transmet (économie industrielle et économie patrimoniale) ce bien économique appelé information, dans le but d'informer et de cultiver les usagers (économie de services et économie sociale). Les services questions-réponses des bibliothèques s'inscrivent dans cette présentation. Ils correspondent à un type d'offre large (offre généraliste spécialisée) et d'offre profonde (offre ciblée et unique). D'une part, une offre de

² COMMISSION FRANCAISE POUR L'UNESCO. La « société de l'information » : glossaire critique. Paris : La Documentation française, 2005. p. 34.

service est considérée comme large si elle comprend un grand nombre de services de base, c'est-à-dire un grand nombre de services autonomes ayant des objectifs différents, susceptibles d'attirer un public propre. Plus l'offre est large, plus l'utilisateur peut satisfaire un nombre élevé de besoins ou plus la bibliothèque pourra attirer des usagers aux besoins diversifiés. D'autre part, une offre est dite profonde si elle propose une grande variété de moyens pour satisfaire un besoin exprimé.

L'information « service » signifie que, de produit, l'information devient service, avec les notions de médiation, d'accompagnement, de « servuction », de conseil. La servuction, contraction de « service » et « production », désigne le moment où l'utilisateur et le producteur combinent leur énergie pour produire le service. C'est une composante fondamentale de l'activité de service. Comme le démontre Jalel Rouissi : « La coopération au niveau des back office a des incidences directes sur les front office [...] Les composantes ne sont pas les mêmes d'une bibliothèque à une autre : personnel en contact, conditions du travail, etc. Il est primordial d'envisager une mise à niveau des personnels en contact pour homogénéiser la relation. De même, offrir les mêmes conditions de servuction n'est pas synonyme d'offrir les mêmes contenus de l'offre. Ces questions ont un rapport direct avec la satisfaction de l'utilisateur. »³

A l'intérieur de l'espace international de l'Internet, les dimensions locale, nationale et internationale interagissent et les relations marchandes sont devenues omniprésentes selon une dialectique « global / local », évoquée par le néologisme « glocalisation ». La société de l'information peut être définie comme une forme particulière d'organisation sociale dans laquelle la création, le traitement et la transmission de l'information deviennent les sources premières de la productivité et du pouvoir. Dans une société d'information, où chacun est un producteur d'information potentiel, où le travail collaboratif et la participation citoyenne sont encouragés, savoir partager et discuter des informations est aussi devenu une nécessité. Cela dit, l'information n'a de valeur qu'en fonction des besoins qu'elle satisfait auprès de personnes ou de groupes de personnes. L'enquête menée en 2004 par la Sofres, Institut d'études de marché et d'opinion international, sur les

³ ROUISSI, Jalel. L'évaluation des effets de réseau en bibliothèques pour une meilleure prise en compte des coûts et avantages qualitatifs de la coopération. Thèse. Villeurbanne : ENSSIB, 2001. p. 156. [En ligne] <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/theses/rouissi/rouissi.pdf> (Page consultée le 17 septembre 2005).

« Usages des Européens en matière de services publics sur Internet »⁴ permet de constater que les internautes continuent de percevoir essentiellement l'Internet comme un excellent moyen d'obtenir une information rapidement et facilement. Quant à l'enquête⁵ sur l'utilisation du Guichet du Savoir, service questions-réponses de la Bibliothèque municipale de Lyon, menée aussi en 2004, elle permet d'observer que ce service propose aux usagers une plus grande proximité dans les services offerts soit une plus grande réactivité, un confort et une meilleure conformité par rapport à la demande.

Le modèle d'accès libre et gratuit de l'Internet n'exclut pas l'acceptation d'un modèle d'accès payant à l'information. L'internaute ne refuse pas une relation marchande du moment qu'il peut adapter ces services à ses besoins. Il se pourrait que l'on voit se développer les services commerciaux qui répondraient à une demande non prise en compte par les bibliothèques. Certaines entreprises présentes sur le Web offrent des services questions-réponses commerciaux, notamment aux Etats-Unis ou au Canada. En outre les services questions-réponses de certaines bibliothèques limitent le temps à consacrer à une question, d'autres le font en appliquant une tarification du temps passé et des bases de données interrogées.

Comme un outil de référence virtuel, un moteur de recherche est un système expert, facile à implanter. Le moteur de recherche Google, devenu le premier guichet des questions à distance, allie la simplicité d'utilisation avec l'instantanéité de la réponse. Il propose GoogleAnswers⁶, un service de référence qui s'implante dans ce secteur traditionnellement réservé aux bibliothèques. Il reste le plus pratique des services de référence en ligne 24 heures/24 et 7 jours/7 mais cet avantage est aussi une faiblesse car une machine est moins souple qu'un médiateur humain. Les professionnels de l'information s'interrogent sur les nouvelles pistes de réflexion qui pourraient être explorées. A ce sujet, en octobre 2005, l'association lyonnaise soutenue par les pouvoirs publics, Doc Forum, abordant les

⁴Les résultats de cette enquête sont disponibles à l'adresse Internet suivante http://www.tns-sofres.com/etudes/pol/270804_servicespubinternet_n.htm (Page consultée le 20 octobre 2005).

⁵ DESGRANGES, Frédéric. Le Guichet du Savoir de la bibliothèque municipale de Lyon : publics, pratiques et image(s) de la bibliothèque. Mémoire d'étude. Villeurbanne : ENSSIB, 2005. 73 p. [En ligne] <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/desgranges-frederic-vol1.pdf> (Page consultée le 8 octobre 2005).

⁶Google Answers, accessible à l'adresse Internet <http://answers.google.com/answers/>, permet d'obtenir une réponse moyennant finances et de répondre sous 24 heures. Ce service archive et met à disposition l'ensemble des questions et réponses, selon un classement thématique (Page consultée le 13 septembre 2005).

questions de la médiation et de l'économie du savoir, organisait une table ronde intitulée : « L'avenir de la recherche d'information sur le Web : peut-on vivre sans Google ? »⁷ sur la relation entre savoirs, réseaux et partage.

2. Médiathèques et offre de services de référence : un savoir-faire à repenser ?

2.1. S'engager dans le futur

En 2004, la conférence annuelle de « Virtual reference desk »⁸ (ou VRD), intitulée « Creating a reference Future » réunissait près de 700 bibliothécaires pour la plupart nord-américains mais aussi scandinaves. Elle s'est conclue sur l'idée que les changements en cours offerts par la technologie ne permettent plus aux professionnels de revenir en arrière et modifient en profondeur le métier de bibliothécaire. L'offre de services de référence s'inscrit dans la mission des bibliothèques qui est de faciliter pour tous l'accès à l'information, à la formation et à la culture, comme le définit la Charte publiée en 1991 par le Conseil supérieur des bibliothèques. En 1994, le Manifeste publié conjointement par l'UNESCO et l'Ifla (ou International Federation of Library Association) a fait de la bibliothèque un outil qui se doit d'être centre d'information.

En 2003, l'Ifla a influencé le contenu de la déclaration des principes et du plan d'action du Sommet Mondial de la Société de l'Information (ou SMSI), dont un autre volet a eu lieu en novembre 2005 à Tunis, en défendant le principe de la liberté d'accès à l'information pour le public. La Direction générale de la coopération internationale et du développement (ou DgCiD) du ministère des Affaires étrangères a participé à la préparation du premier Sommet Mondial sur la Société de l'Information. Les actions de coopération qu'elle mène dans le domaine des nouvelles technologies de l'information et de la communication s'inscrivent dans le droit fil des priorités arrêtées par la Communauté internationale : principe de la solidarité, utilisation des logiciels libres, infrastructures comme fondement de

⁷ Voir la page du site Web de Doc Forum à l'adresse suivante <http://www.docforum.tm.fr/mgts/sansgoogle11oct05.htm> (Page consultée le 10 octobre 2005).

⁸Créée sous l'égide du département américain de l'Education, « Virtual reference desk » est un projet dédié à l'avancement de la référence numérique, subventionné par le *United States Department of Education*.

la société de l'information, interconnexion des réseaux aux niveaux régional et sous-régional. Les enjeux des professionnels de l'information étaient alors de montrer que leur savoir-faire est irremplaçable pour la recherche et la diffusion de l'information, dans le sens où s'adressent à eux les utilisateurs de l'Internet découragés par leurs propres recherches sur l'Internet parce qu'ils n'ont pas pu trouver l'information recherchée. Comme le souligne Michel Melot, conservateur général honoraire des bibliothèques, « il faut inscrire nos actions dans le flux, mais ne s'inscrivent pas dans le flux que les événements du journal de 20 heures, du cours de la bourse ou de la météorologie. Le flux, c'est le patrimoine, c'est la collection, l'archive ou le fonds documentaire. Ce seul constat, devrait rassurer les plus craintifs, car notre mission n'est pas un accessoire mais de plus en plus une nécessité. »⁹

2.2. Oser l'innovation

Repenser un savoir-faire revient à dire qu'il faut innover en imaginant des pistes d'action, en se projetant dans des configurations à l'ébauche et aussi en prenant un risque, le risque que toute action génère. L'avènement du numérique introduit des possibilités nouvelles. En élargissant et en approfondissant leur réflexion, en programmant leurs actions à long terme, en faisant preuve aussi d'imagination, les bibliothèques devraient faire d'Internet un outil performant pour proposer à leurs utilisateurs des services d'information innovants. Une stratégie nouvelle dont voici quelques voies possibles : expérimentation de nouveaux outils, étude de nouveaux usages, remise en cause des schémas usités. Par exemple, au plus près des avancées technologiques disponibles, le réseau des centres de documentation de l'INRIA, l'Institut national de recherche en informatique et en automatique, a fait preuve de son déploiement sur le territoire français, de sa capacité à mettre en commun des ressources et des services et plus généralement des expériences. Une approche collaborative lui a permis de jouer pleinement son rôle de centre de ressources documentaires dans le domaine des sciences de l'information et de la communication, pour une communauté d'utilisateurs interne et externe.

⁹MELOT, Michel. Archivistes, documentalistes, bibliothécaires : compétences, missions et intérêts communs. Bulletin des bibliothèques de France, 2005, t. 50, n° 5, p. 11.

3. Vers une offre de services de référence plurielle en bibliothèques

3.1. Des services de référence aux guichets virtuels

Bertrand Calenge¹⁰ donne une définition du service de référence qui peut être considérée comme fondatrice : « Un service de référence part d'un besoin d'information dûment analysé et non d'une offre documentaire préétablie [...] Il s'organise sur un créneau et en relation avec des partenaires [...] La relation à l'utilisateur est fondée sur une prestation personnalisée [...] Un service de référence [...] recherche son articulation avec le reste de la bibliothèque et ses ressources (utilisation de ses ressources) [...] Il est identifié comme un lieu spécifique avec son espace, ses personnels, ses moyens : cette identification est nécessaire pour la définition de sa mission dans l'établissement et pour un repérage clair de la part de ses visiteurs. [...] Le service de référence peut donc être considéré comme une fonction organisée de réponse personnalisée à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation. ». Définir et rédiger les missions et objectifs du service permet notamment de légitimer sa mission, de fixer sa place et son rôle dans la bibliothèque et d'organiser son fonctionnement.

Les services de référence, dits services d'information ou services de renseignements (« reference services » des bibliothèques anglo-saxonnes), font partie depuis de longue date des activités des bibliothèques. Il était naturel que ce type de service s'adapte aux modes de communication électroniques et proposent les guichets (ou bureaux) de référence virtuels. En France, les bibliothécaires ont ouvert le débat¹¹ en 2003 : certains reprochaient au travail de référence virtuel un surcroît de travail pour une efficacité minimale tandis que d'autres rétorquaient que le service d'information, sur place ou par téléphone, continuerait de jouer un rôle important et qu'il convenait avant tout de s'interroger sur l'amélioration effective du service apporté aux usagers sur place et à distance.

¹⁰CALENGE, Bertrand. Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques. 2^{ème} éd. rev. et mise à jour. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1999. 444 p.

¹¹On peut citer les articles suivants : MCKINZIE, Steve, LAUER, Jonathan D. 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 ; 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.

3.2. Services de référence en ligne

Un service de référence en « différé » permet à l'internaute de poser une question par messagerie électronique ou en utilisant un formulaire électronique, à l'aide d'un logiciel de courriel. Il ne s'agit pas d'une réelle interaction avec l'internaute : cela fonctionne encore beaucoup sur le modèle du courrier papier, c'est seulement un peu plus rapide. En matière de services de référence en temps « réel » la terminologie est riche. Cécile Lointier, responsable du centre de documentation Artex, l'explique : « Il existe plusieurs définitions de la référence virtuelle mais aussi plusieurs dénominations (Bérube, 2003) : on l'appelle *electronic reference* (référence électronique), *online reference* (référence en ligne), *digital reference* (référence numérique), *live reference* (référence en direct) ou *AskA* [...] Les termes « référence électronique », « en ligne », « numérique » ou « virtuelle », quant à eux, englobent aussi le courriel, et les formulaires Web. »¹² La messagerie électronique reste le médium le plus utilisé des Sites Web qui fournissent des services du type « AskA services »¹³ tels AskA-librarian, AskAn-expert et AskA-question.

Dernière tendance en matière de référence en ligne, les services de référence en ligne en temps réel permettent d'exploiter plus complètement les possibilités offertes par le Web. L'un des éléments-clés de la référence virtuelle en temps réel est le *chat*, fonctionnalité qui permet aux usagers de communiquer avec un bibliothécaire, de poser des questions et de recevoir une réponse « en direct ». L'utilisateur et le bibliothécaire peuvent communiquer par SMS (ou Short message services) en utilisant un logiciel de messagerie instantanée comme MSN Messenger ou AOL Instant Messenger qui permet de dialoguer en direct à partir d'un ordinateur ou d'un téléphone portable, un procédé qui a la faveur des étudiants. Les services de *chat* peuvent s'avérer peu onéreux, les logiciels nécessaires étant pour la plupart gratuits. Cependant, ils utilisent chacun leur propre protocole, ce qui oblige les usagers à utiliser le même logiciel que la bibliothèque. De plus, la plupart des logiciels de messagerie instantanée ne permettent pas de compiler des statistiques.

¹²LOINTIER, Cécile. La référence virtuelle : définition, typologie et normes. Argus, printemps-été 2004, vol. 33, n° 1, p.21-29.

¹³Cette expression est celle qui est retenue dans l'ouvrage suivant : Implementing digital reference services : setting standards and making it real. London: Facet Publishing, 2003. p. 32-33.

Les développements de la référence virtuelle à partir de plusieurs supports apparaissent comme l'avenir. L'activité de renseignement documentaire peut s'élargir à une activité d'accueil à distance avec service de questions-réponses en ligne, création de profil d'intérêt et envoi de nouveautés par messagerie. La bibliothèque peut orienter les usagers du *chat* vers le service de messagerie électronique aux heures de fermeture du service de *chat*. Plusieurs bibliothèques ont commencé à explorer la prochaine génération de services de référence virtuelle qui est la référence par voix sur IP. Cette technologie exige du matériel informatique spécifique du côté de l'utilisateur (microphone, haut-parleur, etc.).

4. Réseaux coopératifs de réponses en ligne : une nouvelle approche

4.1. Un débat ouvert

Les nouvelles technologies encouragent les bibliothécaires à redéfinir la portée de leurs services publics. Ainsi le Code de déontologie du bibliothécaire, rédigé en 2003, affirme que la « profession encourage la coopération, la mutualisation d'outils, l'appartenance à un réseau de coopération et de partage des savoirs. » Une organisation ne peut pas vivre sans réseaux mais « le choix d'entrer dans les bons réseaux, la capacité de l'entreprise de les animer et de les utiliser dans un but stratégique est un élément fondamental de l'intelligence économique. »¹⁴ La réflexion actuelle engage certains bibliothécaires à considérer que « avec le développement des services de référence virtuel, il faut voir [...] que ces derniers [les bibliothécaires] se connecteront les uns aux autres et fonctionneront de plus en plus ensemble. »¹⁵

¹⁴DESCHAMPS, Jacqueline, COURVOISIER, François, SIMONOT, François. « Intelligence économique et réseaux. Compte-rendu de la 2ème journée franco-suisse en intelligence économique et veille stratégique » [En ligne]. RESSI Revue électronique suisse de science de l'information, n°2, août 2005 [réf. Du 21 novembre 2005]. Disponible sur World Wide Web : http://campus.hesge.ch/ressi/Numero_2_juillet2005/articles/PDF/RESSI_011_JDFCFS_Intelligence.pdf

¹⁵LOINTIER, Cécile. La référence virtuelle : définition, typologie et normes. Argus, printemps-été 2004, vol. 33, n° 1, p.25.

4.2. Réseaux coopératifs : des atouts

Les consortiums permettent aux bibliothèques d'offrir un service de référence plus étendu en temps, voire un service de 24 heures par jour, sept jours par semaine, en utilisant notamment les fuseaux horaires. La coopération permet également le partage des collections et des expertises entre les bibliothèques. Cécile Lointier présente ainsi ces consortiums : « Aussi nommés *services de référence à distance en consortium*, ces réseaux sont issus de la mise en commun de ressources par certaines bibliothèques souhaitant offrir un service de référence de meilleure qualité en direct ou en différé.¹⁶ » La mise en réseau des services de référence des bibliothèques permet de transmettre la question à n'importe quelle bibliothèque spécialisée dans un domaine, ce qui est transparent pour l'utilisateur. La bibliothèque peut renvoyer la question d'un usager à une autre institution parce qu'elle manque de temps pour y répondre ou bien qu'elle est fermée, ou encore qu'il existe dans le réseau une bibliothèque plus compétente ou plus outillée pour répondre correctement. Pour cela, il suffit que les bibliothèques du réseau établissent leur profil (heures d'ouverture, collection, expertises, etc.).

La stratégie de réseau repose sur le choix d'un logiciel adapté à une organisation interne, elle-même en adéquation avec l'organisation interne des autres bibliothèques. Comme l'affirme Pascal Lupien, bibliothécaire des services aux usagers de la bibliothèque universitaire Ward Chipman à Saint-Jean (Québec), le « choix du logiciel constitue une étape essentielle dans la planification d'un service de référence virtuelle car il va déterminer le niveau de service que la bibliothèque peut offrir au public. »¹⁷ A ce propos, on note que les fonctionnalités varient beaucoup d'un produit à l'autre. Si les systèmes de base offrent des fonctionnalités simples (*chat* et envoi de pages Web à l'utilisateur), les systèmes avancés offrent des fonctionnalités plus poussées : co-navigation complète, création d'une transcription de la session, envoi de captures d'écran, possibilité de marquer ou d'écrire sur les pages Web, partage de fichiers. Parmi ces derniers, Pascal Lupien cite certains logiciels qui permettent de constituer des consortiums de services de référence des bibliothèques nationales et universitaires sur tous les

¹⁶LOINTIER, Cécile, *ibid.* p. 21.

¹⁷ LUPIEN, Pascal. La référence virtuelle en temps réel : avantages et défis. *Argus*, printemps-été 2004, vol. 33, n° 1, p.14.

continents : Virtual Reference Toolkit¹⁸ (ou VRT), QuestionPoint¹⁹ Collaborative Reference Service, inauguré en juin 2002 et qui a été développé par la Library of Congress et OCLC (ou Online Computer Library Center) ainsi que VRL Plus de Docutek²⁰.

Par ailleurs, l'Agence pour le développement de l'administration électronique (ou ADAE) adopte un discours fort en faveur du logiciel libre dont l'un des arguments est qu'il favorise les pratiques coopératives. Même si « libre » ne veut pas dire « gratuit », il l'est le plus souvent. « Libre » veut dire « ouvert », c'est-à-dire que l'utilisateur final peut voir ce qu'il contient, l'adapter à ses besoins et rendre sa version disponible. Les coûts d'exploitation, sécurité, stabilité sont mis dans la balance pour une appréciation par rapport à l'ensemble de la concurrence.

4.3. Réseaux coopératifs : des défis

Toutefois, si les consortiums de travail collaboratif sont un bon moyen de réduire les coûts, partager les ressources et l'expertise, ils peuvent donner aux prises de décision un caractère bureaucratique. Ils peuvent également être vécus comme une menace quand on reconnaît que le stockage d'une collection ou le savoir-faire pour accéder aux informations constitue une richesse peuvent se valoriser en termes de prestige, de pouvoir. On peut aussi observer que l'utilisateur s'attend à un même niveau de qualité quel que soit le bibliothécaire, l'établissement en relation. De ce fait, les bibliothécaires doivent s'entendre sur des normes minimales et maximales à appliquer au service (temps de réponse, temps passé pour trouver la réponse, formulation des réponses, etc.), ce qui est d'autant plus important que si le service offert est moins bon, c'est la réputation de la bibliothèque initialement sollicitée qui est touchée.

Les collaborateurs doivent « établir une vision commune des services que la nouvelle entité offrira, élaborer des lignes directrices communes en matière de pratiques et de procédures, promouvoir la confiance entre partenaires, établir un cadre de reddition de comptes, bien examiner les questions susceptibles d'influer

¹⁸Voir le site Web à l'adresse http://www.vrtoolkit.net/Virtual_prod_serv.htm (Page consultée le 17 septembre 2005).

¹⁹Voir la page du site Web <http://oclc.org/?id=1352&ln=fr> qui présente entre autres les spécifications du logiciel (Page consultée le 17 septembre 2005).

²⁰Voir le site Web à l'adresse <http://www.docutek.com/products/vrlplus/> (Page consultée le 17 septembre 2005).

sur l'utilisation des ressources partagées comme le droit d'auteur, les contrats de licence, la responsabilité civile, les politiques nationales en matière d'information, etc. »²¹ D'autant plus que, comme le signale Vera Fullerton, dans « IFLA Digital Reference Standards Project » en 2002 : « [TRADUCTION][...] La nature particulière de la référence numérique soulève toute une gamme de questions et de défis. La nécessité d'adopter des lignes directrices et des normes est d'autant plus pressante que les services de référence numérique dans l'ensemble du consortium continuent d'évoluer [...] » Les accords impliquent un système d'obligations qui se traduit par un ensemble de droits et de devoirs. « La revendication des droits et l'acquittement des obligations mobilisent parfois un poste de travail à temps complet appelé, selon les cas, coordinateur, correspondant ou administrateur du réseau. Dans d'autres cas, et lorsque le temps d'occupation par le réseau n'est pas trop important, cette tâche est intégrée dans les responsabilités du directeur de la bibliothèque ; ou encore elle est confiée à la personne chargée du (ou des) service(s) concernés directement par la coopération. L'essentiel c'est toujours d'avoir quelqu'un en charge des opérations de coordination du réseau, sans monopoliser la coopération elle-même de façon à ne pas exclure ses autres collègues de la participation à la vie du réseau. »²² En fonction de l'importance de la coopération engagée, le réseau peut se traduire par la création d'une structure transversale de coordination nécessitant des ressources humaines et matérielles communes.

4.4. Réseaux coopératifs : des questions renouvelées

4.4.1. Question de la gratuité

La gratuité n'est pas un argument en soi. Il faut que la gratuité s'accompagne d'efficacité, de réactivité et de qualité. La véritable question est celle de la qualité. Le véritable défi est celui d'allier gratuité, efficacité, diversité et rapidité. Plus les questions se multiplieront, plus les coûts de fonctionnement deviendront lourds à supporter pour la bibliothèque. Comme l'a souligné Jean-Luc Gautier-Gentès,

²¹ Voir la page du site Web de l'IFLA à l'adresse suivante : <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-f.htm> (Page consultée le 17 septembre 2005).

²² ROUISSI, Jalel. L'évaluation des effets de réseau en bibliothèques pour une meilleure prise en compte des coûts et avantages qualitatifs de la coopération. Thèse. Villeurbanne : ENSSIB, 2001. p. 163. [En ligne] <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/theses/rouissi/rouissi.pdf> (Page consultée le 17 mai 2005).

inspecteur général des bibliothèques, au cours d'un colloque intitulé « Le renseignement personnalisé à distance : une nouvelle donne pour les bibliothèques ? »²³, il est nécessaire de s'interroger sur le coût au regard de la gratuité du service rendu par les services de référence en ligne des bibliothèques. Combien de temps les bibliothécaires peuvent consacrer à une recherche avancée et à sa mise en forme ? Comment calculer le coût de cette activité et son tarif ? Les réseaux coopératifs permettent de diviser les coûts et de préserver le principe de gratuité.

4.4.2. Question juridique

Le débat, qui n'est pas uniquement juridique mais également politique, et dont l'enjeu est la connaissance, porte sur l'articulation entre propriété et liberté et reste toujours d'actualité. Bien que le droit d'auteur ne soit qu'une des composantes du droit de l'information, c'est ce droit qui est généralement mis en exergue lors des débats sur l'accès à l'information. On constate un déplacement du droit d'auteur qui couvre aussi les titulaires de droits voisins, ce qui multiplie les demandes d'autorisation. La limitation de la durée des droits, les exceptions au monopole de l'auteur mais aussi les idées qui sont dites de « libre parcours » et les oeuvres appartenant au domaine public par nature (comme les actes officiels) contribuent à créer un domaine public librement utilisable et exploitable. Au système ouvert des pays de copyright, qui autorise tous les usages qui répondent à certaines conditions, répond le système fermé des pays de droit d'auteur qui donne une liste d'actes autorisés. D'autres droits sont susceptibles de jouer un rôle dans le domaine de l'information, comme le droit civil impliquant, entre autres, le respect de la vie privée ou d'autres formes de responsabilité, le droit pénal, le droit des contrats, voire le droit de la concurrence.

Si la citation peut être faite sans qu'il soit nécessaire d'obtenir une autorisation (art. L 122-5-3 du CPI pour les oeuvres de l'esprit et L 211-3 pour les interprétations protégées par un droit voisin), elle doit être courte par rapport à l'importance de l'oeuvre citée. Quant aux liens hypertextes, ils sont reconnus par certains juristes comme une simple citation. Cela étant, il n'existe aucun texte précisant si le lien hypertexte relève du droit de représentation. En 2003, le Forum des droits sur

²³ Ce colloque a été organisé le 8 décembre 2004 par la Bpi, la BML et Média Rhône Alpes.

l'Internet²⁴, organisme indépendant créé avec le soutien des pouvoirs publics, préconise de respecter un code de déontologie, dans le cadre juridique des liens hypertexte, selon lequel il serait préférable d'éviter d'établir des hyperliens vers des pages ou des sites ayant clairement manifesté leur refus.

4.4.3. Question d'identité professionnelle

Contrairement aux expériences menées en France, les expériences à l'étranger sont coopératives et s'appuient sur un réseau de bibliothèques réparties sur l'ensemble du territoire national. Elles ont bénéficié de financements privés ou publics pour la mise en oeuvre de l'infrastructure matérielle et du réseau de ces services personnalisés à distance. On y constate alors la modification du territoire de la bibliothèque qui n'est plus attaché à un espace géographique ou institutionnel et qui s'ouvre à d'autres pratiques puisqu'elle n'est plus seulement gestionnaire d'un stock de documents mais aussi d'un contenu qui lui est la plupart du temps extérieur. En 2004, une centaine de bibliothèques nord-américaines offraient déjà la référence à distance et ce nombre augmente d'année en année. La mise en place d'un réseau coopératif francophone ou bilingue devrait répondre à une série de paramètres : choix d'un logiciel offrant une interface française convenable, disponibilité du personnel bilingue, accès aux ressources électroniques en français et établissement des partenariats avec d'autres institutions pouvant offrir un service en français.

²⁴ Voir la page du site Web du Forum des droits sur l'Internet à l'adresse suivante : <http://www.foruminternet.org/dossiers/dossier.phtml?id=1&PHPSESSID=1a3a9c259c3aabda14b0d09cfd81a55b> (Page consultée le 20 octobre 2005).

Partie 2 : Contexte de l'offre de services de référence en ligne : vers les réseaux coopératifs ?

1. Introduction à l'offre de services de référence en ligne des médiathèques en France

1.1. BIUMINFO : la bibliothèque interuniversitaire de médecine (ou BIUM)

L'existence de BIUMINFO²⁵, service en ligne, s'inscrit dans le contexte de la politique globale de la bibliothèque²⁶. Depuis 2003, BIUMINFO ajoute la messagerie électronique à son service de référence sur place, par téléphone, par courrier et fax. Il s'adresse aux professionnels des secteurs médicaux, paramédicaux, pharmaceutiques, chercheurs, enseignants et étudiants de tous horizons et pays, qu'ils soient ou non lecteurs inscrits, sans pré inscription ni mot de passe.

Le nombre de questions augmente d'une année sur l'autre (554 questions en 2004). Traitées le plus souvent dans la journée, les questions demandent l'emploi expert de banques de données médicales. Les réponses sont données en français, ou en anglais si la question est rédigée dans une autre langue. Les services en ligne de la bibliothèque sont regroupés sur la page d'accueil, se distinguant ainsi des ressources documentaires proposées par ailleurs.

Le formulaire de saisie est élaboré à partir du logiciel FileMakerPro. C'est un outil, créé en interne, qui se révèle satisfaisant car il est simple à utiliser. Le logiciel permet l'établissement de statistiques simples par catégorie d'utilisateurs, pays et type

²⁵ Le site Web de la BIUM <http://www.bium.univ-paris5.fr/histmed/debut.htm>, en français et en anglais, donne accès sur la page d'accueil à la rubrique « BIUMINFO Ask a Librarian », service spécialisé en médecine, qui permet l'accès au formulaire en ligne par le biais du bouton « Posez votre question ». (Page consultée le 13 mai 2005).

²⁶ Les informations réunies ici l'ont été suite à un contact en juin 2005 avec madame Hélène Gautier-Gentès, responsable de BIUMINFO.

de questions (question bibliographiques, informations factuelles, localisation d'ouvrages...). Les personnels de BIUMINFO, conservateurs, bibliothécaires, bibliothécaires adjoints spécialisés, sont au nombre de huit et appartiennent à différents services. La participation à BIUMINFO est distincte des plages d'accueil effectuées par les personnes de l'équipe en salle de lecture. Il n'y a pas de plage horaire imposée mais seulement un délai de traitement des questions à respecter. Une coordination est assurée par un conservateur qui participe activement à la rédaction des réponses. Ce choix de constituer une équipe transversale aux départements permet de faire fonctionner les services en synergie. De plus, l'entraide est vivement encouragée pour traiter les questions difficiles car cela accroît l'expérience de chacun et rend plus confiant.

1.2. Le Guichet du Savoir : la bibliothèque municipale de Lyon (ou BML)

En mars 2004, le Guichet du Savoir ou GdS²⁷ a été mis en place à la BML, dans le cadre de sa politique de développement de services à distance²⁸. Le GdS, service de référence en différé fournissant des réponses sous 72 heures, a assis son organisation sur cinq principes essentiels : « La non discrimination du public et de ses questions [...], la fourniture d'une réponse précise et argumentée [...], la garantie d'un délai maximal de réponse, la publication de l'ensemble des questions et réponses [...], la mobilisation de l'ensemble des bibliothécaires pour ce service [...] »²⁹. Le GdS s'inscrit dans le cadre d'une meilleure lisibilité de l'offre documentaire de la bibliothèque et dans une perspective de développement des services au public. Son slogan : « Vous avez une question, nous avons la réponse » en fait un service de renseignement et d'information en ligne ouvert à tous. Le Guichet du Savoir dispose d'une adresse autonome sur l'Internet et représente une marque déposée, pour éviter la contrefaçon (on remarque l'affichage d'un « r » sur le site).

²⁷ Le Guichet du Savoir est accessible à l'adresse Web suivante <http://www.guichetdusavoir.org>. L'ensemble des questions et des réponses est publié. La base de connaissances des archives du GdS a été intégrée au catalogue informatisé de la bibliothèque en 2005. (Page consultée le 13 mai 2005).

²⁸ Certaines informations ont été recueillies au cours d'un entretien en juillet 2005 avec madame Christelle Di Pietro, modérateur du Guichet du Savoir.

²⁹ DI PIETRO, Christelle, CALENGE, Bertrand. Le Guichet du savoir : répondre aux demandes de contenus. Bulletin des bibliothèques de France, 2005, t. 50, n° 4, p. 40.

Il n'y a eu aucun coût technique pour la mise en place du Guichet du Savoir, grâce à l'utilisation d'un logiciel libre adapté en interne, Invision Power Board, qui présente les principales caractéristiques des logiciels de type « forum » (interactivité, possibilité d'archivage par grands domaines, interrogation de la base de données créée). En revanche, il y a eu un investissement dans un moteur de recherche très performant pour capitaliser les connaissances et les fédérer avec les ressources de la bibliothèque, Autonomy, rebaptisé Catalog+, grâce auquel une requête unique en langage naturel permet d'obtenir simultanément des notices du catalogue, des estampes, des photographies numérisées ou des réponses du GdS. Donc « A travers cet outil, les bibliothécaires présentent une image générale de leur activité qui, si elle peut prendre plusieurs formes, apparaît bien globalement comme à la fois productrice de connaissances et tournée vers les contenus. »³⁰

Trois personnes (un bibliothécaire et deux assistants de conservation) ont été affectées au GdS, à temps complet, pour le « modérer ». Si elles traitent la moitié des questions, dont le total avoisine celui de 600 par mois, elles distribuent l'autre vers les départements spécialisés de la bibliothèque de la Part-Dieu et une bibliothèque de quartier, spécialisée dans les Arts du Spectacle vivant. Les recherches portent essentiellement sur la région, les questions d'ordre pratique et les Arts. Les sources documentaires utilisées sont pour l'essentiel celles de la bibliothèque, ouvrages et ressources en ligne. Le personnel a reçu une formation à l'utilisation du logiciel et sur la recherche documentaire. Restent à satisfaire des besoins de formation en langues étrangères, notamment à la langue anglaise.

Patrick Bazin, directeur de la bibliothèque, ne cache pas que « la mise en place du service a entraîné de sérieuses discussions, par exemple sur le temps investi dans ce genre de service au détriment éventuel du travail interne, sur la place du public extérieur par rapport à celui qui se déplace en bibliothèque ou encore sur la nature des questions posées, souvent très différentes, dans leur contenu et dans leur forme, de celles posées sur place. A cela plusieurs réponses : il faut rationaliser davantage les tâches traditionnelles comme le catalogage ; il faut admettre que le public, à l'image de notre documentation, sera, de plus en plus, à la fois dans les

³⁰ DI PIETRO, Christelle, CALENGE, Bertrand. Le Guichet du savoir : répondre aux demandes de contenus. Bulletin des bibliothèques de France, 2005, t. 50, n° 4, p. 42.

murs et hors des murs de la bibliothèque ; il faut accepter que les usagers, si on veut les gagner ou simplement les garder, puissent avoir des questionnements et des formulations non standard par rapport à nos attentes. »³¹ Même si sa position n'est pas définitive, le Guichet du Savoir ne souhaite pas faire partie d'un réseau coopératif actuellement du fait que « en l'état actuel des réflexions et présupposés rencontrés sur les services personnalisés à distance, il n'est pas certain que les objectifs et principes qui guident le Guichet du savoir soient totalement partagés par tous ceux qui envisagent un service personnalisé à distance. »³²

1.3. SINDBAD : la bibliothèque nationale de France (ou BnF)

La Bibliothèque nationale de France a opté pour l'adhésion au logiciel QuestionPoint en mettant en place son nouveau Service d'Information Des Bibliothécaires A Distance ou SINDBAD³³. Ce service gratuit, qui répond sous trois jours ouvrables, par le biais d'un accès thématique à un formulaire électronique, a été lancé le 15 novembre 2005. Le communiqué de presse de la BnF, publié le 19 novembre sur la liste de diffusion professionnelle Biblio-fr, évoque la volonté de « rénover et amplifier ce service » déjà existant et ajoute que SINDBAD a « vocation par la suite à nouer des partenariats avec quelques grandes bibliothèques patrimoniales ou de lecture publique, en France et à l'étranger . »

1.4. Les RADIS : le service de Réponses A DIStance de la Bpi

L'activité du service des RADIS³⁴ s'inscrit dans les missions de la Bibliothèque publique d'information (ou Bpi)³⁵. Il s'agit d'un service à vocation nationale, encyclopédique qui permet d'accéder à une information d'actualité. Créé en 1977, le service de réponses par téléphone de la Bpi était sous la responsabilité du

³¹ GHARSALLAH, Mehdi. Spécial Lyon. Archimag, octobre 2004, n° 178, p. 48.

³² DI PIETRO, Christelle, CALENGE, Bertrand. Le Guichet du savoir : répondre aux demandes de contenus. Bulletin des bibliothèques de France, 2005, t. 50, n° 4, p. 40.

³³ La BnF propose l'accès à SINDBAD à la page Web suivante : http://www.bnf.fr/pages/zNavigat/frame/accedocu.htm?ancree=reponses_distance.htm (Page consultée le 23 novembre 2005).

³⁴ Le site Web de la Bpi <http://www.bpi.fr> donne accès à la rubrique Réponses à distance à la page suivante http://www.bpi.fr/ress.php?id_c=30&id_rubrique1=67 où les différents modes d'accès au service questions-réponses sont proposés et présentés. (Page consultée le 26 septembre 2005).

³⁵ Les informations rassemblées ici sont issues d'un entretien en mai 2005 avec madame Françoise Delmas-Tuffet, responsable du service.

service Public Info. En 1997, au moment de la fermeture de la Bpi pour rénovation, le service des RADIS est créé. En 2004, le site Web de la Bpi propose un lien vers le service : « Les RADIS en direct ».

Le service des RADIS est constitué de 5 personnes soit 3,3 équivalents temps plein (ou ETP), qui effectuent par ailleurs des plages de service public. A cela s'ajoutent 10 personnes provenant du service Accueil des Publics, effectuant des plages de permanence aux RADIS. Trois personnes en principe participent à chaque plage de permanence (plus souvent deux), pour un total maximal de 36 heures par semaine.

Le service propose un accès par téléphone, par courrier et fax, par formulaire et par *chat*. Les réponses aux demandes des utilisateurs s'effectuent dans un local dédié au service, de 9h30 à 12h30, les lundis, mercredis, jeudis et vendredis. Le service fournit des informations sur les ressources et les services de la Bpi, la localisation de documents. Les outils d'aide à la réponse sont avant tout les collections de la BPI dont un fonds d'ouvrages de référence de 600 titres environ, les cédéroms ou les bases de données figurant au catalogue de la Bpi, la base d'articles de presse d'actualité Bpi-doc. L'Aide-Radis, constituée de signets de liens vers des pages Web, qui a valeur de système expert, a été conçue comme un outil d'aide à la réponse. Cet outil va évoluer dans le cadre de l'adhésion au logiciel QuestionPoint qui propose l'accès à des bases de connaissances. Des réunions régulières permettent d'évoquer les questions posant problème, de faire un point sur la formation, les nouveaux outils. Ce fonctionnement favorise l'émergence d'une pratique commune, à partir d'un cadre commun de référence méthodologique.

1.5. Service Questions/Réponses : la médiathèque de la Cité de la Musique

L'activité du service Questions/Réponses³⁶ s'inscrit dans les missions de la médiathèque de la Cité de la Musique en proposant des ressources documentaires spécialisées en musique³⁷. En 1988, la pratique amateur de la musique donne lieu à la création d'un service minitel, permettant de répondre aux questions des amateurs. Ce service questions-réponses, qui représente alors une « valeur

³⁶ La page du site Web de la Cité de la Musique est accessible à l'adresse suivante :

<http://www.cite-musique.fr/francais/services/questions/index.asp> (Page consultée le 27 octobre 2005).

³⁷ Les informations rassemblées ici sont issues d'un entretien en juillet 2005 avec monsieur Gilles Vachia, documentaliste au Service d'information musicales et modérateur du site Web.

ajoutée », va attirer le public. Inaugurée en 1995, la Cité de la Musique voit la création du service Questions/Réponses en ligne ainsi que du service Petites Annonces, gérés par le Service d'information musicale. Le fait de proposer aux internautes plusieurs services en ligne à la fois crée une dynamique.

Dominent les questions sur la Cité de la Musique, puis celles sur la culture musicale (comment est constituée une symphonie par exemple). Les ressources utilisées pour répondre sont tout d'abord les collections de la médiathèque (ouvrages de référence, répertoires, etc.), des signets et les questions-réponses archivées dans la base du logiciel Archimed. Le documentaliste, employé à temps plein, occupe 20% de son temps de travail par mois à répondre aux questions, dans la journée. Près de 200 à 250 questions sont traitées dans le mois, provenant du public composé pour la plupart de chercheurs, d'étudiants, de luthiers, facteurs d'instruments, musiciens et du grand public. On constate une baisse légère du nombre de questions chaque année, ce qui peut s'expliquer par le fait que l'on met à disposition de plus en plus de produits documentaires sur le site Web. De fait, le service questions/réponses permet de connaître les attentes du public.

1.6. Service de renseignements en ligne : SCD Nancy 1 de l'Université Henri Poincaré

Le service de renseignements en ligne³⁸ représente un outil de médiation entre les utilisateurs distants de la bibliothèque et les professionnels de la documentation³⁹. La mission du service est de dispenser des renseignements d'ordre bibliographique et d'offrir une aide dans la recherche documentaire. Le service a été ouvert au public en novembre 2002. En 2004, 104 questions ont été adressées au service.

Pour assurer la gestion du service, le logiciel libre Askal⁴⁰ a été installé afin de pallier les insuffisances d'une simple messagerie électronique. Ce logiciel permet de disposer d'un service de renseignement en ligne, en offrant un module de gestion des réponses en réseau. Il y a trois sites distants qui fonctionnent avec le

³⁸ Voir la page du site Web http://scd.uhp-nancy.fr/index.php?id_rub=3&id_ssrub=5&PHPSESSID=3846d2350e1d4167aa0b262ac6322e85 (Page consultée le 21 octobre 2005).

³⁹ Les informations réunies ici l'ont été suite à un contact en juillet 2005 avec madame Raphaële Bussemey, coordinatrice du service de référence.

⁴⁰ Voir la page du site Web à l'adresse suivante : <http://jhoupier.free.fr/index.php?option=content&task=section&id=3&Itemid=49> (Page consultée le 21 octobre 2005).

même outil informatique. En plus de l'archivage des questions et des réponses (et donc leur consultation ultérieure), ce logiciel permet la gestion des personnes qui peuvent répondre, l'élaboration de statistiques et de rapports de base. Le personnel (bibliothécaires adjoints spécialisés, bibliothécaires et conservateurs) a reçu une formation succincte au logiciel.

Les bibliothécaires répondent sous 48 heures, depuis leur bureau, en se conformant à un planning journalier. Ainsi, 5 d'entre eux, soit la moitié de l'équipe de la bibliothèque, participent au renseignement, à raison d'une journée par semaine. Bien que le nombre de contributeurs suffise à traiter les questions, il semble qu'une participation même épisodique des autres bibliothécaires soit souhaitable. En effet, ceux qui ont travaillé dans ce service peuvent témoigner qu'il constitue un bon vecteur de formation permanente, en matière de recherche documentaire spécialisée, ainsi qu'une source de connaissance des publics non négligeable.

2. Offre des médiathèques françaises du réseau britannique

2.1. Présentation de l'espace EduFrance

Le service EduFrance⁴¹, implanté au sein de la médiathèque de l'Institut Français du Royaume-Uni à Londres, a été créé en 2004⁴². Il informe le public sur place et à distance sur toutes les questions relatives aux études en France. Une personne s'occupe de ce service (40% environ de son temps plein). Le public de l'espace EduFrance est pour moitié européen. Le service EduFrance a vu le nombre de questions augmenter (3283 questions dont 614 par messagerie électronique en 2004).

⁴¹L'accès au service d'information de l'espace EduFrance au Royaume-Uni est indiqué sur le site Web EduFrance <http://www.edufrance.fr/fr/b-agence/pays.asp?etab=215> (Page consultée le 13 septembre 2005).

⁴²Certaines informations ont été recueillies au cours d'un entretien en septembre 2005 avec madame Swarna Arora, documentaliste de l'espace EduFrance.

2.2. Présentation du Service d'Information Rapide (ou SIR)

Le SIR⁴³ ou Quick Information Service est né, sous sa dénomination actuelle, en 1996, à la suite du réaménagement de la médiathèque de l'Institut Français du Royaume-Uni⁴⁴. Le SIR fournit des informations relatives à la France contemporaine en proposant un service de référence en différé sur place, par courrier postal, par fax, par téléphone, par messagerie électronique. La plus grande partie des usagers du SIR est constituée d'un « public britannique » (ce qui est une expression d'usage pour désigner le public du Royaume-Uni) et plus généralement d'un public anglo-saxon, sachant qu'il a pour vocation de s'adresser avant tout à ces publics. Les deux co-gestionnaires du service occupent, chacun, environ 30% de leur temps plein au service questions-réponses. Depuis 1996, les statistiques d'utilisation du service sont en baisse (1500 questions en 2004 contre 1611 en 2003) en raison du développement des nouvelles technologies et de l'évolution des indicateurs statistiques du service. Depuis, l'offre du service de référence concerne aussi l'élaboration de dossiers documentaires⁴⁵ portant sur les sujets au programme des étudiants A-Level (niveau baccalauréat).

La majorité des questions parvient au SIR par lettre (plus de 50%). Les messages électroniques représentent le deuxième médium le plus utilisé (environ 25%). En général, les demandes sont traitées sous 48 heures, voire dans la journée. Les réponses peuvent être accompagnées d'envoi de documentation, le plus souvent sous la forme de brochures. Les retours de satisfaction spontanés que reçoit le SIR sont fréquents. Les outils de recherche d'information du SIR sont les collections de la médiathèque de l'Institut Français du Royaume-Uni, les dossiers documentaires thématiques, les ressources disponibles sur l'Internet et des brochures fournies entre autres par le Service Culturel de l'ambassade de France, par le ministère des Affaires étrangères et par la Commission Européenne. Le SIR interagit avec les différents Bureaux spécialisés de l'ambassade de France. Il arrive

⁴³ La page d'accueil du site Web de l'Institut Français du Royaume-Uni : <http://www.institut-francais.org.uk/general/actu.php> donne accès à la rubrique « Library » qui permet d'accéder par le biais de la rubrique « Services » au « Quick Information Service ». L'utilisateur peut alors poser sa question en cliquant sur le lien de la messagerie électronique : information.service@ambafrance.org.uk. (Page consultée le 13 septembre 2005).

⁴⁴ Certaines informations ont été recueillies au cours d'un entretien en septembre 2005 avec madame Magali Laigne et monsieur Nicolas Christian, documentalistes du service.

⁴⁵ Voir la liste de présentation des dossiers documentaires sur le site Web de l'Institut Français à la page suivante : http://www.institut-francais.org.uk/library/li_dp.php. (Page consultée le 25 octobre 2005).

que le service redirige des questions vers le service de Presse et d'Information de l'ambassade de France. En effet, le service de Presse et d'Information a pour domaine de compétences l'information entre autres sur les institutions politiques, les questions économiques, les médias. De même, les questions d'ordre scientifique sont adressées au service Science et Technologie de l'ambassade de France. Par ailleurs, de nombreuses questions sont réorientées de l'ambassade de France vers le SIR.

Le SIR a tissé des liens étroits avec des bibliothèques sur le territoire français, et tout particulièrement avec la Bpi, afin de pouvoir avoir recours à leurs services de référence. En effet, depuis 1996, la Bpi a passé des accords avec le ministère des Affaires étrangères et plus particulièrement avec le Bureau des médiathèques. Ces accords portent sur le service questions-réponses, les missions d'expertise et de formation à l'étranger. Le service Relations Internationales de la Bpi traite les questions que lui adressent les médiathèques françaises à l'étranger, questions nécessitant par exemple la manipulation d'outils de référence qu'elles n'ont pas à leur disposition.

3. Introduction à l'offre des médiathèques hors de France : consortiums

On peut citer l'initiative de « Référence Virtuelle Canada »⁴⁶ (ou RVC), le service de référence virtuel canadien que coordonne la Bibliothèque nationale du Canada. Ce service de référence compte 320 membres soit des bibliothèques et des établissements de recherche canadiens. RVC est constituée d'un réseau de professionnels de l'information offrant un service gratuit, en anglais et en français. Le but de RVC est d'établir un lien entre les bibliothèques canadiennes et de les aider à donner des réponses précises, fiables et en temps opportun à leur nombre croissant de questions. Le site Web explique la marche à suivre pour devenir membre de RVC et oriente vers d'« autres services de référence virtuelle »⁴⁷ dont notamment QuestionPoint et The Virtual Reference Desk (ou VRD). Il y est

⁴⁶ Le site Web est accessible à l'adresse suivante <http://www.collectionscanada.ca/vrc-rvc/index-f.html> (Page consultée le 18 septembre 2005).

⁴⁷ Voir la page du site Web à l'adresse suivante <http://www.collectionscanada.ca/vrc-rvc/s34-155-f.html> (Page consultée le 18 septembre 2005).

précisé que QuestionPoint mise sur l'implication des membres du « Global Reference Network », un groupe de bibliothèques et institutions connexes à travers le monde qui sont impliquées dans le développement de la référence virtuelle. Il y est aussi indiqué que VRD est un projet axé sur l'implantation et le fonctionnement de services d'information à médiation humaine dans Internet, en anglais seulement.

The Ohio Solution illustre cette nouvelle configuration du paysage professionnel. Comme l'affirme Tracy Strobel, responsable du service de référence en ligne « Know It Now »⁴⁸ à la bibliothèque de Cleveland, premier service, aux Etats-Unis, à fonctionner 24h/24 et 7j/7 : « C'est un projet collaboratif auquel participent toutes les bibliothèques de lecture publique de l'Etat d'Ohio. »⁴⁹ En effet, The Ohio Solution permet de trouver une réponse aux besoins de 38% d'utilisateurs parmi les 11 millions d'habitants de l'Ohio. Lancé le 7 septembre 2005, avec le slogan « Real answers, real time, real easy » relayé par de nombreux articles dans la presse locale, Know It Now est le point d'entrée unique offert par la Cleveland public library, Clevnet library consortium et Nola (Northeast Ohio library association). En deux mois, 20 000 questions ont été posées.

L'infrastructure nécessaire à la mise en place de ce service repose sur un partenariat étroit entre bibliothèques : le service est ouvert 24 heures sur 24 (12 heures le week-end). Les bibliothèques de petite et grande taille participent, certaines dans des domaines spécialisés comme les soins infirmiers ou le travail social. Un comité éditorial veille au respect des procédures et des règles établies. Afin de pouvoir répondre aux questions posées après les heures d'ouverture des bibliothèques, une équipe de bibliothécaires a été recrutée (les « AfterDark Operators »), opération qui a rencontré la faveur de professionnels, souhaitant travailler chez eux ou en dehors du temps de travail habituel. L'équipe est composée de 90 bibliothécaires, formés à la référence virtuelle, qui ont vu leur rémunération augmentée. Ils peuvent communiquer entre eux via un extranet et se référer à un Manuel d'aide en ligne. Un coordinateur organise le planning.

⁴⁸ Voir le site Web à l'adresse suivante <http://www.knowitnow.org> (Page consultée le 27 octobre 2005).

⁴⁹ MORIN, Nicolas. Un service de référence en ligne en temps réel. *BiblioAcid*, mai 2005, vol. 2, n° 2, p. 13-17. [En ligne] <http://biblioacid.typepad.com/ba/pdf/BAv2n2.pdf> (Page consultée le 11 septembre 2005).

Le consortium de bibliothèques Metropolitan Cooperative Library System propose « Ask a reference question »⁵⁰, un service de référence en temps réel réunissant les bibliothèques de Los Angeles. Ce consortium propose également le service de référence en temps réel « AskNow »⁵¹ qui rassemble plus de cent bibliothèques de Californie, faisant partie du réseau coopératif 24/7 Reference cooperative.

Les bibliothèques de Finlande proposent le service de référence « Ask a Librarian »⁵² uniquement par messagerie électronique. La bibliothèque de la Ville d'Helsinki a ainsi regroupé une trentaine de bibliothèques municipales et les bibliothèques du Parlement et des Statistiques. Ce service s'appuie sur une base de connaissances élaborée (interrogation par mots-clés et par mots du texte). Le service de référence en ligne en temps réel des bibliothèques du Danemark, « Biblioteksvagten »⁵³ a adopté une organisation du travail selon laquelle les bibliothécaires peuvent répondre de chez eux en utilisant l'Internet. Sous l'impulsion du gouvernement espagnol, le service de référence en ligne « Pregunte ? Las bibliotecas responden »⁵⁴ a été créé en 2000. Trente quatre bibliothèques publiques de langue espagnole et 148 bibliothécaires s'engagent à fournir une réponse sous trois jours et propose une base de connaissances. La rubrique « Consejos para preguntar » fournit des indications précises entre autres sur la manière de poser une question. Le service de référence réunissant soixante dix bibliothèques publiques allemandes, organisées autour de vingt « centres de compétences », « Deutsche Internt Bibliothek »⁵⁵, est le fruit de la coopération entre la fondation Bertelsmann et l'association des bibliothèques allemandes. Ce service de référence en différé propose aux utilisateurs de remplir un formulaire.

« SwissInfodesk »⁵⁶, projet de la Bibliothèque nationale suisse, est un guichet virtuel d'information plurilingue qui permet à tout usager de pouvoir formuler une question sur la Suisse par formulaire électronique, par *chat* ou téléphone. Ce

⁵⁰ Voir le site Web à l'adresse suivante <http://www.mcls.org/webpublic/index.cfm> (Page consultée le 20 octobre 2005).

⁵¹ Voir le site Web à l'adresse suivante <http://www.asknow.org> (Page consultée le 20 octobre 2005).

⁵² Voir le site Web à l'adresse suivante <http://www.libraries.fi/> (Page consultée le 20 octobre 2005).

⁵³ Voir le site Web à l'adresse suivante <http://www.biblioteksvagten.dk/> (Page consultée le 20 octobre 2005).

⁵⁴ Voir le site Web à l'adresse suivante <http://pregunte.carm.es/pregunte/pub01.shtml> (Page consultée le 20 octobre 2005).

⁵⁵ Voir le site Web à l'adresse suivante <http://kantel.server-wg.de/zebu/archives/000893.html> (Page consultée le 20 octobre 2005).

⁵⁶ Voir le site Web à l'adresse suivante <http://www.snl.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/?lang=fr> (Page consultée le 20 mai 2005).

service devient payant à partir du moment où le traitement de la question demande plus de 30 minutes. En effet, « certaines demandes nécessitant du temps, une prestation payante est proposée avec la possibilité de bénéficier de l'aide d'un bibliothécaire (« Lend a Librarian »). Cependant, 95% des 700 recherches effectuées en 2004 l'ont été à titre gratuit. »⁵⁷ L'aspect multilingue du service correspond au fait que la Suisse est un pays où sont parlées plusieurs langues : l'allemand, le français, l'italien et le romanche. Le site Web est proposé en trois langues : le français, l'anglais et l'allemand, avec une traduction en italien pour la page d'accueil. L'avantage principal de l'aspect multilingue est de permettre d'élargir la recherche d'information sur la Suisse de manière significative et de l'ouvrir à d'autres pays francophones, germanophones ou anglo-saxons. Une difficulté est de maintenir Swissinfodesk dans les trois langues choisies avec une équivalence des sites. Chaque spécialiste responsable d'un thème doit donc travailler de manière simultanée dans ces langues, afin d'enrichir le site de manière équivalente.

Bien que la bibliothèque nationale suisse possède des collections et des ressources uniques sur la Suisse, Jean-Philippe Accart, responsable du domaine « Recherches bibliographiques » au Centre d'information sur la Suisse – Helvetica de la Bibliothèque nationale suisse, reconnaît que « l'avenir de SwissInfodesk dépend de la coopération et collaboration futures en Suisse et hors de Suisse. Les bénéfices attendus de la coopération sont de trois ordres, bibliothéconomiques, économiques, politiques. Sur le plan bibliothéconomique, elle participe à la formation continue des bibliothécaires [...] Sur le plan économique, les ressources documentaires sont optimisées [...] : meilleur équilibre des collections, meilleure gestion des budgets [...] Sur le plan politique, elle rassemble des ressources d'information hétérogène sur un territoire, avec l'objectif de les proposer aux usagers grâce à une interface unique ; elle permet de répartir plus efficacement le travail entre bibliothèques ; elle participe à la promotion des bibliothèques entre elles en faisant connaître leurs ressources ; [...] elle promeut l'idée de réseau documentaire. »⁵⁸ A ce titre, la coopération de la bibliothèque universitaire de sciences économiques et sociales

⁵⁷ ACCART, Jean-Philippe. Du Catalogue collectif suisse à SwissInfoDesk. Bulletin des bibliothèques de France, 2003, t. 50, n° 4, p. 49.

⁵⁸ ACCART, Jean-Philippe, *ibid.* p. 51.

Uni MAIL de Genève a été sollicitée⁵⁹. Le « Service d'aide à la recherche », service de référence sur place de la bibliothèque universitaire, a examiné une période de test pendant l'été et l'automne 2005 dans le but d'évaluer une éventuelle coopération avec SwissInfodesk, pour une implication des pôles d'excellence qui sont les siens en sciences économiques et sociales⁶⁰. Cette orientation du guichet virtuel multilingue justifie que la Bibliothèque nationale suisse ait été « une des premières à collaborer au réseau de référence virtuelle d'OCLC (Online Computer Library Center) QuestionPoint, qui rassemble une centaine d'institutions et de bibliothèques nationales sur tous les continents »⁶¹.

4. Actualité des réseaux coopératifs

4.1. « Ask a Librarian » et la bibliothèque universitaire Bodleian Library à Oxford

En septembre 2004, le logiciel QuestionPoint a été adopté par les dix bibliothèques qui constituent Oxford University Library Services (ou OULS)⁶² L'OULS regroupe les cinq bibliothèques de la Bodleian : Library of Commonwealth and African Studies, Central Bodleian, Hooke Library (Sciences), Indian Institute Library et Radcliffe Science Library ; ainsi que les bibliothèques dans lesquelles le personnel qui fournit des réponses a des responsabilités à la fois dans la Central Bodleian et dans une des bibliothèques suivantes : History Faculty Library, Sackler Library (Histoire de l'Art, archéologie), Social Science Library, Taylor Institution Library (langues modernes), Theology Faculty Library. Le département « Reader Services »⁶³ propose un service de référence sur place ainsi qu'un service de renseignements par téléphone et par courrier ainsi qu'un service de référence accessible par formulaire électronique, « Ask a Librarian »⁶⁴

⁵⁹ La page du site Web concernant la bibliothèque est accessible à l'adresse suivante <http://www.unige.ch/biblio/unimail> (Page consultée le 20 octobre 2005).

⁶⁰ Ces informations ont été recueillies au cours d'un entretien avec madame Gilardi, responsable du Service d'aide à la recherche, en juillet 2005.

⁶¹ ACCART, Jean-Philippe, *ibid.* p. 51.

⁶² Le site Web de l'OULS présente les services de Oxford University Library Services à la page Web suivante <http://www.admin.ox.ac.uk/io/Library%20Services.pps> (Page consultée le 20 octobre 2005).

⁶³ La présentation du département « reader Services » est accessible en anglais à l'adresse suivante <http://www.bodley.ox.ac.uk/dept/readerserv/reference.html> (Page consultée le 1er novembre 2005).

⁶⁴ Le service Ask a Librarian est accessible à l'adresse suivante <http://www.bodley.ox.ac.uk/dept/readerserv/ask/> (Page consultée le 1er novembre 2005).

Le service Ask a Librarian est destiné aux membres de l'Université d'Oxford et de la bibliothèque de la Bodleian ainsi qu'aux usagers extérieurs en relation avec les collections et les services de l'Université d'Oxford. Le département « Reader Services » a souscrit⁶⁵ pour l'accès à l'offre commerciale standard du logiciel (la distribution des questions notamment), l'accès et l'alimentation de la base de connaissances dite « mondiale ». Les bibliothécaires ont préféré le service en différé au service en temps réel car cela ne modifiait pas leurs habitudes de travail mais les voyait enrichies des options propres au nouveau logiciel. Les questions sont reçues et affichées de sorte que les bibliothécaires peuvent les voir déjà réparties selon des critères que ces derniers ont fixés eux-mêmes (expertise dans un domaine, disponibilité horaire...). Les réponses sont effectuées sous trois jours travaillés, du lundi au samedi, mais le plus souvent dans la journée même.

La constitution en réseau coopératif de réponses en ligne permet de considérer autrement l'activité de référence dont les bibliothécaires ont par ailleurs une longue expérience. La distribution des questions entre chaque bibliothèque membre du réseau est inhérente à la spécialisation disciplinaire de chaque bibliothèque. De ce fait, le plus souvent les réponses fournies par le biais du service Ask a Librarian concernent des questions de localisation de documents et des questions de contenus propres aux spécialisations de chaque bibliothèque. Le logiciel QuestionPoint le permettant, chaque bibliothèque traite les questions dont elle a identifié les contenus thématiques au préalable. Entre bibliothécaires, le réseau des bibliothèques de l'Université d'Oxford est départagé en sous-bases. Le réseau coopératif offre ainsi une visibilité plus large de l'activité de réponses en ligne des bibliothécaires mais également des collections dont les bibliothèques disposent. En outre, les bibliothécaires apprécient de pouvoir bénéficier d'une base de connaissances qui est alimentée par le travail qu'ils effectuent mais aussi par celui des collègues d'autres bibliothèques.

4.2. « The Enquire » et les bibliothèques de lecture publique en Angleterre

En mai 2004, Ask a Librarian annonçait un changement d'échelle d'ordre historique et technique de grande ampleur⁶⁶. Depuis son ouverture au Royaume-Uni, en 1997,

⁶⁵ En 2005, le coût de l'adhésion revient à 1800 dollars (et 315 dollars pour la TVA).

⁶⁶La constitution d'un réseau coopératif de réponses en ligne a été annoncée à l'adresse suivante :

le service Ask a Librarian était considéré comme un modèle en matière de réseau coopératif de réponses en ligne. L'innovation résidait dans le fait de proposer un formulaire de saisie des questions standard et la fourniture de réponses sous 48 heures. Au printemps 2005, le service « The Enquire »⁶⁷ a pris le relais de Ask a Librarian, au moment de l'adoption du logiciel QuestionPoint. Le service « The Enquire » maintient la philosophie adoptée par Ask a Librarian c'est-à-dire celle de fournir des réponses sous forme de contenus informationnels accompagnés des sources documentaires dûment identifiées, dans le respect de la législation en vigueur en matière de protection des droits des auteurs et ayants droits. Cette évolution est le fruit d'une politique gouvernementale, rendue possible grâce aux fonds de la loterie nationale ; cette politique englobe l'offre de services en ligne au public en Angleterre. Ainsi est né le programme « People's Network »⁶⁸ qui réunit musées, bibliothèques et archives autour de trois axes de développement : la lecture (groupes de lecture en ligne par exemple), la découverte (catalogue en ligne notamment) et un service de référence en ligne en temps réel.

Au plan administratif, l'Angleterre comprend 149 « directions » de bibliothèques (ou « library authorities »), une « direction administrative » représentant une bibliothèque centrale et ses annexes dont la direction peut être dévolue à une ville ou à une autre forme de représentation de l'autorité locale ou encore un comté entier. A Londres, on parle de « borough » ou arrondissement. Actuellement, près de 96 « directions » de bibliothèques font partie du service de référence virtuelle « Enquire », impliquant une équipe de plus de 400 professionnels en Angleterre et au Pays de Galles. Dans l'est de l'Angleterre, on compte dix « directions » de bibliothèques, celles du Norfolk, du Suffolk, de l'Essex, du Cambridgeshire, du Peterborough, du Hertfordshire, du Thurrock, du Bedfordshire, du Luton et du Southend-on-Sea. Ces dix « directions administratives » font partie du service « Enquire ». Elles font aussi partie du consortium régional désigné sous le nom Co-East⁶⁹. Co-East, dirigé par Linda Berube⁷⁰, est également responsable, pour

<http://www.ask-a-librarian.org.uk/> (Page consultée le 1er novembre 2005).

⁶⁷Le service « Enquire » est accessible à l'adresse suivante <http://www.peoplesnetwork.gov.uk/enquire/index.html> (Page consultée le 1er novembre 2005).

⁶⁸Le site Web de ce programme est accessible à l'adresse suivante <http://www.peoplesnetwork.gov.uk/> (Page consultée le 1er novembre 2005).

⁶⁹ Le site Web de Co-East est accessible à l'adresse suivante <http://www.co-east.net> (Page consultée le 2 novembre 2005).

⁷⁰Certaines informations recueillies ici sont issues d'un entretien avec Linda Berube en octobre 2005.

toute l'Angleterre, de la gestion de « The Enquire » depuis novembre 2004 et ce jusqu'en novembre 2006.

Le service Enquire est un service gratuit, en temps réel, qui fonctionne tous les jours, 24 heures sur 24, par le biais du *chat*, sans exclure pour autant les autres types de fonctionnalités comme par exemple le téléphone, le face à face, le formulaire électronique. Les bibliothèques anglaises fournissent ce service du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures, les autres bibliothèques du réseau couvrant le reste du temps, par exemple les bibliothèques américaines le fournissent de 17 heures à 9 heures. L'utilisateur peut recevoir la réponse à sa question pendant la séance de *chat* mais aussi dans sa boîte de messagerie électronique, selon sa préférence. Les données personnelles (nom et adresse électronique de l'utilisateur) sont effacées de la base après trente jours.

Les avantages du service « Enquire » sont nombreux. D'une part, les usagers voient dans ce type d'offre de service la gratuité du service, son aspect pratique, le fait de s'adresser directement à un professionnel de l'information. D'autre part, les bibliothèques y voient la possibilité de proposer un service de référence en continu tout en faisant preuve d'une mobilisation en moyens humains minimale, ce qui en fait un service peu onéreux. Les bibliothécaires bénéficient de l'accès à des bases de connaissances mondiale et locale. A cela s'ajoute le fait que le coût de l'offre commerciale du logiciel diminue d'une année à l'autre soit de 1500 livres sterling en 2005 à 1000 livres sterling en 2006, sans compter la TVA. Les bibliothécaires ont accès à l'historique des transcriptions des entretiens par *chat*, ce qui leur permet de pouvoir évaluer le fonctionnement du service au plan local et de pouvoir identifier les formations nécessaires. En outre, le logiciel gère les statistiques automatiquement. Les bibliothécaires doivent également avoir une pratique de l'outil informatique utilisé. Le service exige des bibliothécaires de savoir mener un entretien de référence dans une langue qui est la leur mais qui n'est pas forcément la langue maternelle de leur interlocuteur et, occasionnellement, de pouvoir mener un entretien dans une autre langue. Une liste de services en réseau est proposée pour les usagers non anglophones.

L'organisation du service de référence en temps réel demande une réflexion en amont. Les bibliothèques de la Corporation of London ont fait état de difficultés dans l'offre d'un service en temps réel, qui mobilisait du personnel devant un poste informatique. Par exemple, les bibliothèques de prêt de la Corporation of London comme la bibliothèque du Barbican Centre⁷¹ ont interrompu leur adhésion au cours de l'été 2005 et recherchent un autre mode d'organisation pour le rejoindre. En revanche, la bibliothèque d'étude de la City Business Library⁷² contribue au réseau, environ deux fois par mois, mobilisant six bibliothécaires qui ont reçu une formation spécifique au logiciel QuestionPoint. Les bibliothécaires effectuent des permanences par groupes de deux. La bibliothèque répond aux questions d'ordre commercial. Elle a vu le nombre de demandes augmenter depuis le lancement du service « Enquire » mais, pour le moment, elle ne peut donner officiellement de chiffres significatifs.

4.3. Le projet de « réseau francophone de réponses à distance »

Le projet de réseau coopératif de réponses à distance est né d'une initiative de la Bibliothèque publique d'information (ou Bpi). Au commencement, la « Mission coopération et action territoriale »⁷³ de la Bpi, créée en 2001, avait pour mission de réfléchir à plusieurs projets : consortium documentation électronique, numérisation de documents, réseau coopératif de questions-réponses, etc. Le projet de réseau coopératif de réponses à distance pourrait être considéré comme un pas de plus dans le maillage international des ressources documentaires. Les missions du réseau consistent à offrir aux usagers de la bibliothèque et à ceux qui ne la fréquentent pas une porte d'entrée supplémentaire à l'établissement en lui fournissant un service d'informations documentaires à distance, et, à constituer, en s'appuyant sur les réponses données, une base de connaissances consultable sur l'Internet dont le contenu aura été validé par des bibliothécaires et dont les données personnelles auront été rendues anonymes.

⁷¹ Ces informations ont été recueillies durant un entretien avec John Lake, le directeur de la bibliothèque, en octobre 2005.

⁷² Ces informations ont été recueillies durant un entretien avec Gillian Stringer, bibliothécaire de la City Business Library, en octobre 2005. Le site Web de la bibliothèque est accessible à l'adresse suivante http://www.cityoflondon.gov.uk/Corporation/leisure_heritage/libraries_archives_museums_galleries/city_london_library/cbl.htm (Page consultée le 3 novembre 2005).

⁷³ Le contact pris avec Catherine Burtin, coordinatrice de projets afférents à cette mission, a permis de recueillir la plupart des informations contenues ici.

A l'origine de ce projet, il y avait la nécessité pour la Bpi de se doter d'un outil performant pour son service de réponse à distance. Pour autant, il faut reconnaître que de nombreuses inconnues demeurent comme l'évolution du flux des questions, le temps que l'équipe consacre au service, l'efficacité de la collaboration. Le réseau coopératif sera dans un premier temps national et concernera les bibliothèques de lecture publique. Il s'ouvrira dans un second temps à des pays francophones afin de développer un réseau francophone mondial. A ce titre, des contacts ont été amorcés par la Bpi auprès du ministère de la communauté française de Belgique, la bibliothèque nationale du Québec et la bibliothèque nationale suisse.

En juillet 2005, le logiciel QuestionPoint, déjà très répandu aux Etats-Unis et utilisé aux Pays-Bas et en Allemagne, a été choisi, après deux mois de test, pour plusieurs motifs. Tout d'abord, il s'agit d'un logiciel de réseau coopératif développé par des bibliothécaires. Par ailleurs, il s'est allié récemment au logiciel 24/7 Reference cooperative, confortant ainsi sa position sur le marché des services de référence en ligne. Ensuite, ce logiciel permet de disposer de bases de connaissances. De ce fait, le réseau coopératif disposera de deux bases de connaissances : la base mondiale, essentiellement anglophone, et la base du réseau en français, sachant que les bibliothèques contributrices pourront verser des questions-réponses en anglais dans les deux bases. Enfin, l'implantation technique de QuestionPoint n'est pas « lourde »⁷⁴ et les tarifs sont basés sur le profil de chaque établissement et sa contribution au réseau coopératif et non pas sur le nombre d'utilisateurs simultanés, les accès ou le budget de chaque établissement. A ce propos, il s'agit d'un abonnement ou d'une adhésion au service et non pas d'une acquisition de logiciel. En septembre 2005, les coûts d'adhésion fixés s'élèvent à 2000 euros par an pour la Bpi et à 750 euros par an pour les autres bibliothèques du réseau. La Bpi a négocié ces tarifs d'abonnement auprès d'OCLC. Les négociations portaient sur deux tarifs : 1000 euros pour les bibliothèques dépendant d'un établissement d'au moins 50 000 habitants et employant au moins 50 équivalents temps plein et ayant une surface totale d'au moins 4 000 m² ; 500 euros pour les établissements ne rentrant pas dans ces critères. La Bpi a aussi

⁷⁴En ce qui concerne les exigences techniques de QuestionPoint : pour les utilisateurs, une connexion à l'Internet et, pour les bibliothèques, un Pentium 300 MHz multimédia PC et Microsoft Internet Explorer 5.01 avec Service Pack 2. Pour de plus amples informations, voir à la page du site Web suivante <http://www.oclc.org/ca/fr/questionpoint/about/default.htm> (Page consultée le 29 octobre 2005).

engagé une discussion avec la Direction du Livre et de la Lecture pour étudier les modalités de soutien financier aux bibliothèques qui souhaiteraient adhérer au réseau.

Sont membres du réseau la BMVR Alcazar de Marseille et la médiathèque de l'agglomération troyenne qui ont effectué des démarches budgétaires pour adhérer au réseau. Début 2006, devraient adhérer la BMVR de Montpellier, la bibliothèque municipale de Lille et la bibliothèque multimédia de Valenciennes⁷⁵. L'organisation retenue devra donc être suffisamment souple pour intégrer aisément d'autres bibliothèques. A cet effet, une formation au maniement du logiciel est prévue fin novembre 2005 et les tests auront lieu début 2006. De plus, une réunion par an sera organisée pour animer le réseau, à laquelle participeront des membres d'OCLC.

L'interface courriel sera la même pour toutes les bibliothèques du réseau et présentera différents champs dont certains seront à renseigner obligatoirement comme par exemple ceux de l'adresse électronique, la question, le nom ou pseudonyme, le pays et d'autres de façon facultative comme l'objectif de la demande (curiosité personnelle, intérêt professionnel, études) ou la tranche d'âge. A l'automne 2005, les formulaires électroniques en anglais et en allemand étaient en cours d'élaboration. Il a été décidé que le formulaire électronique sera accessible en français, en anglais et en allemand après un accord passé avec la bibliothèque nationale de Berlin. De ce fait, les formulaires saisis en allemand par les usagers seront directement dirigés vers la bibliothèque allemande. Le fonctionnement en réseau impliquera la répartition des questions d'ordre général sur l'ensemble des bibliothèques membres. Cela étant, chaque bibliothèque pourra en fonction de ses domaines de compétences particuliers définir une ou plusieurs spécialités et s'engager à répondre pour le réseau aux questions s'y rapportant. Chaque bibliothèque peut aussi limiter le nombre de questions qu'elle pense pouvoir traiter. Chaque bibliothèque participante devra consulter quotidiennement sa boîte et répondre aux questions la concernant exclusivement (par exemple renseignements pratiques ou compte lecteur). Le service de référence en ligne sera proposé à partir du site Web de chaque bibliothèque participante. La Bpi et OCLC

⁷⁵ Le 30 janvier 2006, la Bpi lançait BiblioSés@me, le système coopératif de référence à distance. A cette date, ont rejoint le réseau la bibliothèque municipale d'Antony et la bibliothèque Kandinsky du Centre Pompidou.

conseillent de proposer un accès au service de référence sur la page d'accueil du site Web de la bibliothèque membre. Chaque bibliothèque pourra personnaliser l'accès afin de l'adapter à la charte graphique de son établissement. Le logo et le nom identifieront le réseau coopératif.

Actuellement, seule la Bpi utilise le *chat*, les autres bibliothèques membres ayant opté pour le formulaire électronique. La Bpi a choisi d'organiser son temps de permanence de façon à ce que les réponses soient fournies pendant le temps de travail en interne et aussi en service public. Le temps moyen pour une réponse a été fixé à 24 minutes, ce qui est, expérience faite, un peu sous-évalué. Le temps de 30 minutes en moyenne s'avère plus juste, sachant que ce chiffre masque des disparités de traitement. Une personne de l'équipe de la Bpi effectue en moyenne une séance de 3 heures par semaine. La Bpi a rédigé et proposé une charte qualité du réseau coopératif⁷⁶ à l'ensemble des bibliothèques membres pour fixer certains paramètres sur lesquels s'entendre dans l'ensemble du réseau. En effet, l'expérience des réseaux étrangers démontre qu'il peut exister des disparités dans la qualité des réponses. Ces disparités seraient liées à la taille inégale des collections et à la nature des réponses, souvent minimalistes. La charte qualité devrait rendre plus vigilantes les bibliothèques contributrices du réseau francophone, en attachant notamment de l'importance à des collections enrichies régulièrement, à la formation dispensée au personnel en matière de recherche documentaire, en fixant un délai de réponses de trois jours travaillés, en assurant un niveau de qualité homogène des réponses fournies et en garantissant le respect du droit.

⁷⁶ Voir Annexe 1. Charte Qualité du réseau francophone de réponses à distance p. 71.

Partie 3 : Enjeux de réseau et médiathèques françaises du réseau britannique

1. .Présentation des médiathèques françaises du réseau britannique

Les médiathèques françaises à l'étranger ont pour mission comme tout le dispositif culturel à l'étranger de faire connaître, diffuser la langue et la culture françaises et informer sur la France. Il s'agit de mettre en valeur les pôles d'excellence de la France dans tous les secteurs et de fournir une information en temps réel sur la France d'aujourd'hui, à l'aide de documents actualisés et des nouvelles technologies. Comme le précise Olivier Planchon, chef du Bureau des médiathèques au ministère des Affaires étrangères, «les médiathèques [...] sont aujourd'hui au nombre de 400 et proposent 5 000 000 de documents à leurs adhérents. »⁷⁷ Les médiathèques implantées au Royaume-Uni s'inscrivent dans ce dispositif. On peut rappeler que l'expression « médiathèques françaises du réseau britannique » est une expression d'usage employée au sein des établissements culturels français pour évoquer les médiathèques françaises implantées au Royaume-Uni. Ces bibliothèques, tout comme les établissements dont elles dépendent, se caractérisent par une grande diversité de moyens et d'actions. Leur environnement, en fonction du pays où elles sont implantées, diverge grandement.

En 1993, un grand projet a été entrepris pour fédérer et dynamiser ce réseau. Ce projet, dénommé « Centres de ressources sur la France », a pour objectif de promouvoir la réalité de la France actuelle en répondant à toutes les questions sur ce sujet de la part des citoyens du pays d'implantation. Comme l'explique Bertrand Calenge, il s'agit d'un service d'information en bibliothèque, « qui se préoccupe des besoins d'information des usagers et s'organise dans le seul but de leur répondre [...], qui construit ses outils documentaires en fonction de cette demande prévisible

⁷⁷ Descartes au contact. Livres de France, 2005, n° 287, p. 19.

et souhaitée [...] et qui s'inscrit d'emblée dans un réseau. »⁷⁸ Les médiathèques françaises du réseau britannique sont les suivantes : la médiathèque de l'Alliance Française de Glasgow, celle de la Délégation culturelle/Alliance Française de Manchester, celle de l'Institut Français d'Ecosse, celle de l'Institut Français du Royaume-Uni ou IFRU et celle de la Maison Française d'Oxford ou MFO. En poste à la médiathèque de l'Institut Français du Royaume-Uni, un conservateur des bibliothèques, médiathécaire détaché de l'Etat, dirige la médiathèque mais également coordonne et anime l'action des bibliothèques des établissements français du Royaume-Uni. L'essentiel des personnels en charge des bibliothèques sont des recrutés locaux. S'ils connaissent le milieu local et peuvent mettre immédiatement à la disposition des établissements leur expérience et leur réseau, ils ne possèdent parfois pas de formation initiale en bibliothéconomie. Dans ce contexte, il serait judicieux de s'interroger sur les enjeux à l'œuvre dans la constitution d'un réseau coopératif de réponses en ligne des médiathèques françaises du réseau britannique. On peut ainsi distinguer des enjeux informationnels et territoriaux.

2. Enjeux informationnels

2.1. Point d'accès et lieu de médiation

Pour l'utilisateur, le réseau coopératif de réponses en ligne signifie bénéficier de l'offre de plusieurs bibliothèques en interrogeant un seul de ses membres, se voir offrir une offre standardisée. Dans le domaine de l'ingénierie documentaire, bien d'autres acteurs, concurrents très efficaces, sont apparus. Les bibliothèques sont en train d'évoluer vers des perspectives liées à la médiation documentaire et à la formation, en plus de la fourniture de documents. Aussi faut-il mettre en place des points d'accès qui soient en même temps des lieux de médiation.

2.2. Capitalisation et mutualisation des ressources

La mise en commun des ressources ou leur connexion permet d'enrichir considérablement les services proposés par chacune des structures. En capitalisant les ressources, les médiathèques seraient susceptibles de valoriser ce qui fonde leur

⁷⁸ CALENGE, Bertrand (dir.). *Bibliothécaire, quel métier ?* Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2004, p. 212 .

originalité, à savoir s'adresser à des publics dont les cultures et les langues sont variées. En effet, un service destiné à une multitude et à une variété d'utilisateurs a tout intérêt à s'intégrer dans un réseau pour diversifier et enrichir la gamme des prestations qu'il offre. La mutualisation permet de réaliser des économies d'échelle. En effet, une tâche accomplie à une échelle plus vaste est considérée comme moins coûteuse que si elle était multipliée à de plus petites échelles. La mutualisation des compétences augmente les opportunités de disposer de compétences diverses et spécialisées et de les perfectionner par la formation. Le travail collaboratif se développe dans un monde en réseau. L'un des objectifs essentiels du travail en réseau réside dans l'égalité d'accès de tous à l'information et à la culture, en évitant de faire ce que d'autres font déjà et en menant à plusieurs des projets qui ne pourraient aboutir dans l'isolement.

3. Enjeux territoriaux

3.1. Stratégie de l'offre de service et recherche d'utilisateurs actifs

Les médiathèques-centres d'information prennent en compte la multiplicité des besoins des utilisateurs dans une ère où l'information prédomine. Ce n'est pas nouveau et depuis plusieurs années les progrès sont considérables en la matière. La stratégie qui s'appuie sur la demande est issue d'une volonté de démocratiser la culture. En outre, l'offre de service devient fonction à part entière, voire fonction médiatrice entre le « dehors » et la bibliothèque c'est-à-dire propre à amener des utilisateurs potentiels à devenir des utilisateurs actifs. Si les bibliothèques ont une volonté d'intégration à la vie publique, elles souhaitent également gagner de nouveaux publics. En ce sens, les effets de réseau sont déterminants. La multiplicité des choix permet alors à l'utilisateur de déterminer son attitude en fonction de certains critères de satisfaction qu'il se définit lui-même (rapport qualité/prix, primauté de la qualité, etc.). La satisfaction de l'utilisateur n'est pas proportionnelle au nombre de consommateurs du même produit ou service mais plutôt au nombre de producteurs ou prestataires du même service. En effet, l'utilisateur sait qu'en choisissant d'orienter sa question vers une bibliothèque qui fait partie d'un réseau

coopératif de réponses en ligne, il bénéficiera de la réponse la plus pertinente de la part d'une des bibliothèques membres de ce réseau.

3.2. Critère géographique et facteur linguistique

Dominique Arot assure que « à l'heure de la documentation électronique, l'approche des réseaux et de la coopération ne peut plus être exclusivement territoriale. »⁷⁹ Dans l'Internet, le critère géographique de définition des communautés de lecteurs s'estompe. Ayant fait le constat que l'information disponible sur Internet est majoritairement en anglais, que les bibliothèques répondent aux besoins de communautés linguistiques diverses afin de faciliter leur intégration, de nombreuses bibliothèques offrent dorénavant des guichets virtuels bilingues. Cela ne va pas sans difficulté d'ordre humain (le personnel doit posséder de bonnes connaissances linguistiques) ou technique (interprétation des accents et caractères spéciaux, pauvreté des traductions offertes par certains logiciels de référence virtuelle). Le réseau coopératif s'intéresse aussi à la question de la distribution des questions en fonction du critère linguistique, ce qui donne une « valeur ajoutée » à la contribution des médiathèques françaises du réseau britannique dont le personnel pratique au moins deux langues, le français et la langue locale, en l'occurrence l'anglais.

3.3. Favoriser une intelligence et une mémoire collective

Yves Dauge évoque un « réseau sans unité ni mémoire » en expliquant que ce qui « manque également cruellement au réseau culturel français, c'est tout simplement une mémoire. A partir de ressources à l'origine souvent similaires, de nombreux centres ont développé des réalisations différentes et multiples. L'observation de ces réalisations, le recensement des méthodes employées, l'appréciation des répercussions sont autant d'éléments qui, si ils étaient mémorisés et partagés, pourraient inspirer d'autres tentatives. Il ne s'agit pas bien sûr de sous-estimer les facteurs qui tiennent à une spécificité locale, non reproductibles ailleurs, mais la particularité de chaque cas ne nous apparaît pas un obstacle à une analyse sérieuse sur ce qui pourrait ou devrait être systématisé. »⁸⁰ Le réseau coopératif engendre

⁷⁹AROT, Dominique. La coopération des bibliothèques en France : un nouvel âge ? Bulletin des bibliothèques de France, 2003, t. 48, n° 2, p. 6.

⁸⁰ DAUGE, Yves. Rapport d'information déposé par la Commission des affaires étrangères sur les centres culturels français à l'étranger. Paris : Assemblée nationale. Commission des affaires étrangères, 2001. 71 p. (Documents

des phénomènes collectifs : il développe des compétences collectives, il produit une « mémoire collective ». L'être humain se voit doté, par le réseau, de possibilités de développement d'une véritable « intelligence collective. »

d'information de l'Assemblée nationale, n° 2924). [En ligne] <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/014000391/index.shtml> (Page consultée le 19 juillet 2005).

Partie 4 : Vers la conception d'un réseau coopératif de réponses en ligne des médiathèques françaises de la zone anglophone ?

1. Management approche marketing

1.1. Choix méthodologiques de l'étude

Les aspects méthodologiques suivants ont été adoptés pour établir les questionnaires d'enquête : « Lire ce qui a été écrit auparavant sur le thème étudié [...], écouter ce que les acteurs sociaux disent de leurs propres pratiques afin de se familiariser avec les pratiques à analyser [...], élaborer progressivement une problématique, un questionnement théorique qui servira de support à la seconde phase, celle de formulation du questionnaire. »⁸¹ La consultation de la littérature professionnelle entre autres française et québécoise a permis d'appréhender la teneur du débat dans le domaine de la référence en ligne et de connaître les orientations des bibliothèques vers les réseaux coopératifs de réponses en ligne. La consultation de sites Web proposant des services de référence en ligne a permis de brosser un état de l'art en la matière, en France et à l'étranger⁸². Des entretiens, menés auprès de professionnels de l'information, en France, avant mon départ en stage, et en Angleterre, pendant mon stage à la médiathèque de l'Institut Français du Royaume-Uni, ont enrichi cette présentation du paysage professionnel de leurs pratiques et de leurs analyses. Par ailleurs, la lecture de rapports d'information publiés, entre autres, par la Commission des Affaires étrangères a permis de comprendre l'environnement institutionnel dans lequel évoluent les médiathèques françaises du réseau britannique. L'application de cette méthode de travail a ainsi

⁸¹ SINGLY, François de. L'Enquête et ses méthodes : le questionnaire. Paris : Nathan, 1992. p.33.

⁸² On peut préciser que l'introduction à l'offre de services de référence en ligne en France est présentée par ordre alphabétique des noms de structures citées.

permis de dégager une problématique axée sur la pertinence de la constitution d'un service de référence en ligne des médiathèques françaises du réseau britannique.

Cette méthodologie a été associée au modèle de management approche marketing dans lequel « le corpus des réponses obtenues en analysant l'environnement ou les publics forme un ensemble que l'on pourrait intituler *constat*. Il permet d'obtenir un premier inventaire de problématiques (ou de questions) qui serviront de base à la recherche de solutions [...] Les constats proposent une description de la situation ou des intentions sur de nouveaux services. Il se révèle nécessaire de les interpréter pour dégager des axes de travail, des objectifs particuliers. Cela conduit à définir un projet pour la bibliothèque. »⁸³ Pour les services d'information, le marketing vaut par son approche globale (l'orientation utilisateur) et, peut-être surtout, par son approche méthodique. On peut aussi affirmer que : « Les choix doivent se fonder sur une connaissance et une conscience précises de la situation [...] Sur cette base, une stratégie lucide peut se construire, détaillant le processus de repérage des orientations possibles de développement et celui du choix de la plus pertinente. »⁸⁴ Cette démarche a permis d'inscrire le propos de l'étude dans une stratégie d'ensemble et un déploiement de l'action de service en réseau des médiathèques.

Dans le cadre de l'étude, une enquête menée auprès du public ne semblait pas appropriée. En effet, les usages des technologies de l'information et des réseaux électroniques sont difficiles à catégoriser. Dès lors, il faut penser à replacer les études des usages et des usagers dans le contexte de l'évaluation des produits, des services et des systèmes d'information. Le cadre opératoire de l'enquête a été élargi pour étudier un éventuel déploiement de la notion de réseau coopératif de réponses en ligne aux médiathèques françaises de la zone anglophone. En ce sens, ont été contactés, en Inde, le CEDUST de New Delhi, et, en Amérique, l'Institut Français Alliance Française de New York.

⁸³ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES FRANCAIS. Le métier de bibliothécaire. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2003. p. 297.

⁸⁴MUET, Florence, SALAUN, Jean-Michel. Stratégie marketing des services d'information, bibliothèques et centres de documentation. Paris : Ed. Du Cercle de la librairie, 2001. p. 9.

1.2. Cadre opératoire de l'enquête menée auprès des médiathèques

Il s'est révélé nécessaire de mener une enquête qualitative auprès des bibliothécaires des médiathèques françaises du réseau britannique. L'intérêt de cette enquête était d'éclairer sur la définition que les bibliothécaires donnent d'un service questions-réponses en ligne et l'appréciation que chacune a de la notion de réseau coopératif. L'enquête avait aussi pour objet de recueillir des informations sur le type de fonctionnement et d'organisation que les bibliothécaires souhaiteraient voir adopter dans le cas de la constitution d'un réseau coopératif de réponses en ligne.

Le premier questionnaire intitulé : « Enquête en vue de la création d'un service questions-réponses en ligne »⁸⁵ avait pour objectif de recueillir ce type d'informations. Le caractère confidentiel de ce dernier avait pour raison d'être de créer un climat de confiance et de favoriser l'expression sur un sujet tant d'ordre professionnel que politique. L'analyse a donc gommé des informations qui auraient permis d'identifier une bibliothèque. L'enquête se devait également de préciser les ressources qui pourraient alors être susceptibles d'être mises à contribution (moyens humains, ressources documentaires).

Le second questionnaire intitulé : « Enquête en vue de la création d'un service questions-réponses en ligne : état des lieux »⁸⁶ remplit cette fonction. Ce questionnaire avait pour objectif d'établir un profil de chaque médiathèque pour les points concernant l'étude mais n'avait pas pour but de décrire leur fonctionnement général.

Des entretiens ont eu lieu avec l'ensemble des enquêtées en optant pour le type de l'entretien semi directif. Celui-ci favorise en effet la prise de parole de l'interlocuteur tout en donnant un cadre de conduite de l'entretien à l'enquêteur. En plus de préciser voire de compléter des réponses aux questionnaires (par exemple, compléments d'informations sur les effectifs ou les horaires), ces entretiens ont permis d'évoquer le réseau des médiathèques tel qu'il est aujourd'hui et la notion

⁸⁵Voir Annexe 2. Questionnaire « Enquête en vue de la création d'un service questions-réponses en ligne » p.74.

⁸⁶Voir Annexe 3. Questionnaires des médiathèques contributrices « Enquête en vue de la création d'un service questions-réponses en ligne : état des lieux » p. 76 et 81.

de réseau coopératif de réponses en ligne. A cet effet, une grille d'entretiens a été élaborée afin de structurer l'interrogation et non de diriger le discours. Les entretiens avec les bibliothécaires des cinq médiathèques ont été retranscrits de façon intégrale.⁸⁷ Cela a permis de respecter le sens du discours et les contenus pour réduire les risques d'interprétation par trop subjective. L'analyse d'enquête a été effectuée à partir des données recueillies au cours des différentes étapes de l'enquête, sous forme de tableaux.⁸⁸

2. Résultats et analyse d'enquête

2.1. Questionnaire « Enquête en vue de la création d'un service questions-réponses en ligne »

L'analyse rend compte du traitement des réponses, en respectant l'ordre chronologique de progression des questions. Toutes les médiathèques ont répondu au questionnaire (première question).

Les bibliothécaires mettent l'accent sur la notion de médiation entre un utilisateur et un bibliothécaire, l'utilisateur posant une question et le bibliothécaire fournissant la réponse. La notion de mise en ligne se manifeste à travers les moyens d'accès suivants : « via le web », « par e-mail », « par formulaires en ligne ». Le service en ligne, dont les bibliothécaires précisent le délai de réponse, « en temps réel » ou « en différé », est considéré comme un vecteur d'information dit « rapide » pour l'utilisateur, un « facilitateur » de l'accès à l'information autant pour l'utilisateur pour lequel ce service serait « un lien, un guide personnalisé et ciblé » que pour le bibliothécaire pour lequel il serait un « service de mise en commun des données » dans le sens où il pourrait « permettre aux bibliothécaires d'éviter de perdre du temps à refaire les mêmes recherches que leurs collègues ». Le service de référence de la bibliothèque municipale de Lyon est cité une fois en exemple comme celui auquel « tout le monde peut poser une question sur n'importe quel sujet » et qui rend la réponse visible à tous « pour permettre à tout le monde d'y avoir accès ». Le service questions-réponses de la

⁸⁷ Voir Annexe 4. Retranscriptions des entretiens téléphoniques des médiathèques contributrices p. 85 et 89.

⁸⁸ Voir Annexe 5 . Résultats d'enquête p. 91, 95, 97 et 98.

Cité de la Musique est également citée une fois. Quant au service de la Bpi, il est cité deux fois ainsi que celui de Ask a Librarian (deuxième question).

Les bibliothécaires ont, toutes, le désir de « faire connaître la médiathèque aux utilisateurs de l'Internet » et participer de la « promotion » des médiathèques françaises du réseau britannique. Quatre d'entre elles pensent pouvoir ainsi « satisfaire la demande du public de la médiathèque ». Ce service devrait pouvoir « répondre dans des délais de façon raisonnable » (trois réponses), et, « répondre aux questions de façon immédiate » (une réponse) du moment que le service bénéficierait d'une base de connaissances facilement exploitable (troisième question).

Un fonctionnement du réseau par « messagerie électronique » retient l'intérêt en précisant : « A cause de nombreux dysfonctionnements au niveau informatique et de l'absence d'informaticien sur place, il faudrait que ce système soit extrêmement simple à utiliser car le pire serait d'avoir des interruptions dans l'offre du service. » (une réponse) et que les messages devraient « être classés par dossiers thématiques » (une réponse). La proposition « Une permanence de *chat* avec un basculement vers une messagerie électronique » est associée par deux fois à la suivante : « Messagerie électronique via un formulaire de saisie des questions ». La plupart des types de fonctionnement sont cités voire couplés, le fonctionnement en *chat* pouvant être envisagé du moment qu'il laisse la possibilité au bibliothécaire de passer « en mode différé » (quatrième question).

La proposition « Une équipe déterminée répond aux questions et distribue les questions restées sans réponse à une des médiathèques contributrices qui seraient susceptibles de répondre. » (trois réponses) est associée à un fonctionnement par messagerie électronique, avec ou sans formulaire de saisie des questions. Une bibliothécaire opte pour la solution suivante : « Chaque médiathèque contributrice décide de répondre du moment qu'elle peut donner la réponse » tout en posant la question suivante : « Est-ce que toutes les questions seraient centralisées sur un poste qui ensuite les redistribuerait par spécialité ou est-ce que tout le monde les recevrait dans le réseau ? » (cinquième question).

Toutes les médiathèques françaises du réseau britannique souhaitent constituer un réseau coopératif de réponses en ligne. Elles seront donc amenées à répondre au second questionnaire d'enquête. A propos des formations envisageables, on relève trois propositions : « Une formation de bibliothécaire et de documentaliste », « Une formation sur les méthodes et sur l'outil informatique » et « On verra quelles sont les formations utiles à suivre ». Il serait intéressant de penser à formaliser une réflexion sur les besoins en formation et d'établir un plan de formation dans le cadre d'une mise en oeuvre de projet (sixième question).

Il apparaît que le personnel devrait être peu sollicité et l'être de manière souple car « il n'y a aucun « personnel » dédié pour s'en occuper ». En outre, « Quelle part de notre temps et somme de travail ce service représente-t-il [...] Je me demande si nous avons les ressources et les compétences pour assurer un service qui soit suffisamment professionnel. ». Cette préoccupation en recèle une autre, mise entre crochets précédemment, et, maintenant citée : « Dans quelle mesure ce service vient-il remplacer un autre service ? ». Comment la traduire : comment inscrire le service du SIR, puisqu'il s'agit du service évoqué, comme a permis de le préciser l'entretien téléphonique, dans la constitution d'un réseau coopératif de réponses en ligne ? Une autre remarque porte sur l'attente d'un état des lieux des « solutions que nos collègues britanniques et nos collègues en France ont respectivement choisi » mettant l'accent sur les « erreurs » repérées et les « orientations » suivies (septième question).

En conclusion, on peut constater que toutes les médiathèques françaises du réseau britannique souhaiteraient contribuer à un réseau coopératif de réponses en ligne. Les bibliothécaires manifestent leurs attentes en termes de visibilité sur l'Internet de l'offre de service questions-réponses en ligne des médiathèques françaises du réseau britannique. De la sorte, elles souhaiteraient répondre à une demande du public sur place ainsi que se faire connaître et reconnaître des utilisateurs de l'Internet. A l'heure actuelle, les bibliothécaires souhaiteraient privilégier un fonctionnement de service questions-réponses en différé, même si elles n'excluent pas à terme un fonctionnement en temps réel, selon des modalités qui restent à discuter. Le mode d'organisation privilégierait plutôt une distribution des questions par spécialisation parmi les médiathèques contributrices. On peut retenir

que les bibliothécaires marquent leur préférence pour un fonctionnement et une organisation de travail peu gourmands en temps et en personnel ainsi que pour des solutions informatiques fiables et souples d'utilisation, prenant en considération les structures et services déjà existants, afin d'assurer un service public en continu.

2.2. Questionnaire : « Enquête en vue de la création d'un service questions-réponses en ligne : état des lieux »

2.2.1. Ressources documentaires, services et produits

Les médiathèques françaises du réseau britannique proposent des ressources documentaires relatives à la France contemporaine, destinées en priorité à un public anglophone. La spécialisation fonde la compétence, d'autant plus dans une configuration de mise en réseau coopératif. Par ailleurs, on remarque une forte dynamique des médiathèques qui proposent au public services de médiation (service de référence sur place par exemple) et produits documentaires (mise à disposition du catalogue de la médiathèque, de dossiers documentaires thématiques destinés aux étudiants, etc.). Pour effectuer des recherches, on peut noter que les personnels ne disposent pas tous d'un accès à l'Internet mais s'appuient sur la présence de collections, constituées de documents multisupports acquis par achats ou par dons provenant notamment des services du ministère des Affaires étrangères.

2.2.2. La mise à contribution

2.2.2.1. Les effectifs et les horaires

Si les bibliothécaires souhaitent contribuer au fonctionnement d'un réseau coopératif en ligne, elles ne peuvent pas toutes mobiliser des effectifs. Actuellement, la médiathèque de l'Institut Français du Royaume-Uni (Londres) et celle de la Maison Française d'Oxford (Oxford) pourraient contribuer à un réseau coopératif de réponses en ligne, au total à hauteur de 26 heures par semaine soit 0,62 ETP, sur un total de 9,49 ETP en exercice. La fourniture des réponses serait assurée par des médiathécaires recrutés locaux, à hauteur d'un volume horaire hebdomadaire, à Oxford, de 1 heure (soit 1 personne ou 0,02 équivalent temps

plein ou ETP) pour une équipe totalisant 1,49 ETP en exercice, et, à Londres, de 25 heures (soit 2 personnes ou 0, 6 ETP) pour une équipe totalisant 8 ETP en exercice.

Tout réseau coopératif s'attache à organiser le temps de permanence de ses contributeurs. A ce titre, il est intéressant de connaître les horaires et de considérer l'amplitude des horaires travaillés et celle des horaires d'ouverture au public de chacune. D'une part, la bibliothèque d'Oxford ouvre au public du lundi au vendredi de 10 à 18 heures et le samedi de 10 à 13 heures, sachant que l'amplitude des horaires travaillés est du lundi au samedi de 9 heures 30 à 18 heures. D'autre part, la bibliothèque de Londres ouvre au public du mardi au vendredi de 12 heures à 19 heures et le samedi de 12 heures à 18 heures (bibliothèque Adultes), la bibliothèque Jeunesse étant ouverte du mardi au samedi de 12 à 18 heures, sachant que l'amplitude des horaires travaillés est du mardi au vendredi de 9 heures 30 à 19 heures et le samedi de 11 heures 30 à 18 heures 30. Le mois d'août n'est pas travaillé. Ces informations pourraient être utilisées a posteriori pour fixer des plages de permanence.

2.2.2.2. Les spécialités documentaires

Les questions posées par les publics des médiathèques relèvent de la vie quotidienne en France, des études et de la recherche d'emploi en France. Les questions d'ordre touristique vont en s'amenuisant, laissant penser que ces questions trouvent leurs réponses sur l'Internet.

La mise à contribution porterait sur la fourniture de réponses en relation avec les spécialités documentaires que la médiathèque de l'Institut Français du Royaume-Uni (IFRU) et celle de la Maison Française d'Oxford (Oxford) ont identifiées. D'une part, pour Londres, les questions qui pourraient être posées par les publics de tous les âges, relevant de tous les aspects de la société, de la vie quotidienne et culturelle et les études en France de nos jours, en excluant les questions relevant des sciences en France, spécialité couverte par le service scientifique de l'Ambassade. D'autre part, pour Oxford, les questions qui pourraient porter sur les sciences humaines et sociales à destination d'un public adulte. On peut souligner que la médiathèque de l'Institut Français du Royaume-Uni possède d'ores et déjà

un service de référence en ligne, le SIR. Quant à la médiathèque de la Maison Française d'Oxford, elle s'inscrit dans une démarche de spécialisation documentaire de par sa mission de relais d'information sur la France et aussi de par sa place dans la ville universitaire.

2.2.2.3. La formation

En matière de formation, on peut remarquer que les bibliothécaires ont une pratique professionnelle expérimentée des outils de recherche d'information qu'elles ont à leur disposition. La demande de formation porte essentiellement sur l'outil informatique et sur les méthodes de travail en rapport avec la recherche d'information pour actualiser les connaissances et la pratique sur l'Internet.

2.3. Analyse des entretiens téléphoniques

Les entretiens téléphoniques ont permis de faire ressortir l'idée que les bibliothécaires souhaiteraient contribuer de manière active à toute action collaborative et plus particulièrement dans le cadre de services d'informations en ligne, sachant que toutes ne peuvent pas y prétendre actuellement. Elles ont évoqué des projets de forum de discussion pour le public, de portail Internet des médiathèques réunissant des ressources documentaires et des services en ligne, ou encore d'Intranet regroupant l'ensemble des outils professionnels. La réalité des médiathèques françaises du réseau britannique s'inscrit dans un schéma de réseau de médiathèques structurées autour d'une médiathèque centrale dite « tête de réseau ». La constitution d'un réseau coopératif des réponses en ligne des médiathèques françaises du réseau britannique serait une opportunité pour capitaliser des ressources documentaires et mutualiser des compétences. L'adhésion à un réseau coopératif de réponses en ligne permettrait ainsi de disposer d'un outil de travail collaboratif, susceptible de les accompagner dans leur mission.

3. Développements de l'enquête

3.1. La contribution de la médiathèque du FIAF

La médiathèque du FIAF⁸⁹ serait, de principe, un participant potentiel dans la constitution d'un réseau coopératif de réponses en ligne des médiathèques françaises de la zone anglophone. En effet, elle considère qu'il incombe à la mission de la médiathèque d'offrir une information documentaire sur la France contemporaine, d'autant plus que la médiathèque a été à l'initiative de la création d'un service de référence en ligne pour le réseau des Alliances Françaises en Amérique. Ce service a fonctionné avec un certain succès, mais depuis l'arrivée en masse de l'outil Internet pour le grand public, les utilisateurs n'ont désormais plus le même recours à un service questions-réponses traditionnel. Néanmoins, le fait que les effectifs de la médiathèque soient modestes exige de réfléchir avec acuité à la question de la constitution d'un réseau coopératif, dont la préoccupation serait d'offrir la garantie d'une offre de service en continu.

3.2. La contribution de la médiathèque du CEDUST

Le CEDUST⁹⁰, établissement culturel à autonomie financière, a pour mission d'animer la médiathèque- centre d'information sur la France contemporaine de New Delhi et de coordonner le réseau d'information en Inde. Ce réseau s'adresse au public de l'Inde mais s'étend à toute la « région Asie ». Le CEDUST est également responsable de la promotion de l'enseignement supérieur français auprès des étudiants indiens. Le service Ask the Librarian⁹¹, qui fonctionne par messagerie électronique, s'intègre dans l'offre de services de la « virtual library » du CEDUST qui fournit en anglais les services d'information du French Information Resources Centre des informations (ou FIRC).

La médiathèque du CEDUST pourrait s'associer aux médiathèques françaises du réseau britannique dans le cadre de la constitution d'un réseau coopératif de réponses en ligne, en fournissant des réponses sur la France contemporaine et plus

⁸⁹Voir le site Web du FIAF à l'adresse suivante <http://www.fiaf.org/> (Page consultée le 3 novembre 2005).

⁹⁰Voir le site Web du CEDUST à l'adresse suivante <http://www.france-in-india.org/Default.asp> (Page consultée le 3 novembre 2005).

⁹¹Le service est accessible à partir de la page du site Web de la « virtual library » www.France-in-india.org/virtual-library (Page consultée le 27 octobre 2005).

particulièrement sur les études en France. Elle serait susceptible de voir contribuer le médiathécaire détaché de l'Etat à hauteur de 1 heure par semaine soit 0,02 ETP (pour un temps de travail hebdomadaire total de 37H30 soit 1 ETP). De plus, pourraient contribuer 2 médiathécaires recrutés locaux à hauteur de 47H30 hebdomadaires (pour un nombre total de 9 médiathécaires recrutés locaux soit 9 ETP, soit 342 heures par semaine ou 38 heures multipliées par neuf). Ces deux personnes employées à temps plein, dont une est en charge du bureau EduFrance et l'autre est en charge de l'information sur la France contemporaine, contribueraient à hauteur de 1,24 ETP. L'une participerait à hauteur de 0,92 ETP soit 35 heures hebdomadaires, et, l'autre à hauteur de 0,32 ETP soit 12H30. En totalisant les effectifs de tous les médiathécaires du CEDUST qui pourraient contribuer au réseau coopératif de réponse en ligne, on peut comptabiliser 1,26 ETP soit 48H30 par semaine. On peut ajouter que la médiathèque ouvre du mardi au vendredi de 11 heures à 19 heures et le samedi jusqu'à 17 heures, quasiment toute l'année.

4. Stratégie de la démarche qualité

La démarche marketing rejoint la démarche qualité à travers la notion de qualité de service. L'objectif principal du marketing est l'adaptation des prestations aux besoins, comportements et attentes du public. Ressortant de la même logique, la qualité est définie en référence à la satisfaction de l'utilisateur, comme la conformité du produit ou du service proposé à des besoins et attentes annoncés ou implicites. La qualité est complémentaire du marketing, auquel elle ajoute des méthodes et des outils pour garantir la mise en oeuvre des modalités et des niveaux de services décidés. Pour définir une politique qualité, les objectifs qualité et les référentiels correspondants, il faut définir une stratégie de conquête et de fidélisation du public et connaître les moyens techniques et humains dont on dispose, le savoir-faire, les compétences, le nombre de professionnels, le type d'outils (le réseau, la puissance informatique, le type de logiciel, etc.). Le dispositif de gestion de la qualité permet de veiller au bon fonctionnement quotidien des processus de travail.

4.1. Plan de formation

La gestion d'un service de référence en ligne constitué en réseau devrait comporter un volet formation d'autant plus qu'une démarche qualité implique une politique de formation. Il serait intéressant de considérer les pratiques actuelles en matière de formation et d'élaborer un plan de formation en conséquence. Depuis 2005, le ministère des Affaires étrangères lance des appels d'offre pour toutes ses formations. Le Bureau des médiathèques est en relation avec la Bpi qui assure des formations de médiathécaires à l'étranger et des missions d'expertise de médiathèques françaises à l'étranger. La Bibliothèque publique d'information, avec ses collections, et son personnel qualifié joue le rôle d'expert et de référent. On sait que la compétence et le comportement du personnel sont essentiels dans les activités de service de type questions-réponses. La qualité finale repose donc sur l'affectation correcte de chaque individu en fonction de son savoir, de son savoir-faire, et de ses aptitudes, l'actualisation de la compétence technique (au sens large) de chaque individu, la compréhension des objectifs qualité (au niveau de l'organisme et à son niveau) et une maîtrise de la gestion qualité à son niveau.

4.2. Plan de communication

La communication interne doit stimuler les acteurs du réseau coopératif et mobiliser les énergies. C'est une des conditions pour maîtriser la cohérence du cycle de la qualité. De ce fait, il est bon d'encourager et habilitier les membres du personnel à se réunir régulièrement pour discuter de leurs expériences et de l'évolution du service. Chacun doit savoir quelle est la finalité de l'action collective pour laquelle il oeuvre, à laquelle il adhère. La qualité c'est aussi la mise en synergie des intelligences, des compétences et des expériences. La communication externe, quant à elle, est un moyen de faire connaître sa différence. Pour les sites Web, cela passe par le référencement des pages, le résumé présenté dans les résultats des moteurs de recherche et aussi par les éléments figurant sur la page d'accueil du site Web de la bibliothèque.

4.3. Evaluation

Evaluer le réseau pour maîtriser le changement organisationnel permet de signifier que l'évaluation est une partie intégrée de la démarche qualité. Le choix du réseau

est motivé, entre autres, par le double objectif de mieux servir l'utilisateur et de maîtriser les coûts de gestion. Dès lors, le réseau se prête parfaitement à une analyse sous l'angle de la démarche qualité (convention externe de qualification du produit pour la satisfaction de l'utilisateur et convention interne d'effort qui porte sur la qualité de l'organisation et de la gestion). Toute stratégie de service suppose l'évaluation des forces, faiblesses, opportunités et menaces de la bibliothèque. Ce bilan a vocation à identifier les axes stratégiques de changement. La définition des orientations, l'analyse de l'environnement et le bilan permettent de fonder et d'établir le projet, puis de mettre en place le dispositif d'évaluation. L'évaluation apparaît donc comme une démarche complexe qui fait intervenir les décideurs (les tutelles), les professionnels et les usagers, en s'appuyant sur des indicateurs construits et exploités pour servir des objectifs définis selon des critères bien déterminés.

4.4. Conduite de projet

La démarche à adopter pourrait consister à créer un groupe de travail interne, composé d'administrateurs et de bibliothécaires, chargé d'examiner les options de service et d'établir des priorités. On pourrait distinguer des principes préalables à la conduite de projet. On peut relever ainsi que le fait de travailler ensemble en adoptant un logiciel commun fonde la conception d'un réseau coopératif. On peut également ajouter à la liste des principes préalables le fait d'intégrer le personnel aux valeurs du réseau, de définir les objectifs propres à chaque membre du personnel et de rendre publiques les règles du fonctionnement intérieur ainsi que le fait de déterminer quels membres du personnel seront chargés de superviser le respect de ses règles pour garantir la bonne coordination du service. Le plan d'action soumis aux instances directionnelles appropriées devrait obtenir leur soutien afin de garantir la mise en oeuvre du réseau coopératif.

Le groupe de travail pourrait privilégier le développement d'un logiciel libre, en l'occurrence Askal. Toutefois, les critères de distribution des questions sans modérateur, le développement et la maintenance du logiciel en interne ne correspondent pas aux desiderata actuels des médiathèques. Le groupe de travail pourrait examiner l'adhésion au logiciel QuestionPoint, plus particulièrement dans

le cadre d'une adhésion au réseau coopératif francophone de réponses à distance dont les missions et la nature présentent l'intérêt d'être en cohérence avec les missions et la stratégie de déploiement d'un réseau coopératif de réponses en ligne des médiathèques françaises de la zone anglophone.

Conclusion

L'information impose actuellement la prise en compte des aspects économiques dans la vie des services par des coopérations sur le plan local, régional, national et international. Pour les bibliothèques, constituer un réseau coopératif de réponses en ligne signifie accroître l'offre en quantité et en qualité pour les usagers, gagner du temps et rationaliser les coûts. L'étude établit un état de l'art en matière de services de référence en ligne en France et à l'étranger et décrit leur évolution vers le modèle des réseaux coopératifs. L'étude permet également de considérer les enjeux de réseau pour les médiathèques françaises du réseau britannique et d'identifier en quoi ces dernières pourraient prétendre voir évoluer leur offre de service de référence en ligne actuelle. Concevoir un service de référence en ligne des médiathèques françaises du réseau britannique relève d'une stratégie de l'offre de services des médiathèques, qui permettrait de satisfaire des enjeux informationnels et territoriaux. La mise à contribution des médiathèques françaises de l'Institut Français Alliance Française de New-York et du CEDUST de New Delhi pourrait préfigurer un déploiement du réseau coopératif dont feraient partie dans un premier temps les médiathèques françaises de Londres et d'Oxford. Il serait judicieux de mettre en place une conduite de projet, qui pourrait établir les modalités d'organisation de la constitution d'un réseau coopératif de réponses en ligne des médiathèques françaises de la zone anglophone. Ces dernières seraient alors dans la capacité à s'engager dans la voie innovante des réseaux coopératifs de réponses en ligne.

Bibliographie

1- MÉDIATHÈQUES FRANÇAISES À L'ÉTRANGER

DAUGE, Yves. *Rapport d'information déposé par la Commission des affaires étrangères sur les centres culturels français à l'étranger.* Paris : Assemblée nationale. Commission des affaires étrangères, 2001. 71 p. (Documents d'information de l'Assemblée nationale, n° 2924). [En ligne] <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/014000391/index.shtml> (Page consultée le 19 juillet 2005).

Descartes au contact. *Livres de France*, 2005, n° 287, p. 18-19.

DUVERNOIS, Louis. *Rapport d'information fait au nom de la Commission des affaires culturelles sur la stratégie d'action culturelle de la France à l'étranger.* Paris : Sénat. Commission des affaires culturelles, 2004. 130 p. (Les rapports du Sénat, n° 91). [En ligne] <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/054000032/index.shtml> (Page consultée le 19 juillet 2005).

FRANCE. Ministère des affaires étrangères, DGCID [Direction générale de la coopération internationale et du développement]. *Bureau des établissements culturels et des alliances françaises : vade-mecum.* Paris : Ministère des Affaires étrangères, 2005. 58 p.

FRANCE. Ministère des affaires étrangères, DGCID [Direction générale de la coopération internationale et du développement]. *La coopération internationale française.* Paris : Ministère des Affaires étrangères, 2005. 61 p.

FRANCE. Ministère des affaires étrangères, DGCID [Direction générale de la coopération internationale et du développement]. *Réseau des établissements*

culturels français à l'étranger 2005. Paris : Direction générale de la coopération et du développement, 2005. 80 p.

GRANDET, Odile. La rénovation d'une bibliothèque française à Londres. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2000, t. 45, n° 4, p. 11-16.

KREMP, Virginie. Des efforts pour les bibliothèques françaises à l'étranger. *BIBLIOTHÈQUE(s) revue de l'association des bibliothécaires français*, avril 2003, n° 8, p. 12-14.

LECLERE, Thierry. La démission diplomatique. *Télérama*, 23 mars 2005, n° 2880, p.60-66.

SAGAERT, Marc. Le réseau des médiathèques françaises à l'étranger. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2002, t. 47, n° 5, p. 46-54.

2- BIBLIOTHÈQUES – RÉSEAUX - SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION

ACCART, Jean-Philippe. Le Sommet mondial sur la société de l'information : caractéristiques et enjeux pour les professionnels de l'information. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2004, t. 49, n° 6, p.68-73.

AROT, Dominique. La coopération des bibliothèques en France : un nouvel âge ? *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, t. 48, n° 2, p. 5-12.

ASSOCIATION DES DOCUMENTALISTES ET BIBLIOTHECAIRES SPECIALISES. Le droit de citation : dossier. *Actualités du droit de l'information*, 2001, n°20, 5 p. [En ligne]
http://www.adbs.fr/site/publications/droit_info/dec2001.pdf

BATTISTI, Michèle. Le droit d'auteur, un obstacle à la liberté d'information ? *Bulletin des bibliothèques de France*, 2004, t. 49, n° 6, p. 31-35.

BATTISTI, Michèle. Le développement face aux biens communs de l'information et à la propriété intellectuelle. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2005 t. 50, n° 4, p. 76-77.

COMMISSION FRANCAISE POUR L'UNESCO. *La « société de l'information » : glossaire critique.* Paris : La Documentation française, 2005. 164 p.

La coopération internationale dans le domaine des bibliothèques : actes du séminaire. Sèvres – Centre international d'études pédagogiques 8-9 mars 1995. Organisé par la Fédération Française de Coopération entre Bibliothèques en collaboration avec la Direction du Livre et de la Lecture, 1996. 139 p.

DAVID, Bruno. Le manège enchanté des bibliothécaires. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2004, t. 49, n° 6, p. 87-97.

DESCHAMPS, Jacqueline, COURVOISIER, François, SIMONOT, François. « Intelligence économique et réseaux. Compte-rendu de la 2ème journée franco-suisse en intelligence économique et veille stratégique » [En ligne]. *RESSI Revue électronique suisse de science de l'information*, n°2, août 2005 [réf. Du 21 novembre 2005]. Disponible sur World Wide Web : http://campus.hesge.ch/ressi/Numero_2_juillet2005/articles/PDF/RESSI_011_JDF_CFS_Intelligence.pdf

DOULAIN, Vincent. L'innovation, une réalité difficile à inscrire au quotidien ? *Bulletin des bibliothèques de France*, 2005, t. 50, n° 3, p. 71-72.

DOURY-BONNET, Juliette. La société de l'information : quels enjeux pour les bibliothèques ? *Bulletin des bibliothèques de France*, 2005, t. 50, n° 3, p. 79-80.

Forum des droits sur l'Internet : « *Hyperliens : statut juridique* » [En ligne]. Le Forum des droits sur l'Internet, maj 03/03/2003 [réf. Du 25 octobre 2005]. Disponible sur World Wide Web : <http://www.foruminternet.org/dossiers/dossier.phtml?id=1&PHPSESSID=1a3a9c259c3aabda14b0d09cfd81a55b>

GROLIERE, Catherine, SEITZ, Magosha. Le droit et les technologies de l'information et de la communication. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2004, t. 49, n° 4, p. 125-126.

JUANALS, Brigitte. *La culture de l'information, du livre au numérique*. Paris : Hermès science publications ; Lavoisier, 2003. 243 p.

KESSLER, Jack. Les bibliothèques françaises en ligne. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2002, t. 47, n° 5, p. 10-31.

LAMOUREUX, Mireille. 70^{ème} congrès de l'IFLA : des bibliothèques équitables. *Archimag*, octobre 2004, n° 178, p. 14-15.

Logiciels info-doc : grand saut dans le libre. *Archimag*, février 2005, n° 181, p. 19-25.

MELOT, Michel. Archivistes, documentalistes, bibliothécaires : compétences, missions et intérêts communs. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2005, t. 50, n° 5, p. 9-12.

ROUISSI, Jalel. *L'évaluation des effets de réseau en bibliothèques pour une meilleure prise en compte des coûts et avantages qualitatifs de la coopération*. Thèse. Villeurbanne : ENSSIB, 2001. 279 p. [En ligne] <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/theses/rouissi/rouissi.pdf>

Usages et attentes des Européens en matière de services publics sur Internet [En ligne] SOFRES, maj 27 août 2004 [réf. Du 20 juillet 2005]. Disponible sur World Wide Web : http://www.tns-sofres.com/etudes/pol/270804_servicespubinternet_n.htm

3- MANAGEMENT DE L'INFORMATION - DÉMARCHE QUALITÉ

ACCART, Jean-Philippe, RETHY, Marie-Pierre. *Le métier de documentaliste.* 2^{ème} éd. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2003. 451 p.

ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES FRANCAIS. *Le métier de bibliothécaire.* Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2003. 527 p.

BLANCHET, Alain, GOTMAN, Anne. *L'Enquête et ses méthodes : l'entretien.* Paris : Nathan, 1992. 125 p. (Sociologie 128).

GIAPPICONI, Thierry. *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires.* Paris : Ed. du cercle de la librairie, 2001. 223 p. (Bibliothèques).

GIAPPICONI, Thierry, CARBONE, Pierre. *Management des bibliothèques : programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public.* Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1997. 264 p. (Bibliothèques).

Lignes directrices de l'IFLA en matière de référence numérique [En ligne]. IFLA, maj 16 juin 2004 [réf. Du 20 juillet 2005]. Disponible sur World Wide Web : <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-f.htm>

MUET, Florence, SALAUN, Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information, bibliothèques et centres de documentation.* Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2001. 221 p. (Bibliothèques).

SINGLY, François de. *L'Enquête et ses méthodes : le questionnaire.* Paris : Nathan, 1992. 126 p.

SUTTER, Eric. *Documentation, information, connaissances : la gestion de la qualité.* Paris : Ed. ADBS, 2002. 327 p. (Sciences de l'information. Série Etudes et techniques).

4- SERVICES QUESTIONS-RÉPONSES

ACCART, Jean-Philippe. Guichets virtuels : haut niveau de références. *Archimag*, décembre/janvier 2005, n° 180, p. 32-33.

ACCART, Jean-Philippe. Du Catalogue collectif suisse à SwissInfoDesk. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, t. 50, n° 4, p. 46-51.

BAZIN, Patrick. Plus proches des lointains. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2004, t. 49, n° 2, p. 8-14.

BERUBE, Linda. *People's network Enquire: virtual reference in England* [En ligne]. ILFLA, maj 27 mai 2005 [réf. Du 20 octobre 2005]. Disponible sur World Wide Web : <http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/028e-Berube.pdf> [en anglais] ; trad. [en français] par Sabrina Saadi *Posez vos questions, le Réseau de tous : le renseignement virtuel en Angleterre* [En ligne]. ILFLA, maj 25 juillet 2005 [réf. Du 20 octobre 2005]. Disponible sur World Wide Web : http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/028f_trans-Berube.pdf

CALENGE, Bertrand (dir.). *Bibliothécaire, quel métier ?* Paris : Ed. Ed. du Cercle de la librairie, 2004. 314 p. (Bibliothèques).

CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques.* 2^{ème} éd. rev. et mise à jour. Paris : Ed. Ed. du Cercle de la librairie, 1999. 444 p. (Bibliothèques).

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.

CHOURROT, Olivier. Services personnalisés à distance : retour vers le futur. *Bulletin Bpi*, avril – juin 2005, n° 13, p. 21.

DELMAS-TUFFET, Françoise. Bibliothécaires en ligne : dialoguez en direct avec la Bpi. *Bulletin Bpi*, avril – juin 2004, n° 9, p. 15.

DESBENOIT, Luc. A Lyon, des bibliothécaires ont ouvert un guichet du savoir sur internet : ils ont (vraiment) réponse à tout. *Télérama*, 30 mars 2005, n° 2881, p. 20.

DESGRANGES, Frédéric. *Le Guichet du Savoir de la bibliothèque municipale de Lyon : publics, pratiques et image(s) de la bibliothèque.* Mémoire d'étude. Villeurbanne : ENSSIB, 2005. 73 p. [En ligne] <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/desgranges-frederic-voll1.pdf>

DI PIETRO, Christelle, CALENGE, Bertrand. Le Guichet du savoir : répondre aux demandes de contenus. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2005, t. 50, n° 4, p. 38-42.

GHARSALLAH, Mehdi. Spécial Lyon. *Archimag*, octobre 2004, n° 178, p. 46-49.

GRAMONDI, Laurence. *L'offre de services en ligne d'un Système d'Information Documentaire : besoins et usages dans le contexte universitaire du SCD Lyon 1.* Mémoire d'étude. Villeurbanne : ENSSIB, 2005. 79 p. [En ligne] <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/gramondi-web.pdf> (Page consultée le 08 octobre 2005).

HEURTEMATTE, Véronique. La Bpi cultive les Radis. *Livres Hebdo*, 27 mai 2005, n° 603, p. 66-67.

HOUPIER, Jean-Charles, MORIN, Nicolas. *Open Source : déclaration de principe* [En ligne]. JC Blog, maj 20 octobre 2005 [réf. Du 03 octobre 2005]. Disponible sur World Wide Web :

http://jhouprier.free.fr/index.php?option=com_content&task=view&id=125&Itemid=85

Implementing digital reference services : setting standards and making it real. London: Facet Publishing, 2003. 232 p.

LANOE, Stéphane. Si loin, si proche ou comment concilier accès à distance et personnalisation du service. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, t. 48, n° 4, p. 49-53.

LE COADIC, Yves. *Usages et usagers de l'information.* Paris : Armand Colin, 2004. 127 p. (128).

LINCK, Marie-Christine. Le renseignement personnalisé à distance. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2005, t. 50, n° 2, p. 99-100.

LOINTIER, Cécile. La référence virtuelle : définition, typologie et normes. *Argus*, printemps-été 2004, vol. 33, n° 1, p.2129.

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

MCKINZIE, Steve, LAUER, Jonathan D. 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.

MORIN, Nicolas. Un service de référence en ligne en temps réel. *BiblioAcid*, mai 2005, vol. 2, n° 2, p. 13-17. [En ligne] <http://biblioacid.typepad.com/ba/pdf/BAv2n2.pdf> (Page consultée le 11 mai 2005).

MOROZIO, Claude. *La recherche d'information.* Paris : Nathan ; VUEF, 2002. 126 p. (128).

ROSIER, Fabienne. *Implanter un service de référence au SCD de l'université Robert Schuman. : enjeux, atouts et contraintes.* Mémoire d'étude. Villeurbanne : ENSSIB, 2005. 81 p. [En ligne] <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/rosier.pdf> (Page consultée le 08 octobre 2005).

SILVY, Carole, LAURENT, Pascale. Les services à distance : le réseau des bibliothèques de l'INRIA. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, t. 48, n° 4, p. 57-62.

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.

VERRY-JOLLY, Corinne (dir.). *Créer et gérer un service de référence.* Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1996. 143 p. (La boîte à outils).

WEST, Jessamyn. Digital versus non-digital reference : Ask a librarian online and offline. *The reference librarian*, 2004, number 85, 180 p.

Table des annexes

Annexe 1 : Charte Qualité du réseau francophone de réponses à distance.....	72
Annexe 2 : Questionnaire « Enquête en vue de la création d'un service questions-réponses en ligne ».....	75
Annexe 3-1 : Questionnaire des médiathèques contributrices « Enquête en vue de la création d'un service questions-réponses en ligne : état des lieux » - La médiathèque de l'IFRU.....	77
Annexe 3-2 : Questionnaire des médiathèques contributrices « Enquête en vue de la création d'un service questions-réponses en ligne : état des lieux » - La médiathèque de la MFO.....	82
Annexe 4-1 : Retranscription de l'entretien avec la médiathèque de l'IFRU..	86
Annexe 4-2 : Retranscription de l'entretien avec la médiathèque de la MFO.	90
Annexe 5-1 : Résultats d'enquête - Ressources documentaires, services et produits.....	92
Annexe 5-2 : Résultats d'enquête - Effectifs.....	96
Annexe 5-3 : Résultats d'enquête - Horaires.....	98
Annexe 5-4 : Résultats d'enquête - Formation.....	99

Annexe 1 : Charte Qualité du réseau francophone de réponses à distance

Bibliothèque Publique d'Information
2005
Service accueil / Réponses à distance

Paris, le 13 juillet

Objet : Charte qualité

✓ Délai de réponse :

Trois jours travaillés

NB : Les bibliothèques devront relever leur boîte régulièrement afin de répondre dans le même délai aux questions relevant de leur compétence spécifique (conditions d'accès, horaires d'ouverture...).

✓ Règles concernant les réponses :

La cohérence des réponses est définie comme suit :

Règles générales :

- Le service n'est pas destiné à devenir un service de fourniture de documents à distance.
- Ne pas laisser de question sans réponse.

- Adapter les références et le niveau de la réponse à l'interlocuteur.
- Pour les utilisateurs distants, privilégier les ressources qui leur sont proches.
- Adapter la réponse au mode de communication utilisé. Par exemple, privilégier les ressources d'Internet dans le cadre de la messagerie électronique.
- Réorienter vers les sources d'information les plus pertinentes par une bonne connaissance des outils et lieux documentaires.
- Citer ses sources, même dans le cas de fourniture directe d'une information primaire.
- Accompagner dans tous les cas la fourniture d'informations par une approche méthodologique et pédagogique.
- Limiter le nombre de bases interrogées au cours d'une recherche bibliographique (*5 actuellement à la Bpi*).

Règles d'organisation :

- Répondre à la question posée dans le délai maximum défini soit directement, soit en réorientant vers des établissements ou centres spécialisés.
- Limiter la durée totale d'une recherche à une heure, sauf cas exceptionnel.
- Assurer le suivi d'une demande réorientée en interne.

Respect du cadre juridique :

- Limiter l'envoi de notices extraites de cédéroms ou de bases accessibles sur abonnement (*8 actuellement à la Bpi*)
 - Limiter le nombre de références fournies dans le cas d'une bibliographie (*une dizaine actuellement à la Bpi*)
 - Fournir du contenu dans le respect du droit d'auteur (se limiter à des citations).
- NB : Il est possible de faire des copier - coller de sites Internet gratuits, après avoir vérifié leur pertinence et leur mise à jour (attention aux sites personnels !)

✓ Exemples de limite du champ d'activité :

Ce que nous fournissons :

- Des informations sur les **ressources et les services** de la bibliothèque. Ces demandes peuvent faire l'objet d'une réorientation interne.

- Des recherches sur **tous types de documents**, des demandes pouvant porter sur d'autres supports que l'imprimé : recherches iconographiques, films, partitions, demandes d'adresses de sites web.

Exemple : Quelles traductions de Lope de Vega sont disponibles en français ?

Quels romans de la littérature française ont pour cadre Rome ?

- 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" ?

D'où vient l'expression "depuis belle lurette" ?

Quel est le plus ancien monument de Paris ?

Quels sont les champignons comestibles ?

Les limites de l'activité du service peuvent concerner :

- Des demandes de **fourniture de documents** : pas d'envoi de photocopies ou documents au titre du prêt entre bibliothèques.

- 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**.

Annexe 2 : Questionnaire « Enquête en vue de la création d'un service questions-réponses en ligne »

Enquête en vue de la création d'un service questions-réponses en ligne

Conservateur-stagiaire de l'Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, sous la responsabilité de la médiathèque de l'Institut culturel français de Londres, j'effectue une étude sur la création d'un service questions-réponses en ligne des médiathèques-centres de ressources sur la France contemporaine du réseau britannique.

Dans ce cadre, en toute confidentialité, il vous est proposé de répondre à ce questionnaire qui porte sur la façon dont vous envisageriez éventuellement votre participation au réseau coopératif de réponses en ligne. Vous pouvez, le cas échéant, **cocher plusieurs réponses et apporter toutes les précisions que vous souhaitez.**

1 Coordonnées de la personne qui remplit le questionnaire et celles de la médiathèque

2 Selon votre opinion, qu'est-ce qu'un « service questions-réponses en ligne » ?

2 bis En connaissez-vous un (*précisez*) ?

3 Qu'attendez-vous d'un service questions-réponses en ligne dans le cadre de ce projet ?

- Faire connaître la médiathèque aux utilisateurs de l'Internet
- Satisfaire la demande du public de la médiathèque
- Répondre aux questions de façon immédiate

- Répondre aux questions dans des délais raisonnables
- Autre (*précisez*) :

4 Comment envisagez-vous le fonctionnement de ce service :

- Une permanence de *chat*
- Une messagerie électronique
- Une messagerie électronique via un formulaire de saisie des questions
- Une permanence de chat avec un basculement vers une messagerie électronique
- Autre (*précisez*) :

5 Comment imaginez-vous l'organisation du service :

- Une équipe déterminée répond aux questions et distribue les questions restées sans réponse à une des médiathèques contributrices qui serait susceptible de répondre
- Chaque médiathèque contributrice décide de répondre du moment qu'elle peut donner la réponse
- Autre (*précisez*) :

6 A priori, souhaitez-vous que votre médiathèque contribue à l'organisation du service, organisation telle que vous l'imaginez ?

- Oui
- Non

6 bis Si oui, d'après vous, quelle(s) formation(s) le personnel de votre médiathèque pourrait être susceptible de suivre ?

7 Avez-vous des questions ou des propositions à faire pour la création de ce service ?

Annexe 3-1 : Questionnaire des médiathèques contributrices « Enquête en vue de la création d'un service questions-réponses en ligne : état des lieux » - La médiathèque de l'IFRU

Enquête en vue de la création d'un service questions-réponses en ligne : état des lieux de la médiathèque de l'IFRU

Conservateur-stagiaire de l'Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, sous la responsabilité de la médiathèque de l'Institut culturel français de Londres, j'effectue une étude sur la création d'un service questions-réponses en ligne des médiathèques-centres de ressources sur la France contemporaine du réseau britannique.

Dans ce cadre, il vous est proposé de répondre au questionnaire suivant afin d'établir un état des lieux de votre établissement. Vous pouvez, le cas échéant, **cocher plusieurs réponses et apporter toutes les précisions que vous souhaitez.**

1 Coordonnées de la personne qui remplit le questionnaire et celles de la médiathèque : _Isabel Fernandez 020 7073 1374
isabel.fernandez@ambafrance.org.uk

Institut Français 17 Queensberry Place SW7 2DT London

2 Horaires d'ouverture : Médiathèque : Du mardi au vendredi de 12h à 19h, samedi de 12h à 18h

Bibliothèque jeunesse : du mardi au samedi de 12h à 18h

3 Quels sont les services nécessitant une médiation humaine que vous proposez ?

- Formation des usagers à la recherche documentaire
- Forum de discussion
- **Permanence du personnel aux heures d'ouvertures de la bibliothèque**
- **Permanence téléphonique**
- **Réponses par courriel aux questions posées sur le site web de la bibliothèque**
- **Réponses ponctuelles par téléphone**
- **Service de référence/d'information sur place (EduFrance)**
- Autre (*précisez*) : _Service d'information rapide (SIR) : service à distance et en différé

4 Quels sont les produits que vous mettez à disposition du public ?

- Bases de données électroniques (*citez-les*) _CD-ROM Le Monde, la base bibliographique CDRAP pour l'ensemble des bibliothèques du réseau
- **Catalogue informatisé**
- **Collections numérisées** (*citez-les*) __sur le site de FACET : quelques photos des Free French Archives et du bâtiment (voir : <http://www.londonfacet.net/facet/index.jsp>)
- Dossiers documentaires thématiques (*précisez thèmes et public visé*) _150 dossiers environ relatifs à la France (société, culture, économie, politique, loisirs, etc.), dont 50 destinés plus précisément aux étudiants britanniques A-Level. Liste disponible sur le site de la bibliothèque : http://www.institut-francais.org.uk/library/li_dp.php
- Lettre de diffusion
- **Portail documentaire Internet** intitulé France Today (et en cours d'amélioration) : http://www.institut-francais.org.uk/library/li_ressource.php
- Revue de presse (*précisez la fréquence*)
- Autre (*précisez*) : _Bibliographies spécialisées établies en fonction de l'actualité française ou de l'actualité au sein de l'Institut. Catalogues de certains documents (films documentaires, films de fiction, conférences de l'IFRU)

5 Pouvez-vous identifier une ou plusieurs spécialités documentaires, en fonction de vos domaines de compétences particuliers (*précisez à destination de quel(s) public(s) : adultes, adolescents, enfants*) ? _Littérature française (pour adultes et pour les enfants), littérature francophone pour adultes, la langue française, les études en France, la musique française actuelle ou ancienne, l'histoire de France, le cinéma français, les arts en France (plastiques, vivants, architecture...), économie / politique françaises, les faits de société en France, sociologie française, philosophie en France...(liste non exhaustive)

A exclure : les sciences en France (le service scientifique de l'Ambassade est spécialiste)

5 bis A priori, est-ce que votre médiathèque serait prête à s'engager à répondre pour le réseau aux questions se rapportant à ces spécialités ?

- **Oui**
- Non

6 Combien de personnes et de temps de travail en équivalent temps plein (un emploi équivalent temps plein = 1 ; un emploi à mi-temps = 0,5 ETP), par semaine, la médiathèque pourrait éventuellement mettre à contribution pour ce service, sachant que le temps moyen passé pour une réponse peut être estimé à 30 minutes et le nombre moyen de questions reçues par courriel à 10 par jour (*précisez les effectifs en nombre de personnes, en équivalent temps plein et en heures pour chaque champ renseigné*) ?

Par exemple :

- **Médiathécaire recruté local :**

En exercice

2 pers/2 ETP/37H30+37H30

A contribution

1 pers/0,3 ETP/12H30

Réponse :

- Médiathécaire détaché de l'Etat français :

En exercice 1 pers/1 ETP/37H30

A contribution

- Médiathécaire recruté local :

En exercice 7 pers/7 ETP/37H30 x7

A contribution 2 pers/0.3 ETP/25H

- Médiathécaire volontaire international :

En exercice

A contribution

7 Le personnel est-il formé (précisez le nombre de personnes) :

- A la recherche sur le catalogue informatisé de la bibliothèque
- Aux outils papier de recherche documentaire
- A l'utilisation des ressources relatives à la presse
- Autre (*précisez*) :

8 Quelles sont les ressources documentaires électroniques à la disposition du personnel pour répondre aux questions (bases de données payantes en particulier) ? ___ Pas de base de données payante (en dehors du CD-ROM Electre, Le Monde, Encyclopaedia Universalis, de la base en ligne CDRAP).

Bases de données en ligne gratuites sur internet : - catalogues de bibliothèques, catalogues collectifs d'ouvrages, répertoire de revues gratuites en ligne, bibliothèques électroniques (Questia, ABU, Gallica), base de données

bibliographiques (BPI-DOC), dictionnaires et encyclopédies, portail de revues (PERSEE, CAIRN), etc.

9 Quelles sont les ressources documentaires papier à la disposition du personnel pour répondre aux questions ? Outils élaborés par la BPI , par EduFrance (Studying in France), par le SIR (dossiers documentaires, fiches thématiques), catalogues d'éditeurs, usuels et collections de la bibliothèque, etc.

Annexe 3-2 : Questionnaire des médiathèques contributrices « Enquête en vue de la création d'un service questions-réponses en ligne : état des lieux » - La médiathèque de la MFO

Enquête en vue de la création d'un service questions-réponses en ligne : état des lieux de la médiathèque de la MFO

Conservateur-stagiaire de l'Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, sous la responsabilité de la médiathèque de l'Institut culturel français de Londres, j'effectue une étude sur la création d'un service questions-réponses en ligne des médiathèques-centres de ressources sur la France contemporaine du réseau britannique.

Dans ce cadre, il vous est proposé de répondre au questionnaire suivant afin d'établir un état des lieux de votre établissement. Vous pouvez, le cas échéant, cocher plusieurs réponses et apporter toutes les précisions que vous souhaitez.

1 Coordonnées de la personne qui remplit le questionnaire et celles de la médiathèque : Anna Rosenschild-Paulin 01865 274 224

2 Horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi : De 10h à 18h

Le samedi : de 10h à 13h

3 Quels sont les services nécessitant une médiation humaine que vous proposez ?

- Formation des usagers à la recherche documentaire**
- Forum de discussion
- Permanence du personnel aux heures d'ouvertures de la bibliothèque**

- Permanence téléphonique
 - Réponses par courriel aux questions posées sur le site web de la bibliothèque
 - **Réponses ponctuelles par téléphone**
- Service de référence/d'information sur place
- Autre (*précisez*) :

4 Quels sont les produits que vous mettez à disposition du public ?

- Bases de données électroniques (*citez-les*)
- **Catalogue informatisé**
- Collections numérisées (*citez-les*)
- Dossiers documentaires thématiques (*précisez thèmes et public visé*)
- **Lettre de diffusion (site web de la MFO)**
- Portail documentaire Internet (début -liens-)
- Revue de presse (*précisez la fréquence*)
- Autre (*précisez*) :

5 Pouvez-vous identifier une ou plusieurs spécialités documentaires, en fonction de vos domaines de compétences particuliers (*précisez à destination de quel(s) public(s) : adultes, adolescents, enfants*) ? Sciences humaines et sociales pour un public adulte

5 bis A priori, est-ce que votre médiathèque serait prête à s'engager à répondre pour le réseau aux questions se rapportant à ces spécialités ?

- **Oui**
- Non

6 Combien de personnes et de temps de travail en équivalent temps plein (un emploi équivalent temps plein = 1 ; un emploi à mi-temps = 0,5 ETP), par semaine, la médiathèque pourrait éventuellement mettre à contribution pour ce service, sachant que le temps moyen passé pour une réponse peut être estimé à 30 minutes et le nombre moyen de questions reçues par courriel à 10

par jour (précisez les effectifs en nombre de personnes, en équivalent temps plein et en heures pour chaque champ renseigné) ?

Par exemple :

- **Médiathécaire recruté local :**

En exercice

2 pers/2 ETP/37H30+37H30

A contribution

1 pers/0,3 ETP/12H30

Réponse :

- Médiathécaire détaché de l'Etat français :

En exercice

A contribution

- Médiathécaire recruté local :

En exercice 1 pers/1 ETP/35H

A contribution 1 pers/0.02 ETP/1H

- Médiathécaire volontaire international :

En exercice 1 pers/0,5 ETP/17H30

A contribution

7 Le personnel est-il formé (précisez le nombre de personnes) :

- **A la recherche sur le catalogue informatisé de la bibliothèque 1**
- **Aux outils papier de recherche documentaire 1**
- **A l'utilisation des ressources relatives à la presse 1**
- Autre (précisez)

8 Quelles sont les ressources documentaires électroniques à la disposition du personnel pour répondre aux questions (bases de données payantes en particulier) ?

9 Quelles sont les ressources documentaires papier à la disposition du personnel pour répondre aux questions ?

Annexe 4-1 : Retranscription de l'entretien avec la médiathèque de l'IFRU

CC : Bonjour, je vous vois dans le cadre de l'étude que je mène. Je vous avais envoyé un message pour vous expliquer comment nous allons procéder. Vous avez répondu aux questionnaires. Il s'agit maintenant de clore l'enquête par un entretien. Comme je fais le stage dans votre médiathèque, nous sommes face à face mais je tiens à respecter la procédure que j'ai adoptée avec vos collègues. Cela vous va ?

IF : Oui et même si tu préfères que l'on se vouvoie !

CC : Oui, d'accord. Tout d'abord, je souhaiterais préciser certains points. Cet entretien est l'occasion, pour vous, de dire ce que vous souhaitez et que vous pensez ne pas avoir exprimé.... N'hésitez pas à en parler avec moi maintenant.

IF : Oui. Qu'est-ce que vous voudriez préciser ?

CC : A propos des effectifs qui pourraient être mis à contribution. Vous écrivez "0,3 ETP". Est-ce qu'il s'agit de "0,3 ETP X 2" ?

IF : Oui, c'est ça. C'est le temps qui pourrait être mis à contribution soit 25 heures en tout par semaine, en tenant compte du temps qui est signalé dans la question

pour répondre à une question, et, aussi en fonction de qui serait en mesure de faire cela dans la médiathèque. Je pensais au personnel qui travaille au SIR.

CC : En effet, le temps alloué en moyenne pour répondre à une question est un élément qui a été fourni pour vous servir de guide. Cette quantification du temps de réponse est approximative ; elle provient d'informations de bibliothécaires en charge de tels services comme la Bpi ou d'autres établissements que j'ai contactés.

IF : Oui, c'est une moyenne.

CC : Et l'ensemble du personnel est formé aux outils de recherche documentaire ?

IF : en fait, les formations qui sont proposées ici concernent d'autres sujets que celui-ci. Il faut dire qu'il n'y a pas de demande de formation sur les outils de recherche. Il y a juste la personne qui s'occupe d'EDUFRANCE qui a suivi une formation sur la recherche documentaire à la Bpi, parce que cela fait partie de son domaine d'activité. La plupart des collègues sont formés en général : soit par la formation initiale, soit par la formation continue, et puis il y a l'expérience même si en soi ce n'est pas une formation. Il n'y aura aucun problème à mettre en place des formations !

CC : Et à propos du public ?

IF : Le public qui vient à la médiathèque est réparti de cette façon : un tiers britannique, un tiers français et un dernier tiers d'autres nationalités. Le public du SIR est différent. Il est britannique essentiellement. Le public de français est très peu représenté. C'est naturel car un service offert n'est utilisé que par les gens qui en ont besoin. Je ne suis pas sûre que le public français ait besoin de ce service.

CC : Et pour vous la notion de réseau coopératif ?

IF : Oui, le sentiment d'adhésion à un réseau ! Pouvez-vous me dire un peu ce qui ressort de l'enquête s'il vous plait ? Les spécialités... L'état des lieux. Cela m'intéresse.

CC : Les médiathèques ont un sentiment d'adhésion au réseau des médiathèques tels qu'il est et aimeraient aller plus avant dans les actions de coopération...

IF : ... Oui le réseau doit vivre ! C'est très important que les collègues en aient envie. Et à propos de Questionpoint et des réseaux coopératifs dont nous avons parlé ensemble ?

CC : Il existe des réseaux coopératifs de réponses en ligne, certains se mettent en place depuis peu. Qu'en pensez-vous ?

IF : L'adhésion à un réseau c'est d'abord une adhésion formelle. Une adhésion formelle, c'est une adhésion lisible et visible, qui doit être relayée dans tous les documents d'annonce. Il faut citer les médiathèques et pouvoir les consulter en leur renvoyant des questions quand ces questions les concerne. C'est déjà ce qui se fait d'ailleurs. Par exemple, il arrive de renvoyer une question en Ecosse. En même temps, chacune doit se positionner en fonction de ses moyens. Les médiathèques du réseau pourraient répondre ponctuellement. La lisibilité de l'inscription des médiathèques dans le cadre de ce projet est une des priorités des objectifs fixés. J'ai un projet de création d'intranet dans lequel tous les documents de travail produits par les médiathèques seraient réunis. Les médiathèques se réunissent deux fois par an et produisent des documents qui sont des outils de travail par la suite. Il m'arrive d'être sollicitée par téléphone pour envoyer à telle ou telle autre médiathèque tel ou tel autre document.

CC : L'étude va permettre de donner des éléments d'informations. Les développements de l'étude par exemple pourraient concerner le CEDUST, informé de l'étude et prêt à coopérer dans le cadre d'un service questions-réponses en ligne. La conduite de projet, si elle a lieu, permettra de prendre des décisions...

IF : Oui si le projet est mis en oeuvre... Si le CEDUST est d'accord pour travailler ensemble dans le cadre de ce projet, ce n'est que mieux. Il faudra penser d'ailleurs à se donner des étapes avec des dates clés pour voir ce que ce service devient et voir ce que l'on peut déployer pour aménager les choses. Il faudra voir comment faire évoluer le projet. Cette étude est très importante. Il faut savoir ce qu'il se fait, Ask a Librarian, le projet de la Bpi. C'est très important !

CC : Est-ce que vous souhaiteriez ajouter quelque chose ?

IF : Non, à vrai dire... Merci beaucoup.

CC : Merci à vous. Au revoir.

IF : A u r e v o i r .

Annexe 4-2 : Retranscription de l'entretien avec la médiathèque de la MFO

CC : Bonjour, je vous téléphone dans le cadre de l'étude que je mène. Je vous avais envoyé un message pour vous expliquer comment nous allons procéder. Vous avez répondu aux questionnaires. Il s'agit maintenant de clore l'enquête par un entretien. Est-ce que cela vous convient ?

ARP : Oui. Nous avons pris rendez-vous ; j'attendais votre appel.

CC : C'est l'occasion, pour moi, de préciser certaines de vos réponses et, pour vous, de dire ce que vous souhaitez et que vous pensez ne pas avoir exprimé.... N'hésitez pas à en parler avec moi maintenant.

ARP : Oui. S'il y a des points à voir ensemble bien sûr. J'aimerais beaucoup parlé avec vous de cette étude.

CC : A propos de l'amplitude des horaires travaillés et de la fermeture annuelle ?

ARP : Du lundi au samedi de 9 heures 30 à 18 heures. Nous fermons en août.

CC : La médiathèque d'Oxford pourrait contribuer à hauteur de 0,02 ETP soit une heure par semaine pour répondre à des questions relatives aux sciences sociales et humaines de la France contemporaine...

ARP : Oui, en fait nous sommes à Oxford. En cela, nos collections s'inscrivent dans le contexte d'une ville étudiante dans laquelle d'autres bibliothèques, anciennes, disposent de collections qui sont aussi spécialisées. D'ailleurs, la bibliothèque pourrait être sollicitée par le Reader Services Department de l'OULS, qui est l'ensemble des services à distances de Oxford University Library Services, qui propose le service de référence en ligne Ask a Librarian. Je pourrais être amenée à répondre à des questions car les bibliothécaires pourraient très bien, si besoin, renvoyer le lecteur vers la Maison française d'Oxford. Le public, ici, pose des questions sur les études, sur l'enseignement supérieur en particulier. Le public est de nationalité britannique et d'autres nationalités.

CC : Et à propos des outils de recherche ?

ARP : Toute la bibliothèque pour les outils de recherche papier. D'ailleurs, je voulais dire que ce qui est très important selon moi, dans l'étude, c'est de penser à la formation. Le volet formation est en effet très important pour faire vivre le service. Il faut surtout se donner les moyens de le faire vivre. Nous avons des liens directs avec la France pour la formation. J'ai lu qu'il commençait y avoir une offre de formations pour entretenir les ressources disponibles sur un portail internet. La mise à jour peut être lourde.

CC : Et à propos du service en ligne qui pourrait être constitué en réseau coopératif ? Et l'évolution d'un type de fonctionnement et d'organisation vers un autre ?

ARP : Le mieux serait un service en différé avec un formulaire d'accès pour poser les questions. Le chat... En fait, j'utilise Messenger, c'est la conversation instantanée, mais pour mon usage personnel...

CC : Vous auriez quelque chose à ajouter ?

ARP : Non. J'attends de lire votre étude.

CC : Merci à vous. Au revoir.

ARP : Au revoir.

Annexe 5-1 : Résultats d'enquête - Ressources documentaires, services et produits

Médiathèques	Services proposés au public	Produits disponibles pour le public	Spécialités documentaires	Ressources électroniques pour le personnel	Ressources papier pour le personnel
Alliance Française de Glasgow	Formation des usagers à la recherche documentaire ; Permanence du personnel ; Permanence téléphonique ; Réponses par courriel aux questions posées sur le site web de la médiathèque ; Réponses ponctuelles par téléphone ; Service de référence sur place	Dossiers documentaires thématiques : dossiers de presse sur les thèmes étudiés par les Advanced Highers (la condition de la femme, l'Europe, les médias, etc.)	Les collections sur la France contemporaine propres à toute médiathèque française à l'étranger	Internet	Fiches CIDJ ; presse ; livres ; plaquettes envoyées par les écoles françaises

Alliance Française de Manchester	Forum de discussion (café philo de l'établissement) ; Permanence du personnel ; Permanence téléphonique ; Réponses ponctuelles par téléphone	Liste des DVD	Fonds film français ; Fonds France Contemporaine ; Fonds jeunesse ; Fonds lecture facile	Aucune ressource documentaire électronique pas d'accès Internet	Fonds documentaires de la bibliothèque
Institut Français d'Ecosse	Permanence téléphonique ; Réponses par courriel aux questions posées sur le site web de la médiathèque ; Réponses ponctuelles par téléphone ; Service de référence sur place	Catalogue informatisé	Documents multimedia, DVDs, Cds ; Presse ; Livres faciles ; Apprenants de français ; Jeunesse	CD-RAP	Toute la bibliothèque

<p>Institut Français du Royaume-Uni</p>	<p>Permanence du personnel ; Permanence téléphonique ; Réponses par courriel aux questions posées sur le site web de la médiathèque ; Réponses ponctuelles par téléphone ; Service de référence/ d'information sur place (EDUFRANCE) ; Service d'information à distance et en différé du SIR (ou Service d'information rapide)</p>	<p>Bases de données électroniques : CD-ROM Le Monde, la base bibliographique CDRAP pour l'ensemble des bibliothèques du réseau ; Catalogue informatisé ; Collections numérisées sur le site de FACET soit des photos des Free French Archives et du bâtiment ; Dossiers documentaires thématiques : 150 dossiers environ relatifs à la France (société, culture, économie, politique, loisirs, etc.) dont 50 destinés aux étudiants britanniques A-Level ; Portail documentaire Internet intitulé France Today ; Bibliographies spécialisées sur l'actualité en France ou à l'Institut ; catalogues de documents : films documentaires et de fiction, conférences de l'IFRU</p>	<p>Littérature française pour les adultes et les enfants ; littérature francophone pour adultes ; langue française ; Etudes en France ; Musique française actuelle ou ancienne ; Histoire de France ; Cinéma français ; Les arts en France (plastiques, vivants, architecture...) ; Economie et politique françaises ; faits de société en France ; Sociologie française ; Philosophie en France, etc.</p> <p>A exclure : les sciences en France (le service scientifique de l'Ambassade est spécialiste)</p>	<p>Outils payants : cédéroms Electre, Le Monde, Encyclopaedia Universalis ; base en ligne CDRAP ; bases de données en ligne gratuites : catalogues de bibliothèques, catalogues collectifs d'ouvrages, répertoires de revues en ligne et portail de revues (PERSEE, CAIRN), bibliothèques électroniques (Questia, ABU, Gallica), base de données bibliographiques (BPI-DOC), etc.</p>	<p>Outils élaborés par la Bpi ; par EDUFRANCE (Studying in France) ; par le SIR (dossiers documentaires, fiches thématiques) ; catalogues d'éditeurs ; usuels et collections de la médiathèques, etc.</p>
--	--	---	---	---	---

Maison Française d'Oxford	Formation des usagers à la recherche documentaire ; Permanence du personnel ; Réponses ponctuelles par téléphone	Catalogue informatisé ; Lettre de diffusion (site web de la MFO) ; Portail Internet en construction (liens)	Sciences humaines et sociales pour un public adulte	Toute la bibliothèque
----------------------------------	--	---	---	-----------------------

Annexe 5-2 : Résultats d'enquête - Effectifs

A propos du personnel en exercice, sur la base de 35 heures sauf pour Londres (37H30) (en effectif, en équivalent temps plein et en nombre d'heures hebdomadaires)

Médiathèques	Détaché de l'Etat en exercice : en nombre de personnes/en ETP/en heures			Recruté local en exercice : en nombre de personnes/en heures			Volontaire international en exercice : en nombre de personnes/en ETP/en heures		
Alliance Française de Glasgow				2	1,28	35+10			
Alliance Française de Manchester				1	0,52	18H45	1	0,52	18H45
Institut Français d'Ecosse				2	1,57	35+20			
Institut Français du Royaume-Uni	1	1	37H30	7	7	37H30x7			
Maison Française d'Oxford				1	1	35	1	0,49	17H30

A propos du personnel susceptible d'être mis à contribution dans le réseau coopératif de réponses en ligne, sur la base de 35 heures sauf pour Londres

(37H30) (en effectif, en équivalent temps plein et en nombre d'heures hebdomadaires)

Médiathèques	Détaché de l'Etat à contribution :			Recruté local à contribution :			Volontaire international à contribution :		
	en nombre de personnes/en heures	ETP/en	ETP/en	en nombre de personnes/en heures	ETP/en	ETP/en	en nombre de personnes/en ETP/en heures	ETP/en	ETP/en heures
Alliance Française de Glasgow				-	-	-			
Alliance Française de Manchester				-	-	-	-	-	-
Institut Français d'Ecosse				-	-	-			
Institut Français du Royaume-Uni	-	-	-	2	0,6	25			
Maison Française d'Oxford				1	0,02	1	-	-	-

Annexe 5-3 : Résultats d'enquête - Horaires

Médiathèques	Fermeture annuelle	Horaires d'ouverture	Horaires travaillés
Alliance Française de Glasgow	2 semaines l'été	Lundi 16H-18h30 Mardi-Mercredi 12H-18H30 Jeudi 12H-20h30 Vendredi 12H-16H Samedi 9H30-13H30	Lundi 14H-19H30 Mardi-Mercredi 9H30-18H30 Jeudi 9H30-20H30 Samedi 9H30-13H30
Alliance Française de Manchester	Une semaine pendant les fêtes de Noël	Lundi-Jeudi 9H30-20H30 Vendredi 9H30-17H Samedi 9H30-13H	Les mêmes que les horaires d'ouverture
Institut Français d'Ecosse	3 semaines en juillet	Lundi-Mercredi 9H30-13H et 14H-18H30 Jeudi 9H30-18.30 Vendredi 14H00-18H30 et le 1er samedi du mois 9H30-13H30	Les mêmes que les horaires d'ouverture Vendredi 9H30-13H
Institut Français du Royaume-Uni	Août	Bibliothèque Adultes Mardi-Vendredi 12H-19H Samedi 12H-18H Bibliothèque Jeunesse Mardi-Samedi 12H-18H	Mardi-Vendredi 9H30-19H Samedi 11H30-18H30
Maison Française d'Oxford	Août	Lundi-Vendredi 10H-18H Samedi 10H-13H	Lundi- Samedi 9H30-18H

Annexe 5-4 : Résultats d'enquête - Formation

Médiathèques et formation	Recherche dans le catalogue informatisé	Outils électroniques de recherche documentaire	Outils papier de recherche documentaire	Utilisation des ressources relatives à la presse
Alliance Française de Glasgow	Oui	Oui	Oui	Oui
Alliance Française de Manchester	Pas de catalogue informatisé	Recherche booléenne	Archivage et indexation	Bases de données en accès libre sur le web
Institut Français d'Ecosse	Oui	Oui	Oui	Oui
Institut Français du Royaume-Uni	Oui	Oui	Oui	Oui
Maison Française d'Oxford	Oui	Oui	Oui	Oui