

Remerciements

Je voudrais remercier ici Élisabeth Noël, directrice de ce mémoire, qui a su me guider patiemment et m'a aidé à trouver des angles d'attaque nouveaux sur le sujet déjà si souvent traité de la référence virtuelle.

Merci à l'ensemble du personnel du service commun de la documentation (SCD) de Paris-Sorbonne, qui m'a fort aimablement accueilli au cours de mes trois mois de stage, dans les différentes bibliothèques que j'ai eu la chance de visiter. Ma reconnaissance va tout particulièrement à Alain Diez, qui a répondu à toutes mes questions naïves, et à Marie-Françoise Bisbrouck et Joëlle Claud, qui ont pris le temps de me présenter en détail les rouages des bibliothèques universitaires.

Merci également à Claire Nguyen, qui a elle aussi répondu à mes interrogations incessantes, et pas seulement sur le mémoire d'étude. Enfin, ce travail a bénéficié de la coopération avec David Soret, autre élève-conservateur, engagé dans une réflexion complémentaire sur la référence virtuelle.

Résumé :

Cette étude concerne la mise en place de services collaboratifs de référence virtuelle au sein des bibliothèques universitaires françaises. Après un état des lieux de ces dispositifs à la fin de l'année 2006, la réflexion s'appuie sur le projet particulier du SCD de Paris-Sorbonne (Paris-IV). Une méthodologie est esquissée pour l'organisation de la référence virtuelle dans un contexte universitaire. L'accent est mis sur le travail collaboratif, qui permet à ces services de trouver leur pleine mesure à l'université.

Descripteurs :

Bibliothèques et Internet

Bibliothèques**Services de référence virtuels

Bibliothèques universitaires**France

Bibliothèques universitaires**Services de référence

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

Abstract:

This study concerns collaborative virtual reference in French academic libraries. After a brief inventory of these services at the end of the year 2006, the reflexion is based on the particular project of the Paris-Sorbonne SCD (Paris-IV). A methodology is outlined for the organization of digital reference in academic context, in which collaborative work is relevant: it allows these services to achieve their development in universities.

Keywords:

Libraries and the Internet
Electronic reference services
Academic libraries**France
Academic libraries**Reference services

Table des matières

INTRODUCTION	7
LA REFERENCE VIRTUELLE A L'UNIVERSITE : UN ETAT DES LIEUX	11
1. DIFFERENTS TYPES DE SERVICES.....	11
1.1. <i>Plusieurs définitions pour la référence virtuelle</i>	11
1.2. <i>Quels outils pour les SRV universitaires ?</i>	12
1.3. <i>Les services des bibliothèques universitaires françaises</i>	16
2. LE PROJET DE PARIS-SORBONNE : DES PARTENAIRES NATURELS	17
2.1. <i>Quatre partenaires</i>	18
2.2. <i>Rapprochement de bibliothèques complémentaires</i>	20
2.3. <i>Un contexte favorable dans le Quartier latin</i>	21
2.4. <i>Un rattachement possible aux universités numériques</i>	23
3. ENJEUX DE LA REFERENCE VIRTUELLE A L'UNIVERSITE	24
3.1. <i>Mieux servir le(s) public(s) étudiant(s)</i>	24
3.2. <i>Intérêt pour la politique documentaire et l'offre de formation</i>	27
3.3. <i>Une démarche pédagogique</i>	28
3.4. <i>De nouvelles perspectives pour les BU</i>	30
3.5. <i>Cadre légal et confidentialité</i>	31
LA MISE EN PLACE D'UN SRV UNIVERSITAIRE	34
1. IDENTIFIER LA DEMANDE A L'UNIVERSITE	34
1.1. <i>Le public potentiel du SRV</i>	34
1.2. <i>Combien de questions attendues ?</i>	37
1.3. <i>Besoins qualitatifs</i>	38
2. IDENTIFIER L'OFFRE EN BU ET L'ORGANISER	40
2.1. <i>Quelles ressources en BU ?</i>	40
2.2. <i>La répartition des questions</i>	45
3. ADEQUATION ENTRE LA DEMANDE ET L'OFFRE	48

3.1.	<i>Horaires et délais</i>	48
3.2.	<i>Filtrage des accès</i>	49
3.3.	<i>Filtrage des questions</i>	52
4.	PROBLEMES PRATIQUES.....	53
4.1.	<i>Quel logiciel pour les bibliothèques universitaires ?</i>	53
4.2.	<i>Les plateformes Web, pour un travail collaboratif</i>	56
4.3.	<i>Quels champs ?</i>	58
4.4.	<i>Coûts et délais de mise en place</i>	59
ASPECTS COLLABORATIFS DE LA REFERENCE VIRTUELLE A		
L'UNIVERSITE		61
1.	UNE SOLUTION LOGIQUE	61
1.1.	<i>Bénéfices d'une collaboration en interne (au sein de SCD éclatés)</i>	61
1.2.	<i>Une évolution logique</i>	62
2.	DES OUTILS CONÇUS EN COMMUN	65
2.1.	<i>Charte interne et externe</i>	65
2.2.	<i>Foires aux questions (FAQ) et bases de connaissances</i>	67
2.3.	<i>Élaboration en commun de ressources annexes</i>	69
3.	UNE PROMOTION PARTAGEE	71
3.1.	<i>Motivation et volontariat</i>	71
3.2.	<i>Management, formation et évaluation</i>	73
3.3.	<i>Quelle visibilité en ligne ?</i>	76
3.4.	<i>Importance de la communication</i>	77
4.	UNE COLLABORATION ELARGIE ?.....	80
4.1.	<i>D'autres partenaires parisiens</i>	80
4.2.	<i>Un réseau commun pour les bibliothèques universitaires ?</i>	82
CONCLUSION		85
GLOSSAIRE		87
BIBLIOGRAPHIE		90

Introduction

La généralisation de l'Internet et des supports électroniques a fait apparaître de nouveaux types de documents et de nouvelles manières de les consulter, notamment à distance. Ces évolutions sont inéluctables : les bibliothécaires doivent y faire face et surtout les anticiper, dans un contexte de plus en plus concurrentiel¹. Davantage que le document, c'est donc le service qui prime désormais en bibliothèque. Cette orientation se développe dans la mouvance du « *Web 2.0* » : le service aux usagers est au cœur de ce que les Anglo-Saxons appellent justement la « *bibliothèque 2.0* »². Il s'agit d'améliorer en permanence les services, au plus près des besoins des usagers, pour les aider au mieux et conquérir de nouveaux publics, à l'heure où la compétition avec les moteurs de recherche fait rage. C'est la notion de « servuction », qui a été définie, entre autres, par Bertrand Calenge : « *la création de services qui insiste sur le côté immatériel du service avec une forte implication du client placé au cœur de la prestation* »³.

Les bibliothèques universitaires (BU) connaissent le même type d'évolution : le comité stratégique des bibliothèques d'Île-de-France, créé en 2001 auprès du recteur de l'académie de Paris, cherche à centrer la stratégie sur l'utilisateur et les services. La Cour des Comptes, dans son rapport de 2005 sur les bibliothèques universitaires, précise elle aussi que les dispositifs d'aide à la recherche documentaire, fournis par les BU, peuvent désormais l'être via des « *prestations à distance* »⁴. Enfin, cette évolution est visible dans le plan U3M (Universités du troisième millénaire, 2000-2006) et le rapport Renault : « *Plus récemment, le développement de la documentation numérique, et d'une manière générale l'évolution des méthodes de travail universitaires appellent le*

¹ CAVALERI Piero. Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne : De nouveaux produits dans un marché concurrentiel. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, n°4, p. 24-32. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 8 septembre 2006).

² CASEY Michael E., SAVASTINUK Laura C. *Library 2.0. Service for the next-generation library [en ligne]*. 1^{er} septembre 2006. Disponible sur : <<http://www.libraryjournal.com/article/CA6365200.html>> (consulté le 2 novembre 2006).

³ CALENGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. 2^e édition. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1999.

⁴ COUR DES COMPTES. *Rapport au président de la république suivi des réponses des administrations, collectivités, organismes et entreprises*. Paris, 2005, p. 406-407.

renforcement de stratégies moins fondées sur la propriété et la présence physique des collections que sur la connaissance qualifiée des ressources disponibles en général et davantage centrées sur les services rendus. »⁵

Parmi les offres traditionnelles des bibliothèques, la fonction de référence n'échappe pas à ces changements ; elle devient référence virtuelle, en ligne ; fonction d'autant plus intéressante qu'elle est en prise directe avec les usagers, pour répondre à des besoins immédiats et concrets. Elle est emblématique des nouvelles fonctions des bibliothèques. Ce n'est pas qu'une figure de rhétorique : dans les bibliothèques spécialisées et universitaires nord-américaines, c'est pour pallier la chute de fréquentation des services de renseignement physiques que l'accent a été mis sur le virtuel⁶.

Certes, la situation n'est pas identique en France, où la référence n'a jamais été aussi structurée que dans les pays anglo-saxons. Pourtant, la réponse en ligne y est dans l'air du temps, après des débuts confidentiels. En octobre 2006 un service privé, *Yahoo! Answers*⁷, a pour la première fois orchestré une campagne de publicité à grande échelle. En bibliothèque, le *Guichet du savoir* de Lyon rencontre un succès grandissant, sans oublier le réseau *BiblioSés@me*, orchestré par la Bibliothèque publique d'information (BPI), et l'offre *Sindbad* de la bibliothèque nationale de France (BnF), inaugurée en novembre 2005⁸.

Il n'est pas question ici de retracer l'historique de ces services de référence virtuelle/virtuels⁹ (SRV), ni de discuter de leur légitimité en bibliothèque. De

⁵ MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, Rectorat de Paris, Mission interacadémique, Comité stratégique pour les bibliothèques en Île-de-France. *PLAN U3M. Contrat de Plan État-Région 2000-2006. Île-de-France. Une stratégie pour les bibliothèques en Île-de-France. Rapport d'étape*. 28 décembre 2000, p. 16.

⁶ CONFÉRENCE DES RECTEURS ET DES PRINCIPAUX DES UNIVERSITÉS DU QUÉBEC (CREPUQ). *Statistiques [en ligne]*. Disponible sur : <http://www.crepuq.qc.ca/rubrique.php3?id_rubrique=179&lang=fr> (consulté le 11 décembre 2006). Et FRANKLIN Brinley, KYRILLIDOU Martha. *ARL Statistics and Measurement [en ligne]* 13-15 juin 2005. Disponible sur : <http://www.libqual.org/documents/admin/Martha_Statsmeas.ppt#370,18> (consulté le 11 décembre 2006).

⁷ Yahoo! *Yahoo! Questions/Réponses - Recevoir des réponses, poser des questions, trouver des infos [en ligne]*. Disponible sur : <<http://fr.answers.yahoo.com/>> (consulté le 6 décembre 2006).

⁸ Respectivement : Bibliothèque municipale de Lyon. *Le Guichet du Savoir [en ligne]*. Disponible sur : <<http://www.guichetdusavoir.org/GdS/>> (consulté le 6 décembre 2006).

Bibliothèque publique d'information. *Infos pratiques : nous contacter - BPI [en ligne]*. Disponible sur : <http://www.bpi.fr/ress.php?id_c=30&id_rubrique1=69&id_rub1=69#ressource2_6272> (consulté le 6 décembre 2006).

Bibliothèque nationale de France. *Sindbad [en ligne]*. Disponible sur : <http://www.bnf.fr/PAGES/zNavigat/frame/accedocu.htm?ancree=reponses_distance.htm> (consulté le 6 décembre 2006).

⁹ Les deux orthographes sont utilisées. Nous avons opté pour la première dans le présent mémoire.

nombreuses publications, citées en bibliographie, ont déjà épuisé ces problématiques. En 2005, Claire Nguyen a notamment travaillé sur les méthodologies d'implantation des SRV en bibliothèque, à partir d'une comparaison France-Québec. Trouver des angles d'étude inédits pendant mon stage n'a pas été chose facile.

Actuellement, une vingtaine de bibliothèques universitaires se sont lancées dans la référence virtuelle, de manière assez informelle, avec des moyens modestes. Le présent mémoire est lié à la volonté du service commun de la documentation de Paris-Sorbonne de proposer un dispositif de ce type. Ce projet est différent des autres, puisqu'il repose sur la collaboration entre quatre partenaires différents : les SCD de Paris-III et IV, la bibliothèque de la Sorbonne et la future bibliothèque Sainte-Barbe. Ce serait le premier SRV universitaire collaboratif ouvert en France.

À travers ce projet particulier, l'étude de faisabilité et l'approche méthodologique qui en découlent, on étudiera si un système collaboratif de référence virtuelle est envisageable dans les universités françaises, et quel en serait l'intérêt. Le dessein de Paris-IV illustrera de manière concrète les problèmes dont il faut tenir compte et les écueils à éviter¹⁰ – en plus d'autres exemples tirés d'universités françaises ou étrangères. Les problématiques essentielles seront abordées, avec à chaque fois les différentes solutions possibles, leurs avantages et leurs inconvénients, toujours dans l'optique du renseignement virtuel à l'université.

Très rapidement, nous rappellerons quels sont les aspects principaux de la référence virtuelle (définitions et outils), et les applications qui existent fin 2006 dans l'enseignement supérieur – car c'est un domaine évoluant sans cesse – avant de présenter plus précisément le projet de Paris-Sorbonne. Ce dernier vise à rassembler les forces de bibliothèques complémentaires, dans le contexte favorable du Quartier latin et, plus globalement, de la région Paris-Île-de-France. Quant aux enjeux du renseignement en ligne, ils sont multiples à l'université et ouvrent aux BU de nouvelles perspectives.

¹⁰ Consulter en annexe les documents utilisés pendant le stage d'étude pour l'étude de faisabilité du projet de Paris-Sorbonne.

Bien entendu, un certain nombre de réflexions théoriques est préalable à l'ouverture d'un SRV universitaire : étude des besoins quantitatifs et qualitatifs, recensement des ressources disponibles, mais aussi manière dont on triera les questions et biais par lesquels on les filtrera (accès, thèmes, etc.).

Enfin, nous insisterons sur le travail collaboratif qui peut présider à la mise en place d'un dispositif de ce type. Ce sont à la fois des outils (chartes, foires aux questions, signets...) et des techniques (formations, management, communication, évaluation...) qui seront élaborés en commun, avant d'envisager de possibles élargissements à de nouveaux partenaires, dans ce domaine émergent de la référence virtuelle à l'université.

La référence virtuelle à l'université : un état des lieux

1. Différents types de services

1.1. Plusieurs définitions pour la référence virtuelle

Par commodité, nous utiliserons dans ce mémoire l'expression « service de référence virtuelle » pour évoquer le type de dispositif que le SCD de Paris-Sorbonne souhaite organiser. Ce terme recouvre plusieurs réalités différentes ; il convient en premier lieu de définir ce qu'est ou non la référence virtuelle, en tout cas telle qu'on l'entend dans la présente étude.

Pionniers en la matière, les Anglo-Saxons utilisent un vocabulaire varié pour définir ces offres : « *Ask a librarian* », *digital reference*, *electronic reference*, *live reference*, *online reference*... Les traductions françaises reflètent cette diversité : « *référence électronique* », « *en ligne* », « *numérique* » ou « *virtuelle* »¹¹. Dans l'acception la plus courante, la référence virtuelle concerne une prestation fournie à l'utilisateur par le biais d'Internet : le lecteur, à l'extérieur de la bibliothèque, et parfois pendant les heures de fermeture de cette dernière, pose une question ; un bibliothécaire lui répond, immédiatement ou en différé, généralement en utilisant la même technique.

Dans les pages qui suivent, le terme de SRV sera donc réservé aux procédés qui répondent aux questions des lecteurs, avec un véritable dialogue. Il s'agira seulement des moyens en ligne, proposés via Internet (et éventuellement des messages écrits pour téléphones portables), et non des classiques échanges par téléphone ou courrier postal, qu'on classera sous le terme plus large de renseignement à distance. Bien entendu, un SRV ne doit pas remplacer l'offre de référence existante : c'est au contraire un médium complémentaire, grâce auquel le bibliothécaire réaffirme son rôle de médiateur de l'information, face à la concurrence des moteurs de recherche.

¹¹ LOINTIER Cécile. La référence virtuelle : définition, typologie et normes. *Argus*, printemps-été 2004, vol. 33, n°1, p. 21-26.

Certes, des bibliothèques universitaires fournissent déjà des systèmes en ligne qui s'apparentent à la référence virtuelle, sur le fond et la forme. Par exemple, les formations aux techniques de recherche documentaire apprennent aux lecteurs à trouver l'information par eux-mêmes. Et ces initiations peuvent s'effectuer en ligne, via les mêmes outils qu'un service de renseignement virtuel (courriel, chat...). Mais on ne répond pas à la question précise d'un usager : ces autres moyens en ligne sont complémentaires de la référence virtuelle, tout en étant distincts¹².

Parfois le terme de référence virtuelle est enfin appliqué à tout ce qui, sur Internet, renseigne le lecteur : listes de signets, bibliographies, voire catalogues... On peut effectivement les considérer comme des éléments de référence virtuelle ; ce n'en sont pas moins des contenus passifs, des outils, et non pas un SRV proprement dit. Nous verrons plus loin dans quelle mesure ces sources complètent avantageusement le renseignement en ligne¹³.

1.2. Quels outils pour les SRV universitaires ?

Rappelons concrètement quels sont les outils existant en la matière. Ces derniers ont tous leurs avantages et leurs inconvénients et tous les panachages sont possibles¹⁴ ; à noter que certaines expériences malheureuses dans les bibliothèques anglo-saxonnes ont prouvé que les technologies les plus avancées ne sont pas forcément gages d'une meilleure qualité de service¹⁵. Deux grandes catégories de dispositifs sont envisageables.

1.2.1. La référence en différé (dispositifs asynchrones)

Quatre solutions permettent la réponse en différé aux questions des lecteurs :

- **Le courriel** (mail) : sur le site Internet de la bibliothèque, une adresse de courriel permet de poser une question par messagerie électronique. La boîte aux

¹² Voir la partie 1.3.2 sur cette complémentarité.

¹³ Voir la partie 3.2.3.

¹⁴ Voir l'annexe 1 pour un comparatif plus détaillé des différents systèmes.

¹⁵ NGUYEN Claire. *Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif. Analyses comparées et propositions à partir de l'exemple de l'Université de Montréal. Mémoire d'étude*. Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : ENSSIB, 2006, p. 36-37.

lettres correspondante est consultée par une ou plusieurs personnes qui se chargent de répondre. La réponse est elle-même un courriel envoyé directement à l'utilisateur. Dans les faits, toutes les bibliothèques visibles sur Internet proposent déjà un service de ce type, plus ou moins informel (ne serait-ce qu'un simple lien « contact ») ;

- **Le formulaire** : c'est une version plus élaborée du système précédent ; on remplit un formulaire en ligne pour poser sa question. Les champs à renseigner sont obligatoires ou non. Ils permettent au lecteur de préciser sa demande et son statut. Le bibliothécaire reçoit l'interrogation via une interface particulière ou un simple courriel. De même, la réponse est envoyée par courriel ;

- **Le forum** : l'utilisateur pose sa question en ligne en complétant un formulaire. La réponse du bibliothécaire est publiée en ligne. Les autres utilisateurs ont généralement accès à l'ensemble des échanges ;

- **Le texto (SMS¹⁶)** : on envoie une demande à la bibliothèque via son téléphone mobile. Elle arrive à l'établissement le plus souvent sous forme de courriel. La réponse parvient au lecteur par texto sur son téléphone. Ce système est utile pour fournir des informations pratiques (horaires d'ouverture, disponibilités d'ouvrages...), plus que pour des recherches bibliographiques approfondies.

1.2.2. La référence en direct (dispositifs synchrones)

La référence en direct fait appel à des technologies plus pointues. Les problématiques induites diffèrent également du renseignement asynchrone, plus proche des échanges par courrier postal. En France, seul le réseau *BiblioSés@me* de la BPI propose cette synchronicité. On distingue deux dispositifs principaux :

- **Le chat** (*Instant messaging* (messagerie instantanée) ou clavardage) : un dialogue écrit s'instaure en direct entre l'utilisateur et le bibliothécaire, via un logiciel ou une interface spécifique. Ce système est également utilisable en interne : ainsi le bibliothécaire de référence peut-il contacter un collègue éloigné s'il peine à répondre à une question ;

¹⁶ *Short message service* : message texte envoyé sur téléphone portable.

- **Les logiciels « centre d'appel Internet » / plateformes Web** (« *Web Contact Center* », « *Collaborative browsing* », etc.) : ce sont les programmes les plus évolués, mais aussi les plus complexes. Ils combinent les autres dispositifs (courriel, formulaires, chat), tout en comprenant des fonctionnalités nouvelles (prise de contrôle à distance du poste de l'utilisateur, co-navigation sur Internet avec lui, *push*¹⁷ de liens Internet ou de signets sur son écran, dialogue vidéo, voix sur IP¹⁸ ...).¹⁹

1.2.3. Asynchrone puis synchrone ?

Il est donc capital de choisir si le SRV fonctionnera en direct et/ou en différé. Dans une perspective de réseau collaboratif, la solution la plus simple consiste à débiter par la référence asynchrone : « *Offrir un service de référence à distance interactif en consortium est une décision nettement plus exigeante que celle d'établir un service local de référence à distance interactif. Et cette mesure est elle-même beaucoup plus exigeante que la mise en œuvre d'un service de référence en différé. Il faut donc procéder avec rigueur et par étapes, construisant chaque niveau de service sur le précédent. Aussi, dans un premier temps, chaque bibliothèque devrait implanter un service de référence à distance en différé.* »²⁰

C'est d'ailleurs la solution en différé qui avait été préconisée pour la Sorbonne par des étudiants de l'ENSSIB en 2004 : « [le traitement des questions en différé] *permet une intégration plus souple du service de référence en ligne au fonctionnement de la bibliothèque, et s'adapte aux pratiques existantes du personnel. Il donne une meilleure visibilité en interne du travail consacré à ce service, et facilite son utilisation. La dissociation des questions en ligne et en salle permet d'assurer un service de qualité égale pour tous car elle donne la possibilité d'y consacrer le temps jugé nécessaire.* »²¹

¹⁷ Technologie visant à apporter directement l'information sur le micro-ordinateur des utilisateurs.

¹⁸ *Internet Protocol*. La voix sur IP est un procédé permettant un dialogue vocal via Internet.

¹⁹ FRANCOEUR Stephen. Web Contact Centers. *The Teaching librarian* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.teachinglibrarian.org/webcall.htm>> (consulté le 8 novembre 2006).

²⁰ CREPUQ. SOUS-COMITÉ DES BIBLIOTHÈQUES. GROUPE DE RÉFLEXION SUR LES SERVICES DE LA BIBLIOTHÈQUE VIRTUELLE. *Le service de référence dans le contexte de la bibliothèque du XXI^e siècle : Pour une approche interactive dans un espace virtuel* [en ligne]. Janvier 2001. Disponible sur : <<http://CREPUQ.qc.ca/documents/bibl/bibvirtuelle/refbib.htm>> (consulté le 3 novembre 2006).

²¹ DESSERTAZ Kari, JOSTE Clémence, LAMY Stéphanie [et al.]. *Orienter, renseigner et former à la Bibliothèque Interuniversitaire de la Sorbonne, élaboration d'une offre de nouveaux services à distance pour la salle de référence.*

Un autre argument abonde dans ce sens : de par sa nature, la référence en direct est davantage adaptée à des questions nécessitant des réponses courtes et ponctuelles. À l'université, où l'on espère des interrogations plus complexes, bibliographiques par exemple, il est plus important d'organiser tout d'abord la référence en différé.

À terme, il faut néanmoins envisager de combiner procédé synchrone et asynchrone, comme le préconisent les experts canadiens : « *aussi, même si c'est la voie que choisissent présentement la majorité des bibliothèques universitaires – entre autres parce qu'il s'agit d'une démarche facile à mettre en place et exigeant peu au plan des ressources humaines et financières – un service de référence à distance en différé doit être vu comme " un service temporaire en attendant mieux. " »*²²

Cette démarche est logique, car les nouveaux systèmes des bibliothèques universitaires sont disponibles en permanence, jour et nuit : catalogues, signets, ressources électroniques, etc. Autant de procédés à distance utilisables comme le SRV par les publics empêchés, qui ne peuvent venir à la bibliothèque quand elle est ouverte. C'est hors de ces plages horaires que ces lecteurs ont justement besoin d'une assistance en direct.²³ « *Internet users are used to getting information whenever they need it. This actually makes sense. Librarians have always known that reference questions do not simply occur to patrons between 9 am and 5 pm. »*²⁴

Dans le contexte universitaire, la référence en différé doit donc être un premier pas vers la référence en direct, avec cohabitation à terme des deux systèmes, qui ne répondent pas aux mêmes types de questions et qui sont au

Mémoire projet [en ligne]. Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : ENSSIB, 2004, 98 p. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/M-2004-PRO-05-vol1.pdf>> (consulté le 17 décembre 2006).

²² CREPUQ. SOUS-COMITÉ DES BIBLIOTHÈQUES. GROUPE DE RÉFLEXION SUR LES SERVICES DE LA BIBLIOTHÈQUE VIRTUELLE, op. cit.

²³ Ibidem : « *Ne serait-ce que parce que la documentation numérique étant accessible à toute heure du jour et de la nuit, la question de la disponibilité de services selon le même horaire se pose. »*

²⁴ « *Les internautes ont l'habitude d'obtenir l'information quand ils en ont besoin. Cela se tient. Les bibliothécaires savent depuis toujours que les questions de référence ne surgissent pas dans l'esprit des lecteurs qu'entre 9 heures du matin et 5 heures du soir. »* LANKES, R. David. The foundations of Digital Reference. **In** : LANKES R. David, COLLINS John, KASOWITZ Abby. *Digital reference service in the new Millennium: planning, management, and evaluation.* New York : Neal-Schuman, 2000, p. 6.

contraire complémentaires : en cas d'interrogation complexe lors d'une session de chat, rien n'empêche de proposer une réponse plus complète par courriel.

1.3. Les services des bibliothèques universitaires françaises

En Amérique du Nord, les services de *virtual reference* sont particulièrement développés et nombreux. Des techniques innovantes sont adoptées par des réseaux de bibliothèques étendus, fonctionnant parfois 7 jours sur 7 et 24 h sur 24. Force est de constater que la France est en retard ou tout du moins en « décalage ». On ne reviendra pas ici sur les raisons de cette différence, très clairement analysées par Claire Nguyen²⁵. Dans l'Hexagone, seules quelques bibliothèques d'envergure nationale semblent occuper ce terrain émergent (BnF, BPI, bibliothèque municipale de Lyon).

Les bibliothèques universitaires ne sont pourtant pas en reste, malgré une discrétion excessive. Un recensement rapide démontre que plus de 20 bibliothèques de l'enseignement supérieur possèdent un système de référence en ligne plus ou moins développé²⁶. De nombreuses autres BU réfléchissent à la création de tels services. L'agence bibliographique de l'Enseignement supérieur (ABES) a également commencé à plancher sur le sujet²⁷. Il existe donc clairement un déficit de communication autour de ces offres, injustement méconnues. Cette absence de publicité s'explique souvent par la peur d'être submergé de questions. Cette crainte semble d'autant plus légitime qu'il s'agit de systèmes non collaboratifs, avec un nombre de répondants très limité.

Certes, aucun service synchrone n'est encore proposé, même si de tels dispositifs sont en projet (SCD de Paris-X et Antilles-Guyane). La plupart des établissements ont recours au courriel, via une adresse spécifique ou un formulaire en ligne. Dans tous les cas, la réponse prend la forme d'un courriel. Différentes solutions techniques ont été adoptées selon les lieux pour la création des

²⁵ NUGYEN Claire, op. cit., p. 38-45.

²⁶ Voir l'annexe 2 pour un panorama de ces services dans l'enseignement supérieur, en fin d'année 2006.

²⁷ Accessoirement, on notera que l'ABES propose elle-même un... service de référence virtuelle, destiné aux professionnels, disponible à l'adresse suivante : <<http://assistance.abes.fr/>> (consulté le 26 octobre 2006).

formulaire. Il peut s'agir d'une simple fonction PHP²⁸ implémentée en interne, ou bien d'un logiciel spécifique. *Askal* est l'un des seuls programmes de référence virtuelle utilisés par les BU françaises ; mais il n'est plus mis à jour et les établissements ont tendance à l'abandonner. Dans tous les cas, les fonctionnalités sont moindres qu'avec les logiciels commerciaux utilisés outre-Atlantique.

Dans la majorité des cas, l'accès à ces offres est libre. Souvent la page de présentation annonce une priorité de fait donnée aux étudiants, enseignants et personnels de l'université concernée. Les questions déjà posées (et leurs réponses) sont rarement visibles. Quant au délai de réponse, il varie d'une journée à 72 heures (la moyenne étant de 2 jours ouvrés).

Quoi qu'il en soit, il existe toujours au moins une page Internet qui présente succinctement chaque bibliothèque universitaire. Et sur ces pages figure bien souvent une adresse de courriel via laquelle on est en mesure de contacter un bibliothécaire. C'est une première démarche de renseignement en ligne, informelle mais bien réelle. Un webmestre ou un bibliothécaire de bonne volonté gère alors ce courrier électronique, sans consignes particulières – ce qui ne va pas sans problèmes : absence d'uniformité dans les réponses, messages qui se perdent, notamment si le répondant habituel est absent, etc. Raison de plus pour normaliser un service de référence, qui existe de toute façon à l'état embryonnaire dans toutes les BU de France.

2. Le projet de Paris-Sorbonne : des partenaires naturels

Le projet de Paris-Sorbonne constitue un bon exemple de structure collaborative. Y participeront les SCD de Paris-III et Paris-IV, mais aussi les bibliothèques interuniversitaires (BIU) de Sainte-Barbe et de la Sorbonne²⁹.

²⁸ Officiellement *Hypertext Preprocessor*, officieusement *Personal Home Page*. Langage de programmation permettant d'intégrer au sein même de ses scripts le langage HTML.

²⁹ Pour une présentation précise des différentes bibliothèques concernées, voir l'annexe 3.

2.1. Quatre partenaires

2.1.1. Le SCD de Paris-Sorbonne (Paris-IV)

C'est l'initiateur du projet. Les disciplines enseignées dans cette université sont un héritage direct de l'ancienne faculté des Lettres et sciences humaines de Paris, à savoir : archéologie, histoire de l'art ; cinéma et audiovisuel ; théâtre ; géographie ; histoire (la moitié des étudiants) ; information et communication ; langues ; littératures et civilisations étrangères ; langues étrangères appliquées (LEA) ; lettres classiques ; lettres modernes ; sciences du langage ; musique et musicologie ; philosophie et sociologie.

Outre une trentaine de bibliothèques « associées » en Sorbonne, le SCD est implanté sur cinq sites différents. Cette structure est visible en ligne à l'adresse suivante : <http://bibliotheque.paris4.sorbonne.fr/>. On y accède au catalogue (logiciel *Aleph*), aux signets, aux ressources électroniques, etc. – le tout étant géré sous *Archimed*.

Il existe une rubrique « *Écrivez à un bibliothécaire* » qui renvoie pour chacune des bibliothèques du SCD sur la boîte aux lettres de son responsable. À noter que l'université entretient un dispositif d'apprentissage à distance, via la plateforme *Univ-R^{ct}*, anciennement *Acolad*, déjà utilisée dans de nombreuses universités françaises. Elle permet la mise à disposition de cours en ligne et l'apprentissage tutoré en petits groupes. Elle offre des possibilités de communication à la fois asynchrones (courriel, forum) et synchrones (chat).

2.1.2. Le SCD de Sorbonne-nouvelle (Paris-III)

Créée en 1970, l'université de Paris-III est issue de l'ancienne faculté des Lettres de l'Université de Paris. Les disciplines enseignées respectent cette logique : arts, langues (français langue étrangère, traductologie, linguistique et phonétique, aires linguistiques allemandes, anglophones, arabes, ibériques et latino-américaines, italiennes et roumaines ...), lettres et littératures, littérature générale et comparée, LEA, sociétés contemporaines, moyens de communication, cinéma, audiovisuel, théâtre.

Le SCD de Paris-III possède lui aussi une structure complexe : une bibliothèque centrale importante, sept bibliothèques intégrées et six bibliothèques

associées, le tout sur huit implantations différentes. Un site Internet existe à l'adresse suivante : <http://www.scd.univ-paris3.fr/>. Chacune des bibliothèques du SCD y est représentée, et le portail *Virtuose* donne accès à de multiples services : catalogue, ressources électroniques, bibliographies, charte des collections, etc. Une adresse mail générique permet de contacter directement le SCD : bibliotheque@univ-paris3.fr. Ouverte depuis 1993, elle reçoit de plus en plus de courriels ces derniers mois. Cette boîte est relevée par Jean-François Crétaz, le webmestre, qui répond à tout (2 à 4 messages par jour en moyenne : renseignements pratiques sur la bibliothèque et son site Internet, disponibilités d'ouvrages, demandes d'emploi ou de lettres d'accueil, etc.).

De même qu'à Paris-IV, l'université de Paris-III possède son propre système d'apprentissage à distance : *WebCT*. Comme *Univ-R^{ct}*, il s'agit d'un ensemble d'outils de fourniture de contenus, de communication, d'évaluation et de gestion intégrés au sein d'un même environnement. Il permet lui aussi une communication asynchrone et synchrone (courriel, chat, forum). Quant à l'idée d'un service spécifique de référence virtuelle, elle a été déjà évoquée au cours d'un conseil de la documentation dès juillet 2005. Des essais avaient même eu lieu avec le logiciel *Askal*.

2.1.3. La bibliothèque de la Sorbonne

Située dans le quadrilatère historique de la Sorbonne, cette bibliothèque interuniversitaire relève des universités de Paris-I, III, IV, V et VII (cocontractantes), et est rattachée pour sa gestion à l'université de Paris-I (Panthéon-Sorbonne).

Les collections sont riches de 2,5 millions de volumes (100 000 antérieurs au XIX^e s., 3 200 manuscrits), 17 750 titres de périodiques (4 370 vivants) couvrant l'ensemble des sciences humaines, notamment l'histoire, la littérature, la philosophie et les sciences religieuses. La Sorbonne est CADIST³⁰ en histoire médiévale et moderne et géographie. La bibliothèque accueille également le fonds Victor-Cousin, soit 28 000 volumes consacrés à la philosophie du XIX^e s. Bien que les universités présentes dans le quadrilatère Sorbonne ne proposent pas de cursus

³⁰ Centre d'acquisition et de diffusion de l'information scientifique et technique.

scientifique, il existe un fonds scientifique qui couvre la première moitié du XX^e siècle, héritage de l'université unique.

C'est avant tout une bibliothèque de recherche, qui accueille les étudiants des universités cocontractantes à partir du niveau L3, ainsi que tous les autres étudiants à partir du master, dans les domaines couverts par la bibliothèque. Elle est également ouverte à tous les enseignants-chercheurs des universités publiques françaises et étrangères.

2.1.4. La bibliothèque Sainte-Barbe

Ce nouvel établissement interuniversitaire, qui ouvrira en 2008 dans l'ancien collège Sainte-Barbe (Paris, 5^e), s'inscrit dans le projet U3M. Les universités Paris-I, II, III et IV sont cocontractantes – Paris-III détenant la tutelle administrative. Destinée aux étudiants de niveau L, qui n'ont pour la plupart pas accès aux bibliothèques de la Sorbonne et de Cujas, elle offrira des services complémentaires à ceux proposés par les SCD associés et la bibliothèque Sainte-Geneviève.

Elle proposera, à son ouverture, 100 000 ouvrages en accès libre et 282 titres de périodiques. Les collections concerneront les disciplines suivantes : littérature et langues, sciences humaines et sociales, sciences politiques et juridiques, économie et management, arts et ouvrages de référence.

L'équipe de la bibliothèque est pour l'instant constituée de dix-sept personnes. Depuis le 1^{er} décembre 2006, un agent travaille à plein temps sur le futur site Internet de l'établissement.

2.2. Rapprochement de bibliothèques complémentaires

Comme on le constate ci-dessus, les quatre établissements partenaires du projet sont complémentaires sur bien des points. Le voisinage est tout d'abord physique : ces bibliothèques se trouvent dans le Quartier latin ou à proximité. Le cœur géographique et historique de ce réseau est la bibliothèque de la Sorbonne – appellation que l'on retrouve d'ailleurs dans l'intitulé des universités Paris-III (Sorbonne-nouvelle) et IV (Paris-Sorbonne).

Les connexions administratives sont nombreuses : les universités de Paris-III et IV sont cocontractantes des BIU de la Sorbonne et de Sainte-Barbe. Cette dernière dépend administrativement de Paris-III, et va accueillir dans ses locaux une partie des collections de la Sorbonne quand cette dernière fermera pour travaux dans les années à venir.

Troisième point : les collections et disciplines traitées par chacun des quatre établissements sont proches tout en étant globalement complémentaires. Les humanités sont à l'honneur (sciences humaines et sociales, langues et littératures, art...), mais chaque université/bibliothèque possède des spécificités propres. Les niveaux sont aussi complémentaires : outre les deux SCD, Sainte-Barbe accueille de manière privilégiée les étudiants de niveau licence (L1-L3), tandis que la Sorbonne est un établissement de recherche ouvert à partir du master. Les publics touchés sont les mêmes, à des niveaux différents. Les quatre structures sont donc globalement de même envergure et touchent plus ou moins les mêmes publics. Il n'y a donc pas à redouter la disparité qui gêne parfois le bon fonctionnement des SRV collaboratifs : entre bibliothèques académiques et de lecture publique qui n'ont pas les mêmes objectifs et les mêmes utilisateurs, et entre établissements d'envergures disparates où la répartition du travail s'avère inégale³¹.

Mettre en place un SRV autour de ces quatre partenaires serait donc logique et permettrait de créer du lien entre des structures voisines (par la localisation, les tutelles, les disciplines, les niveaux et les publics) mais qui n'ont pourtant pas l'habitude de travailler ensemble au quotidien. Ce rapprochement aurait en outre l'avantage d'être transparent pour le public : les étudiants de Paris-III et IV, qui fréquentent également la Sorbonne (et bientôt Sainte-Barbe) jugeront naturel que ces institutions leur proposent une prestation commune – ce qui rendra l'offre d'autant plus lisible.

2.3. Un contexte favorable dans le Quartier latin

Le moment est propice, notamment pour les bibliothèques interuniversitaires de Sainte-Barbe et de la Sorbonne. Sainte-Barbe est un établissement nouveau, créé ex nihilo, et qui n'a encore ni visibilité, ni public.

³¹ NGUYEN Claire, op. cit., p. 76.

Participer à un SRV avec trois structures connues lui apportera légitimité et publicité. Le dispositif s'insérera facilement dans son site Internet qui est justement en construction. Certes, le planning sera délicat : pour le moment, l'équipe de la bibliothèque est embryonnaire, et ne pourrait donc pas participer efficacement à un SRV coopératif. Durant le premier semestre 2007 elle va s'étoffer, mais il s'agira d'ouvrir au public le nouveau bâtiment – ce qui laissera sans doute peu de disponibilité pour un service à distance.

Au contraire, la BIU de la Sorbonne va prochainement fermer pour travaux. Ses ouvrages seront consultables dans une salle provisoire à Sainte-Barbe, mais la communication des documents sera limitée. En attendant la réouverture, quelques années plus tard, le public risque de prendre d'autres habitudes. Participer à un SRV permettra de maintenir une visibilité pendant la fermeture et de compenser la réduction des prestations prodiguées aux lecteurs. D'ailleurs, une partie du personnel de la Sorbonne, libérée des tâches d'accueil, sera disponible pour le renseignement en ligne. Le moment est d'autant plus propice que la bibliothèque est en train de reconstruire son site Internet. Le SRV s'insérera comme une « brique » naturelle dans le nouveau dispositif. Un bémol cependant : le poste de responsable de la salle de référence, emploi-clef pour la création d'un SRV, est actuellement vacant et risque de le rester jusqu'au second semestre 2007.

Plus généralement, ce projet rentre dans le cadre de la rationalisation qui est de mise avec la future carte documentaire du Quartier latin. Cette carte, en cours d'établissement par la sous-direction des Bibliothèques, est censée favoriser la constitution de réseaux entre bibliothèques parisiennes³². *« Partageant des publics dont il a été montré qu'ils sont multifréquentants, couvrant des disciplines connexes, proches, voire identiques, il paraissait peu envisageable, compte tenu des mutations que le paysage documentaire de Paris intra-muros ne va pas manquer de connaître du fait des réalisations liées au plan U3M, que ces bibliothèques poursuivent leur développement sans réfléchir à une convergence de leurs actions [...] Le projet vise enfin à mieux desservir les publics des bibliothèques concernées, l'enjeu de la carte documentaire dépassant alors le*

³² MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE. Direction générale de l'Enseignement supérieur. *Bib – activités et projets [en ligne]*. Disponible sur : <http://www.sup.adc.education.fr/bib/Acti/Poldoc/Poldoc.htm> (consulté le 13 septembre 2006).

strict cadre du Quartier latin, compte tenu du rayonnement qui est le sien. »³³ Bien qu'axé sur la problématique des acquisitions, ce projet de carte vise à mieux desservir le public. Dans cette politique de service, un SRV collaboratif s'insérera sans difficulté.

2.4. Un rattachement possible aux universités numériques

À l'échelle plus large de l'Hexagone, le développement des nouvelles technologies dans les milieux éducatifs est encouragé : la sous-direction des Technologies de l'information et de la communication pour l'éducation (SDTICE) du ministère de l'Éducation nationale a pour mission de généraliser l'usage de l'Internet et des nouvelles technologies à l'école, de la maternelle à l'université. Par le biais de son programme « *Infrastructures et services* », elle contribue notamment au projet Universités numériques en région (UNR). Lancé en 2002, ce dernier s'appuie sur une logique de mutualisation entre établissements d'enseignement supérieur et sur une mise en synergie de leurs actions propres pour le développement et l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC). Les projets doivent s'insérer dans les contrats quadriennaux des universités, en rapport avec le niveau territorial que constitue la région. Les UNR ont deux objectifs principaux : « *le développement par les établissements de services numériques à destination des étudiants (services d'enseignement et aussi de vie universitaire au sens large du terme) ; la prise en compte de l'accès de l'ensemble des étudiants à ces services (équipements collectifs et individuels, réseaux, accès individuels au haut débit, etc.)*. »³⁴ Un SRV correspond parfaitement à cette logique de service universitaire, axée sur les nouvelles technologies. Présentée en novembre 2006 au groupe 4 de l'UNR Paris-Île-de-France³⁵, l'idée de Paris-Sorbonne d'un SRV spécialisé en humanités a d'ailleurs

³³ GONDRAND-SORDET Emmanuelle. La mise en œuvre d'une politique documentaire de site : L'exemple du Quartier latin. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2006, n°1, p. 74-80. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 6 novembre 2006).

³⁴ GAGNEPAIN Jean-Jacques, MONTEIL Jean-Marc. *Circulaire de mise en oeuvre de la mesure « Universités numériques en région » [en ligne]*. 21 mai 2003. Disponible sur : <<http://www.educnet.education.fr/superieur/uninumCirc.htm>> (consulté le 16 décembre 2006)

³⁵ Groupe réunissant des membres des SCD de la région Île-de-France, et qui s'occupe des services documentaires à organiser dans le cadre de l'UNR.

été accueillie favorablement, dans une optique d'extension à terme à l'ensemble des SCD parisiens. En outre, les UNR ont aussi vocation à appuyer le développement des environnements numériques de travail (ENT)³⁶. Et comme on le verra plus loin, certaines bibliothèques universitaires envisagent justement de greffer leur SRV sur l'ENT de leur université.

Dans la même optique on évoquera les Universités numériques thématiques (UNT)³⁷ : au nombre de sept, ces structures de formes juridiques variées favorisent la mutualisation des ressources pédagogiques en ligne, dans une optique collaborative. Pour le projet du SCD de Paris-Sorbonne, on se tournera vers l'UOH (Université ouverte des humanités, à laquelle collabore justement cette université). Mais cette UNT est encore en gestation et ses objectifs ne sont pas clairement définis. Quoiqu'il en soit, un SRV universitaire et ses contenus annexes, axés sur la pédagogie³⁸, trouveraient éventuellement leur place dans de telles constructions.

3. Enjeux de la référence virtuelle à l'université

3.1. Mieux servir le(s) public(s) étudiant(s)

La référence virtuelle est particulièrement bien adaptée au public de l'université. Les étudiants constituent par nature une audience jeune, familière des nouvelles technologies, et souvent bien équipée en matériel informatique³⁹ : ils appartiennent à ce qu'on appelle parfois la « *génération Y* »⁴⁰ : les enfants nés après 1976, familiarisés très tôt avec les ordinateurs. En ce qui concerne les SRV, il s'agit donc à la fois d'un public intéressé et plus facile à toucher que la moyenne.

³⁶ MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE. *SDTICE-2005* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.educnet.education.fr/chrge/sdtice-2005.pdf>> (consulté le 16 décembre 2006).

³⁷ MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE. *Educnet : Qu'est-ce qu'une Université numérique thématique (UNT)* [en ligne] ? 15 mai 2006. Disponible sur : <http://www2.educnet.education.fr/sections/superieur/usages/unt/les_universites_num> (consulté le 16 décembre 2006)

³⁸ Voir la partie 1.3.3.

³⁹ RENOULT Daniel. *Les étudiants et les BU : Quelles pratiques ? Quelles attentes ?* In : Observatoire permanent de la lecture publique à Paris (OPLPP) et Médiadix. Publics : quelles attentes ? Bibliothèques : quelles concurrences ? 24 juin 2004. Paris : BnF, 2004.

⁴⁰ HOWE Neil, STRAUSS William. *Generations: The History of America's Future, 1584 to 2069*. New York : Quill, 1991.

De même, ces usagers particuliers font parfois preuve d'une attitude consumériste : par le biais des nouveaux réseaux, ils satisfont leurs besoins de manière immédiate, sans rien donner en retour. Où qu'ils soient et quelle que soit l'heure, ils communiquent grâce à leurs téléphones ou leurs ordinateurs portables. Sur le fond également, la référence virtuelle satisfait ces exigences : le chat procure une prestation immédiate ; dans le cas d'un service asynchrone, l'étudiant adresse sa requête même quand la bibliothèque est fermée, sans avoir à attendre.

Sur le fond et la forme, la référence virtuelle est donc en adéquation avec certains besoins propres aux étudiants. Cela est d'autant plus important que les offres traditionnelles des SCD ne leur sont pas toujours adaptées. En premier lieu, les BU ont rarement de grandes amplitudes horaires (57 heures en moyenne par semaine en 2001)⁴¹. Le SRV permet alors aux étudiants de continuer à communiquer avec les bibliothécaires, au pire en leur posant une question par mail. En outre, les places en bibliothèques ne sont pas assez nombreuses, encore plus à Paris qu'en province (en moyenne une place pour 15 étudiants en 2001 sur l'ensemble du territoire)⁴² : or, recourir au renseignement à distance épargne parfois une visite en bibliothèque.

Inversement, « *on peut supposer que les usagers distants sont incités à fréquenter la bibliothèque, dont ils connaissent mieux les services, pour approfondir ou effectuer d'autres recherches.* »⁴³ La référence virtuelle aurait des effets paradoxaux : d'un côté, les lecteurs ne se rendraient plus aussi souvent en bibliothèque, en tout cas pour certaines tâches, tandis que le SRV en inciterait d'autres à venir davantage, ce qui est également intéressant.

En dernier lieu, n'oublions pas que le public universitaire est en train de changer. La formation continue des salariés, « tout au long de la vie », se développe – en plus des formations post-doctorales. De même facilite-t-on les démarches pour les étudiants qui souhaitent travailler pour financer leurs études,

⁴¹ RENOULT Daniel. *Les bibliothèques universitaires et leurs publics : à propos d'une enquête récente*. Université d'Artois. Journée d'étude sur la lecture étudiante [en ligne]. 16 mars 2004. 36 p. Disponible sur : <<http://www.univ-pau.fr/saes/pb/divers/bibliotheques/bu.ppt>> (consulté le 6 novembre 2006).

⁴² Ibidem.

⁴³ NGUYEN Claire, op. cit., p. 25.

comme le préconise le récent rapport Hetzel⁴⁴. Autant de personnes qui suivent des cours sans être en permanence à l'université, et qui sont friandes de services à distance. « *Les étudiants hors université sont la catégorie à qui pourraient bénéficier le plus des services personnalisés en ligne.* »⁴⁵ L'expérience du *Guichet du savoir* à Lyon prouve que ce sont effectivement ces publics actifs « empêchés » qui sont les plus nombreux utilisateurs de la référence en ligne⁴⁶ – des personnes à mobilité réduite, des prisonniers, mais aussi des salariés, des étudiants distants... Les bibliothèques universitaires ne s'y trompent pas, tel le SCD de Nancy-I qui touche via son SRV les médecins libéraux qui n'ont pas le temps de venir sur place⁴⁷. Ce pourrait être l'une des applications de la « *longue traîne* », définie par Chris Anderson⁴⁸, au monde des bibliothèques : en concurrence directe avec les moteurs de recherche, les bibliothécaires doivent développer des procédés à distance en direction de nouvelles communautés de lecteurs, minoritaires mais non négligeables⁴⁹. À titre d'exemple, la BPI s'est associée avec l'Algora (association soutenue par le ministère du Travail, promouvant le développement de la formation à distance et l'usage des technologies multimédias dans les systèmes de formation professionnelle), le CNERTA (centre national d'études et de ressources en technologies avancées) et la Cité des sciences et de l'industrie, pour élaborer des offres de bibliothèques à distance pour les adultes en formation.⁵⁰ Mieux servir ces publics pour le moment restreints, mais grandissants, constitue l'une des opportunités offertes par les nouveaux moyens virtuels.

⁴⁴ COMMISSION DU DÉBAT NATIONAL UNIVERSITÉ-EMPLOI. *Rapport final. De l'Université à l'Emploi* [rapport Hetzel][en ligne]. Disponible sur : <http://www.debat-universite-emploi.education.fr/fichiers_pdf/rapport_definitif.pdf> (consulté le 25 octobre 2006). Voir p 10 et 49-51.

⁴⁵ CAVALERI Piero. Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne : De nouveaux produits dans un marché concurrentiel. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, n°4, p. 24-32. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 21 décembre 2006).

⁴⁶ DI PIETRO Christelle, CALENGE Bertrand. Le Guichet du Savoir® : Répondre aux demandes de contenus. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2005, n°4, p. 38-42. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 13 décembre 2006).

⁴⁷ D'après un bilan interne du service de renseignement à distance, datant du 9 juin 2006, aimablement communiqué par Jean-Charles Houpier.

⁴⁸ ANDERSON Chris. The Long Tail. *Wired* [en ligne]. Octobre 2004, n°12-10. Disponible sur : <<http://web.archive.org/web/20041127085645/http://www.wired.com/wired/archive/12.10/tail.html>> (consulté le 13 décembre 2006).

⁴⁹ MOSSMAN Katherine. *Serving the Niche. Viewing libraries through Chris Anderson's "Long Tail" lens* [en ligne]. 15 juin 2006. Disponible sur : <<http://www.libraryjournal.com/article/CA6349032.html>> (consulté le 2 novembre 2006).

⁵⁰ CHOURROT Olivier. *Débat virtuel : Bibliothécaire : quel métier, quel territoire ? Du métier de bibliothécaire à l'organisation apprenante* [en ligne] 2004. Disponible sur : <<http://debatvirtuel.bpi.fr/ABF/papers/4>> (consulté le 30 octobre 2006).

3.2. Intérêt pour la politique documentaire et l'offre de formation

Les questions posées à un service de référence permettent naturellement de mieux cerner les besoins des lecteurs, et notamment leurs besoins documentaires. Cela est crucial en milieu universitaire, où se pose le problème de la sous-utilisation embarrassante des ressources électroniques, souvent coûteuses. *« L'enquête sur la bibliothèque de la Fondation nationale Sciences-Politiques montre que 46 % des étudiants n'utilisent aucune des ressources numériques mises à leur disposition par la bibliothèque, alors que ceux-ci disposent du capital culturel nécessaires et ne peuvent pas invoquer l'obstacle économique dans la mesure où la bibliothèque fournit gratuitement ces ressources. Mais celles-ci sont effectivement mal connues et on constate à peu près partout un déficit de formation à la recherche documentaire. »*⁵¹

De deux choses l'une : si l'on cerne mieux les besoins des étudiants, via les questions posées au SRV, on achètera moins de documents électroniques inutiles. En outre, la référence virtuelle est un formidable moyen de promotion de ces mêmes ressources en ligne. Si le lecteur ne les connaît pas, on lui enverra dans la réponse un lien qui pointerait directement sur la ressource correspondante – il suffit alors de cliquer sur le lien pour accéder à cette dernière. Et si l'utilisateur est rebuté par la complexité d'utilisation des bases de données, la co-navigation permet de le « prendre par la main », et de lui montrer en direct la manipulation de ces dispositifs (ressources électroniques, catalogues, signets...). Un SRV est le complément logique – pour ne pas dire indispensable – des systèmes d'information documentaires (SID) créés par les BU.

Au-delà d'une simple fonction de promotion, c'est donc un véritable complément à la formation documentaire qui peut être mis en place via la référence virtuelle. Car la formation à la méthodologie et à la recherche documentaire, quel que soit le support envisagé, est bien l'une des missions des bibliothèques universitaires, comme le mentionne le décret 85-694 du 4 juillet 1985 : *« le service commun de la documentation [...] a notamment pour fonctions :*

⁵¹ RENOULT Daniel. *L'élargissement des publics des bibliothèques. Pourquoi ? Comment ? Pour combien de temps ?* **In** : Association des bibliothécaires français. Congrès du centenaire de l'ABF, 9-12 juin 2006, Paris **[en ligne]**. Disponible sur : <<http://www.abf.asso.fr/IMG/doc/daniel%20renoult.doc>> (consulté le 13 décembre 2006).

[...] de favoriser par l'action documentaire et l'adaptation des services toute initiative dans le domaine de la formation initiale et continue et de la recherche [...] de former les utilisateurs à un emploi aussi large que possible des techniques nouvelles d'accès à l'information scientifique et technique. » En 1998, le conseil supérieur des bibliothèques rappelait cette réalité : « Les prestations du service commun de documentation, qu'elles soient offertes à l'intérieur des locaux des bibliothèques ou en ligne, conditionnent le renouvellement des méthodes pédagogiques et contribuent au développement de l'autoformation et à l'autonomie de l'étudiant, lui permettant de mener à bien un projet individuel construit. »⁵²

3.3. Une démarche pédagogique

L'adoption d'une démarche pédagogique dans la réponse est une caractéristique complémentaire de la référence virtuelle à l'université. L'université est un lieu où l'on s'instruit, mais aussi où l'on apprend à apprendre. À des degrés divers, les étudiants seront formés aux techniques de recherche, pour apprendre à devenir autonomes⁵³. « Il ne s'agit pas seulement de fournir la bonne réponse à une question posée, il s'agit aussi de donner à l'utilisateur les outils et la méthodologie. »⁵⁴ La démarche adoptée pour répondre s'apparente elle-même à une véritable formation : « indiquer aux étudiants les étapes à suivre a minima, les aider à reformuler leurs questions, à naviguer dans l'environnement informationnel, à contextualiser les informations trouvées, relèvent quasiment d'un enseignement. »⁵⁵

La démarche pédagogique peut se résumer de la sorte : il convient de

⁵² CONSEIL SUPÉRIEUR DES BIBLIOTHÈQUES. *Rapport pour les années 1998-1999 [en ligne]*. Paris : Association du Conseil supérieur des bibliothèques, 1999. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/autres-sites/csb/rapport98/csb-rapp98-integral.html>> (consulté le 11 décembre 2006).

⁵³ Sur l'autonomie de l'utilisateur, consulter le débat en ligne : BiblioForum Forum francophone sur les bibliothèques et centres de documentation. *Réponses à distance aux questions des usagers : autonomie [en ligne] ?* Disponible sur : <<http://biblioforum.ouvaton.org/forum/viewtopic.php?t=29>> (consulté le 16 décembre 2006)

⁵⁴ LINCK Marie-Christine. Le renseignement personnalisé à distance : Une nouvelle donne pour les bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2005, n°2, p. 99-100. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 13 septembre 2006).

⁵⁵ NGUYEN Claire, op. cit., p. 29. Voir aussi FAHRAT Jihad, GIRARD Luc. L'avenir des services de référence des bibliothèques universitaires. *Argus*, automne 2004, vol. 33, n°2, p. 23-28.

- Replacer l'interrogation dans son contexte, pour savoir exactement comment l'on doit répondre : « *why someone is asking a question is often as important as what they are asking.* »⁵⁶ Quelle est la discipline concernée et quel est le niveau de l'étudiant, la question est-elle liée à la préparation d'un exposé, à des révisions, à la rédaction d'un mémoire, etc. ?
- Reformuler la demande pour prouver qu'on l'a bien comprise⁵⁷ ;
- Ne pas donner la réponse directement, ni de bibliographie « clés en main » ;
- Structurer la réponse en énumérant les étapes de la recherche et en explicitant la méthodologie adoptée ;
- Citer ses sources, présenter les outils utilisés (catalogues, bases de données, moteurs de recherche) et la manière dont on les manipule (indiquer les mots-clés utilisés et les procédures).

Cette démarche sera suivie même – et peut-être surtout – si aucune réponse précise ne peut être apportée ! Pour un SRV universitaire, c'est la méthodologie qui compte plus que la réponse elle-même. D'aucuns rétorqueront que l'utilisateur veut avant tout une solution rapide, directement exploitable, sans souci de la démarche adoptée. C'est vrai, mais un SRV universitaire n'est pas un service généraliste. Il dépend d'une bibliothèque universitaire, dont les missions et les objectifs sont particuliers. Il doit donc fournir une « valeur ajoutée » originale, pour se distinguer des autres SRV. Quel intérêt de faire la même chose que la BnF, la BPI ou le *Guichet du Savoir* ? Les BU ne visent pas le grand public, même si rien n'empêche de répondre à ce dernier. « *Ce qui distingue la référence virtuelle de ces services commerciaux c'est l'aspect de formation à la recherche.* »⁵⁸

C'est d'autant plus un moyen de différenciation que les autres organismes rechignent souvent à verser dans la pédagogie – suivant en cela l'inclination des utilisateurs. Le *Guichet du savoir*, par exemple, se refuse à détailler sa méthode : « *expliquer notre démarche de recherche n'est cependant pas envisageable et*

⁵⁶ « *Les raisons qui poussent quelqu'un à poser une question sont souvent aussi importantes que la question elle-même.* » LANKES R. David. The foundations of Digital Reference. **In** : LANKES R. David, COLLINS John, KASOWITZ Abby. *Digital reference service in the new Millennium: planning, management, and evaluation*. New York : Neal-Schuman, 2000, p. 2.

⁵⁷ Ces deux premières étapes ne sont pas l'apanage exclusif de la démarche pédagogique, et peuvent être appliquées à toute procédure de référence virtuelle.

⁵⁸ LUPIEN Pascal. La référence virtuelle en temps réel : avantages et défis. *Argus*, printemps-été 2004, vol. 33, n°1, p. 13-18.

n'entre pas dans les objectifs du service. En effet, pour la majorité des questions, ce serait infiniment plus difficile et long que de délivrer directement la réponse... Pour illustrer ceci, une simple question : demandez-vous systématiquement à votre garagiste comment il fait pour réparer votre voiture, et procédez-vous ensuite à vos propres réparations ? Ou bien au maçon comment il construit votre maison ? Cela relève de tâches complexes qui font l'objet de professionnalisations précises, en clair, c'est un métier ! »⁵⁹

Comme le dit Jean-Charles Houpier : *« la tradition des bibliothèques universitaires est de promouvoir l'autonomie du lecteur, par le biais d'informations et de formations données de manière plus ou moins formelle. On renseigne le lecteur, mais sur le mode pédagogique, pour qu'il n'ait au final plus besoin de nous interroger. »*⁶⁰ C'est bien l'autonomie du lecteur qui est visée au bout du compte. Former les étudiants à l'autonomie dans le cadre d'un SRV est d'autant plus aisé que ces derniers sont dans une véritable situation de recherche et non pas en train de réaliser un exercice. Dans le cas d'un service en direct, il faut prévoir de transmettre à l'utilisateur une transcription de l'échange, dans laquelle il retrouvera tous les détails de la réponse – la majorité des logiciels gère cet envoi de manière automatique.

3.4. De nouvelles perspectives pour les BU

Le renseignement en ligne ouvre-t-il des perspectives inattendues aux bibliothèques universitaires ? Nous pensons ici à la possibilité de rendre l'accès à un SRV payant, tout du moins pour certaines catégories d'utilisateurs. Cette éventualité, incongrue au premier abord, mérite d'être abordée.

La plupart des SRV français sont, nous l'avons vu, d'accès libre et gratuit. Quelques solutions payantes existent néanmoins, y compris en milieu universitaire. Par exemple, l'université de technologie de Compiègne (UTC) propose un service de veille et de recherche documentaires, facturé sur devis⁶¹. De même, le SCD de Toulouse-I (sciences sociales) fournit-il une recherche payante dédiée aux

⁵⁹ BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE LYON. Presse satirique... *Le guichet du savoir* [en ligne]. 4 novembre 2005. Disponible sur : <<http://www.guichetdusavoir.org/ipb/index.php?showtopic=12673>> (consulté le 16 décembre 2006).

⁶⁰ D'après un document de travail du SCD de Nancy-I aimablement fourni par Jean-Charles Houpier.

⁶¹ UNIVERSITÉ DE TECHNOLOGIE DE COMPIÈGNE. *Services* [en ligne]. Disponible sur : <<http://eliot.utc.fr/webbutc/services.htm>> (consulté le 30 octobre 2006).

entreprises (via téléphone, fax ou mail)⁶² – aucune offre n'étant par contre destinée aux étudiants ! Enfin, la bibliothèque Cujas (Paris-I, Centre de recherche documentaire/CERDOC) comprend un dispositif payant de fourniture de documents à distance (courriel) pour les professionnels du droit (avocats, consultants, documentalistes), écoles ou particuliers...⁶³

Certes, l'UTC possède un statut particulier, à mi-chemin entre l'université nord-américaine et l'école d'ingénieurs. Quant au CERDOC, il vise un public très spécialisé, prêt à payer des informations qui lui coûteraient plus cher par ailleurs. Mais sur le fond et la forme, il s'agit bien de référence virtuelle. Bien que mise en place par des structures universitaires, elle n'est simplement pas destinée aux étudiants. On peut se demander quel public professionnel (et solvable) serait intéressé par les ressources en sciences humaines d'une université comme Paris-Sorbonne. Le service payant est d'autant moins à la mode qu'un de ces procédés fameux, *Google Answers*, vient de fermer ses portes en décembre 2006, par manque de rentabilité⁶⁴. En tout état de cause, les SRV universitaires payants ne sont sans doute pas appelés à se généraliser. Les autres avantages (mieux servir les étudiants, intérêt pour la politique documentaire, complément de formation) n'en demeurent pas moins suffisants pour justifier la création de tels services à l'université.

3.5. Cadre légal et confidentialité

Les implications légales de la référence virtuelle ne doivent pas être négligées. Même si un SRV universitaire constitue un cas particulier, il est utile de consulter les textes généraux qui régissent les échanges informatiques entre usagers et fonctionnaires : loi 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations. La charte *Marianne* précise

⁶² UNIVERSITÉ DE TOULOUSE-I. *SCD – La recherche bibliographique* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.univ-tlse1.fr/21699728/0/fiche_pagelibre/> (consulté le 30 octobre 2006).

⁶³ CERDOC [en ligne]. Disponible sur : <<http://biu-cujas.univ-paris1.fr/principal/cerdoc/index.php#>> (consulté le 30 octobre 2006).

⁶⁴ CALISHAIN Tara. *Google Shuttters Its Answers Service* [en ligne]. 4 décembre 2006. Disponible sur : <<http://www.infotoday.com/newsbreaks/nb061204-1.shtml>> (consulté le 12 décembre 2006).

également certains points sur l'accueil à réserver de manière générale aux utilisateurs d'un service en ligne⁶⁵.

Si l'accès au SRV est soumis à identification, l'exploitation et l'archivage des données seront conformes aux textes en vigueur dans le domaine informatique : en l'occurrence la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi du 6 août 2004 – avec déclaration à la CNIL (commission nationale de l'Informatique et des libertés) des fichiers contenant des données personnelles. La conservation des données échangées par courriel, forum ou chat ne fait pas pour l'instant l'objet en France d'une législation particulière – mais ce point demeure à surveiller.

Le problème se pose surtout en cas de mise en place d'une base de connaissances, à partir des questions et réponses déjà générées. En effet, les usagers disposent d'un droit d'auteur sur leurs textes et peuvent exiger que leur anonymat soit préservé. Il faut alors demander explicitement l'accord des utilisateurs avant toute publication. Quant à l'anonymisation des échanges, des logiciels comme *QuestionPoint* l'effectuent automatiquement.

Un autre point de droit concerne la protection du droit d'auteur, via cette fois-ci les réponses des bibliothécaires. On a insisté sur le fait que le SRV est un moyen privilégié de favoriser l'utilisation des ressources électroniques de l'université. Mais les dispositions contractuelles négociées avec les éditeurs devront être respectées. Tout d'abord, il faudra limiter les « copier-coller » de textes issus de bases de données, en se limitant par exemple au strict droit de citation⁶⁶. Car même si le SRV n'est accessible qu'aux lecteurs inscrits à la bibliothèque, l'envoi par courriel de textes provenant d'une base de données revient à diffuser une copie sur laquelle on n'a ensuite plus prise. Dans un système collaboratif, les origines diverses des étudiants posent aussi problème : le SCD de Paris-IV peut-il envoyer des textes issus d'une de ses ressources en ligne à un étudiant de Paris-III ? Même si l'on ne cite rien, à quoi bon renvoyer un lecteur

⁶⁵ MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE, Délégation aux usagers et aux simplifications administratives. *MFPRE-DUSA : Charte Marianne [en ligne]* Disponible sur : <http://www.dusa.gouv.fr/rubrique.php3?id_rubrique=44> (consulté le 21 décembre 2006).

⁶⁶ COSTECÈQUE Christine. *Concevoir un service de référence en ligne des médiathèques françaises du réseau britannique : enjeux informationnels et territoriaux*. Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : ENSSIB, 2006, p. 20-21.

vers les ressources électroniques auxquelles il n'a pas accès, car appartenant à une autre université partenaire ? Ces difficultés sont encore plus évidentes si le service est accessible à tous. En attendant que les universités françaises mutualisent les achats et la gestion de leurs ressources électroniques, la prudence reste de mise – sans parler des problèmes de pérennité des liens vers ces ressources, qui fluctuent au gré des abonnements. Un pis-aller consiste à ne citer que des ressources libres de droit, ce qui règle une partie seulement du problème.

Une dernière réserve est propre au contexte universitaire. La confidentialité est indispensable pour tout ce qui touche aux sujets de recherche des étudiants et des enseignants. Un chercheur n'appréciera peut-être pas de voir une réponse concernant son travail de recherche exposée aux yeux de tous ses collègues dans une base de connaissances – surtout si ses travaux n'ont pas encore été publiés. Les conditions d'utilisation du service doivent donc être claires pour tous. Autant de précautions à prendre qui n'enlèvent rien aux multiples avantages de la référence virtuelle pour les SCD.

La mise en place d'un SRV universitaire

Après avoir vu en quoi consiste la référence virtuelle à l'université, intéressons-nous à la méthodologie pour la mise en place de tels procédés. Les grandes lignes de la démarche-projet à mener demeurent les mêmes, quel que soit le type de SRV, mais certains aspects sont particuliers au contexte universitaire. C'est sur ces derniers que nous insisterons.

1. Identifier la demande à l'université

La création d'un nouveau service nécessite une étude de public, pour déterminer quels sont les usagers à satisfaire ; dans le cas d'un SRV, il faut aussi envisager quelles questions vont être posées, avant de considérer la façon dont on va y répondre.

1.1. Le public potentiel du SRV

Un SRV universitaire a vocation à aider le public de la BU qui l'organise. *« Les bibliothécaires universitaires peuvent d'autant mieux offrir des services personnalisés qu'ils s'adressent à un public bien circonscrit. Les collections universitaires, qu'elles soient imprimées ou électroniques, constituées à partir des besoins des enseignements et de la recherche, sont les plus à même à répondre aux attentes des étudiants. »*⁶⁷ Ce public de l'université n'est pas composé que d'étudiants, même si ces derniers sont majoritaires. En font également partie les enseignants, quel que soit leur statut, et tout le personnel de l'université, en général.

Il convient bien de raisonner sur l'ensemble des étudiants de l'université, et non pas sur le nombre de lecteurs inscrits à la bibliothèque : en 2001, 60 % seulement des étudiants en moyenne étaient inscrits dans leur bibliothèque universitaire – mais 97 % fréquentaient les BU, avec des niveaux de fréquentation peu différenciés suivant les filières. Or l'un des intérêts majeurs d'un SRV est bien

⁶⁷ NGUYEN Claire, op. cit., p. 27.

de toucher ces étudiants qui ne se rendent pas en bibliothèque. De même, ne pas oublier que 8 % des inscrits en BU en 2001 étaient extérieurs à l'université de tutelle⁶⁸.

Il faut donc connaître en détail :

- Le nombre d'étudiants par niveaux et disciplines ;
- Parmi eux, le nombre d'étudiants en formation continue, en examen terminal ou qui vivent loin de l'université – ce sont eux qui sont les plus susceptibles d'utiliser le SRV ;
- Le nombre de « non étudiants » fréquentant l'université, par niveaux et disciplines ;
- Pour toutes les catégories ci-dessus, le pourcentage effectivement inscrit à la bibliothèque ;
- Le nombre d'enseignants suivant les disciplines.

Ces données sont à demander auprès des services de la scolarité. Pour les inscrits en bibliothèques, ce sont les SCD eux-mêmes qui détiennent les chiffres, bien souvent consultables dans les rapports d'activité annuels. En tout cas, les notions de quantité (nombre total d'étudiants et pourcentage d'inscrits en bibliothèque) et qualité (statuts, disciplines, niveaux) sont indissociables⁶⁹.

Connaître ces chiffres avec autant de détail n'est pertinent que si la bibliothèque décide de réserver l'accès du SRV aux seuls membres de son université. Dans le cas contraire, ces statistiques permettent au moins d'anticiper le public que l'on touchera *en priorité*, et donc quels types de questions on s'attend à recevoir.

Le nombre d'étudiants par discipline indique dans une certaine mesure les thèmes des interrogations à venir (nous verrons plus loin en quoi ce critère est important pour la répartition des questions entre répondants). Le niveau a également son importance. Tout d'abord parce que les étudiants de premier cycle sont généralement plus nombreux à utiliser la référence en ligne. À titre d'exemple, en 2005-2006, à Nancy, 36 % des questions posées aux SRV l'étaient

⁶⁸ RENOULT Daniel. *Les bibliothèques universitaires et leurs publics : à propos d'une enquête récente*. **In** : université d'Artois. Journée d'étude sur la lecture étudiante, 16 mars 2004. 36 p. [en ligne] Disponible sur : <<http://www.univ-pau.fr/saes/pb/divers/bibliotheques/bu.ppt>> (consulté le 6 novembre 2006).

⁶⁹ À titre d'exemple, consulter les statistiques propres au projet de Paris-Sorbonne, en annexe 4.

par des étudiants de 1^{er}-2^e cycles, 23 % par des étudiants de 3^e cycle, et 5 % par les enseignants (et 36 % par des non étudiants)⁷⁰. Au-delà de la quantité de questions, la qualité varie également suivant les niveaux. Alors que les premiers cycles ont des interrogations plutôt pratiques, leurs camarades de niveaux M et D auront tendance à solliciter des renseignements plus pointus, puisqu'ils ont déjà l'habitude d'utiliser seuls certaines ressources. Enfin, on ne répondra pas de la même façon à un étudiant de premier cycle ou à un doctorant. Moins l'étudiant est avancé dans ses études, et plus l'on insistera sur la pédagogie.

Quant aux enseignants, on attend de leur part des questions plus ardues que la moyenne, puisqu'ils sont censés maîtriser déjà les techniques de recherche documentaire. Au Canada, il semble d'ailleurs que les professeurs de l'université plébiscitent le développement des SRV : *« les enseignants, quant à eux, privilégient le développement des collections électroniques au même titre que celui des collections imprimées, la mise en place de nouveaux services, tels les services interactifs de référence à distance ou la réserve électronique et une concertation accrue avec les bibliothécaires, notamment pour développer les compétences informationnelles chez leurs étudiants. »*⁷¹ La formation des étudiants à l'autonomie est toujours en ligne de mire.

Si les données statistiques sur le public réel et potentiel des bibliothèques universitaires sont utiles pour l'étude de faisabilité, elles n'ont qu'une valeur indicative. Si une priorité peut être donnée aux lecteurs des bibliothèques universitaires qui animent le service, il faut aussi s'attendre à recevoir des messages de tous les étudiants de France (voire du monde entier). *« Une part non négligeable, variable selon les établissements, des questions vient de l'extérieur (de 10 à 30 %). »*⁷² À la bibliothèque interuniversitaire de Médecine (BIUM), par exemple, les demandes de l'étranger ne sont pas rares, particulièrement des pays francophones : Canada, Maghreb, Côte d'Ivoire... De même, à Paris-Sorbonne, les responsables des bibliothèques reçoivent-ils déjà des courriels en provenance de

⁷⁰ D'après des statistiques aimablement fournies par Jean-Charles Houpier.

⁷¹ UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL, Vice-rectorat aux Services académiques et au développement technologique, Service des bibliothèques. *La bibliothèque... où que vous soyez. Plan de relance des bibliothèques 2004-2010. Projet [en ligne].* Septembre 2004. Disponible sur : http://www.bibliotheques.uqam.ca/Bibliotheques/direction/plan_de_relance.pdf (consulté le 16 décembre 2006).

⁷² NGUYEN Claire, op. cit., p. 50.

contrées non francophones⁷³. Le projet de Paris-IV risque d'être confronté à ce problème, de par le rayonnement international de la Sorbonne historique – sans compter que les demandes ne proviendront pas toujours d'un public étudiant.

Il faut anticiper, autant que possible, ces utilisateurs inattendus. Les questions peuvent provenir de collègues d'autres bibliothèques – ce à quoi on ne pense peut-être pas assez souvent. Il peut également s'agir de personnes non étudiantes, sans aucun rapport avec le monde universitaire. Les généalogistes constituent un bon exemple de ce public parfois redouté des conservateurs, notamment dans les services d'archives. Ainsi la BIUM est-elle confrontée à des personnes recherchant des dossiers sur leur ancêtre médecin. C'est l'opportunité de diversifier le public – justement l'un des intérêts d'une offre en ligne. On choisira de favoriser ou non ces besoins nouveaux, mais il convient de les anticiper au maximum, pour ne pas avoir à prendre de décision dans l'urgence, qu'il faudra ensuite défendre devant les tutelles.

1.2. Combien de questions attendues ?

La mise en place de la référence virtuelle suscite toujours la crainte d'être débordé par un nombre trop important de sollicitations. Qu'en est-il dans les faits, dans le contexte universitaire ?

Les rares enquêtes menées dans les BU françaises témoignent d'une demande modeste : « *pour le moment, le nombre de questions varie de 2 à 48 questions par mois dans les BU françaises [...] Rien à voir avec les 11 000 questions annuelles tous supports confondus de la BnF, les 200 questions mensuelles en ligne de la Bpi (en 2005).* »⁷⁴ À Nancy-I, le SRV reçoit entre 4 et 35 sollicitations mensuelles⁷⁵. À la BIUM, une centaine de demandes est adressée chaque mois.

Par leur nature, les bibliothèques universitaires seront moins sollicitées que des établissements généralistes. Les BU sont des structures bien spécifiques, fréquentées par un public particulier – en premier lieu les étudiants de certaines disciplines. C'est ce même public retreint qui est amené à utiliser leurs sites Internet, et à avoir connaissance de l'existence du SRV. Seule une frange d'un

⁷³ Voir annexe 3.

⁷⁴ NGUYEN Claire, op. cit., p. 45.

⁷⁵ Suivant des statistiques aimablement fournies par Jean-Charles Houplier.

public déjà maigre utilisera donc le service. On peut en outre limiter les accès ou annoncer que le dispositif est réservé en priorité à un type de public⁷⁶. Enfin, la façon particulière de répondre (et notamment l'insistance sur la pédagogie évoquée précédemment) devrait dissuader le grand public. Autant de motifs qui laissent à penser qu'un nombre trop grand de sollicitations n'est pas à redouter. Dans tous les cas, souvenons-nous que pour ces services d'un type nouveau en France, c'est souvent l'offre qui crée la demande, et non pas l'inverse.

Accessoirement, on notera que les flux de questions sont liés à la vie universitaire⁷⁷. À la rentrée, les sollicitations sont plus nombreuses, et aussi plus basiques : les primo-arrivants découvrent l'université et ses bibliothèques, et veulent comprendre leur fonctionnement.

Tous ces chiffres auront une incidence concrète lors du choix des infrastructures et du logiciel : du nombre potentiel de questions dépend le nombre de connexions simultanées qu'il faudra gérer.

1.3. Besoins qualitatifs

Après avoir étudié le public potentiel et le nombre de requêtes, il convient d'anticiper les types d'interrogations possibles. On se heurte alors au problème plus général de la méconnaissance des besoins des étudiants : « *en fait, les besoins réels des usagers des bibliothèques universitaires ne sont pas précisément connus.* »⁷⁸ Une véritable étude serait fort utile, sur l'ensemble du public étudiant, dans laquelle on le questionnerait au passage sur ses besoins en référence virtuelle et son degré de familiarité avec les technologies envisagées (courriel, forum, chat...). Une enquête pourrait être menée à un niveau national, en collaboration avec l'Observatoire des étudiants⁷⁹.

Pour ce qu'on en sait déjà, les questions reçues par les SRV universitaires recouvrent plusieurs thématiques :

⁷⁶ Voir la partie 2.3.2.

⁷⁷ D'après les témoignages des membres des SCD de Paris-III et IV, rencontrés pendant le stage d'étude.

⁷⁸ COUR DES COMPTES. *Rapport au président de la république suivi des réponses des administrations, collectivités, organismes et entreprises*. Paris, 2005, p. 413.

⁷⁹ OBSERVATOIRE NATIONAL DE LA VIE ÉTUDIANTE. *L'observatoire de la vie étudiante [en ligne]*. Disponible sur : <<http://www.ove-national.education.fr>> (consulté le 18 décembre 2006).

- Interrogations relatives à l'université en général : on s'attendra à en recevoir, notamment de la part des nouveaux arrivants, pour qui la distinction université/BU n'est pas évidente. Il peut s'agir d'interrogations variées sur la vie universitaire et ses aspects administratifs (calendriers de la vie universitaire, demandes de formulaires ou de rendez-vous, inscriptions à des cours, etc.) ;
- Demandes concernant la bibliothèque mais qui ne sont pas des demandes de renseignements : suggestions d'achats d'ouvrages, recherche d'emploi, demandes de lettres d'accueil en provenance d'étudiants étrangers... On verra plus loin l'intérêt qu'il y a à traiter ces sujets dans une foire aux questions (FAQ) ;
- Renseignements pratiques sur la bibliothèque : accès, inscriptions, horaires, prolongations de prêts, PEB (surtout depuis l'étranger, via des bibliothèques ne participant pas au réseau *PEBNet*). Par exemple, des étudiants d'autres universités préparent leur venue sur place en s'adressant au SRV ;
- Questions techniques sur les ressources du SCD : utilisation du catalogue, des bases de données, accès distants aux ressources, mots de passe perdus...
- Recherches bibliographiques : les lecteurs s'enquêtent de la disponibilité d'un document, sa localisation, et éventuellement s'ils peuvent en obtenir une copie – c'est le cas des doctorants en fin de thèse qui peaufinent leur bibliographie. Les demandes d'orientation bibliographique prennent une ampleur particulière à l'université, dans la mesure où les étudiants doivent apprendre à dépouiller et établir des bibliographies.

On notera que ces besoins sont en train de changer et de se complexifier. Les étudiants actuels « *savent faire des recherches basiques, ont accès, pensent-ils, à tous les horizons du savoir sur l'infini de la " Toile ". Par contre, ils poseront des questions pointues nécessitant des recherches complexes. [...] Le bibliothécaire peut y voir une chance de réinvestir son rôle de médiateur, à savoir privilégier la qualité et la construction de sa réponse, préférer la réflexion à la culture du copier/coller.* »⁸⁰ Comme les autres bibliothèques, les SCD se retrouvent effectivement dans une situation de concurrence : « *les usagers font maintenant face à une surabondance d'information –*

⁸⁰ NGUYEN Claire, op. cit., p. 27.

on parle parfois " d'infobésité " - dans un environnement technologique de plus en plus complexe et en évolution constante. Pour certains, trop nombreux, il suffit pour trouver de l'information, d'inscrire quelques mots dans un des nombreux moteurs de recherche disponibles sur le Web, tel Google. Malgré leur capacité extraordinaire d'indexation des millions de pages Web, ces moteurs de recherche ne couvrent qu'une partie des sources d'information. Ils n'atteignent pas le coeur des sources documentaires critiques, pertinentes, souvent accessibles uniquement via les produits et services offerts par les bibliothèques. C'est le cas des bases de données d'articles de revues savantes en plein texte, pour ne citer qu'un exemple. »⁸¹ L'utilisation des ressources électroniques est justement l'une des problématiques qui agitent les bibliothèques universitaires. Le bibliothécaire est alors en position de force pour réassurer son rôle de médiateur. Contrairement à d'autres collègues, il dispose de ressources primordiales pour accéder à l'information pertinente sur les nouveaux réseaux.

2. Identifier l'offre en BU et l'organiser

Après avoir identifié la demande, il faut déterminer l'offre propre aux bibliothèques universitaires.

2.1. Quelles ressources en BU ?

Contrairement au domaine anglo-saxon, les services de référence existent rarement en tant que tels dans les bibliothèques universitaires françaises. S'il y a bien des bureaux d'accueil et de renseignement, il ne s'agit généralement pas d'une section à part, avec du personnel dédié, qu'il suffirait de placer devant des ordinateurs pour ouvrir un SRV.

C'est pourtant la solution a minima qui est parfois adoptée, faute de mieux : à Lille-I, ce sont les bibliothécaires de permanence au bureau de renseignement qui s'occupent des questions en ligne, sans que le système ne soit normalisé. Chacun participe selon ses disponibilités ou ses envies. Ce fonctionnement est compatible

⁸¹ UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL, Vice-rectorat aux Services académiques et au développement technologique, Service des bibliothèques. *La bibliothèque... où que vous soyez. Plan de relance des bibliothèques 2004-2010. Projet [en ligne].* Septembre 2004. Disponible sur : http://www.bibliotheques.uqam.ca/Bibliotheques/direction/plan_de_relance.pdf (consulté le 16 décembre 2006).

avec un service en différé, mais pas toujours avec un service synchrone – à moins que les bibliothécaires de référence ne soient suffisamment nombreux pour gérer les flux (comme c'est le cas dans les bibliothèques anglo-saxonnes), ou qu'il s'agisse d'une période creuse durant laquelle le bureau de renseignement n'est guère fréquenté.

Sauf exceptions, un bibliothécaire de référence ne peut pas s'occuper à la fois des lecteurs « réels » et des appels téléphoniques, tout en « chattant » avec un ou plusieurs usagers. L'expérience de la BPI est emblématique, comme le reconnaît Marie Montano, responsable de la section « bibliothèque à distance » : *« il faudrait en outre dans l'idéal, du personnel dédié qui ne fasse que cela. À la Bpi, les bibliothécaires rattachés à ce service répondent en même temps au téléphone, mël et chat car les flux ne justifient pas la mise en place d'un dispositif spécifique. Ceci rend le travail nettement plus difficile et la faiblesse d'utilisation rend plus difficile la formation des bibliothécaires. Ceci nous donne à penser que ce type de service prendrait tout son sens dans le cadre d'un véritable réseau de bibliothèques. »*⁸²

En conséquence, instituer la référence virtuelle implique d'y affecter du personnel, en dehors des permanences de service public. Dans le cas d'un système collaboratif, avant de recenser les personnes susceptibles de participer, il faut effectuer un état des lieux des bibliothèques et de leurs spécialités respectives. Cet audit sera capital pour la future répartition des questions et l'organisation du service – il doit être mené parallèlement au recensement des besoins potentiels. Cette étude des ressources est plus facile à mener ; au contraire des besoins, les ressources, elles, sont clairement identifiables.

Pour un SRV universitaire, la première étape consiste à déterminer quelle bibliothèque possède le plus de compétence dans chacune des disciplines enseignées à l'université, et à quel niveau. Un bon moyen pour ce faire est de recenser les domaines d'acquisition de chaque structure. Cela permet à la fois de faire le point sur les collections et les compétences du personnel. Car, dans le

⁸² MORIN Nicolas. BPI Chat – réponse. *Home/Nicomo/pro/notes* [en ligne]. 4 juillet 2006. Disponible sur : <http://www.nicolasmorin.com/blog/?p=86> (consulté le 17 décembre 2006).

cadre d'un SRV, ce sont souvent les acquéreurs qui sont amenés à répondre aux questions concernant leurs disciplines.

Par chance, pour Paris-Sorbonne, un tel travail a déjà été effectué dans le cadre de la carte documentaire du Quartier latin⁸³. Le tableau ci-dessous énumère les domaines d'acquisition des quatre partenaires du projet (en grisé apparaissent les domaines propres à chacun). On y remarque à nouveau la richesse des ressources et la grande complémentarité déjà évoquée.

Discipline	SCD de Paris-III	SCD de Paris-IV	Sorbonne	Sainte-Barbe
Droit	Niveaux L-M-D			Niveau L
Science politique	Niveaux L-M-D			Niveau L
Économie	Niveaux L-M-D			Niveau L
Gestion	Niveaux L-M-D			Niveau L
Sciences du langage	Niveaux L-M-D	Niveaux L-M-D	Niveaux L3-M-D	Niveau L
Langues et littérature anciennes		Niveaux L-M-D	Niveaux L3-M-D	Niveau L
Langues et littératures domaines français et francophone	Niveaux L-M-D	Niveaux L-M-D	Niveaux L3-M-D	Niveau L
Langues et littératures domaines étrangers	Niveaux L-M-D	Niveaux L-M-D	Niveaux L3-M-D	Niveau L
Art, histoire de l'art	Niveaux L-M-D	Niveaux L-M-D	Niveaux L3-M-D	Niveau L
Philosophie	Niveaux L-M-D	Niveaux L-M-D	Niveaux L3-M-D	Niveau L
Psychologie	Niveaux L-M-D		Niveaux L3-M-D	Niveau L
Sociologie, démographie	Niveaux L-M-D		Niveaux L3-M-D	Niveau L
Anthropologie, ethnographie, préhistoire			Niveaux L3-M-D	Niveau L
Histoire, civilisation, archéologie et art des mondes anciens et médiévaux		Niveaux L-M-D	Niveaux L3-M-D	Niveau L
Histoire et civilisation des mondes modernes et contemporains	Niveaux L-M-D	Niveaux L-M-D	Niveaux L3-M-D	Niveau L
Géographie, aménagement de l'espace, urbanisme		Niveaux L1-L3	Niveaux L3-M-D	Niveau L
Sciences et techniques, histoire des sciences et techniques, épistémologie			Niveaux L3-M-D	
Sciences de l'éducation	Niveaux L-M-D			Niveau L
Sciences de l'information et de la communication	Niveaux L-M-D			Niveau L
Sciences religieuses	Niveaux L-M-D		Niveaux L3-M-D	Niveau L

⁸³ GONDRAND-SORDET Emmanuelle. La mise en œuvre d'une politique documentaire de site : l'exemple du Quartier latin. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2006, n°1, p. 74-80. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 23 octobre 2006).

On constate que la répartition des questions entre bibliothèques par thèmes ne serait pas pertinente : des domaines sont partagés par plusieurs établissements, sans oublier les requêtes d'ordre général auxquelles tous peuvent répondre. La répartition compartimentée entre bibliothèques, par domaines de compétence, n'est possible par exemple qu'à la BnF, où chaque département est spécialisé dans une discipline qui lui est propre⁸⁴.

La réflexion ne s'arrête pas là, pour un projet où les SCD sont constitués de plusieurs bibliothèques. Chaque partenaire déterminera quels domaines de compétence sont couverts par chacune de ses propres entités. Dans le cas de Paris-Sorbonne, on aboutit alors au tableau suivant :

Discipline	Bibliothèque Malesherbes	Bibliothèque Clignancourt	Bibliothèque Serpente	Bibliothèque Ibériques	Bibliothèque Michelet
Sciences du langage	Niveaux L-M-D	Niveaux L1-L3			
Langues et littérature anciennes	Niveaux L-M-D	Niveaux L1-L3			
Langues et littératures domaines français et francophone	Niveaux L-M-D	Niveaux L1-L3			
Langues et littératures domaines étrangers	Niveaux L-M-D	Niveaux L1-L3		Niveaux L3-M-D	
Art, histoire de l'art (musique)	Niveaux L-M-D (musique)	Niveaux L1-L3			Niveaux L-M-D
Philosophie	Niveaux L-M-D	Niveaux L1-L3			
Histoire, civilisation, archéologie et art des mondes anciens et médiévaux		Niveaux L1-L3	Niveaux M-D		Niveaux L-M-D
Histoire et civilisation des mondes modernes et contemporains		Niveaux L1-L3	Niveaux M-D		
Géographie, aménagement de l'espace, urbanisme		Niveaux L1-L3			

Lors de ce recensement des ressources d'un SCD, il convient aussi de déterminer quelles structures on inclut ou non dans le système : les seules bibliothèques réellement intégrées ? Les bibliothèques simplement associées ? Les

⁸⁴ Voir au paragraphe suivant les conséquences de cette problématique.

petites bibliothèques d'UFR plus indépendantes ? Tout dépend des relations entre ces partenaires, et de leurs effectifs. Dans un premier temps, on peut se contenter d'inclure au SRV les seules bibliothèques intégrées, en prévoyant d'associer les autres dans un second temps, en fonction des situations propres à chaque établissement.

La dernière étape consiste enfin à identifier, pour chaque bibliothèque, les personnes de référence dans chacun des domaines identifiés. On a tendance à considérer que seuls les personnels des catégories A et B ont vocation à participer au SRV ; mais les personnels de catégorie C sont souvent surdiplômés et en mesure de répondre à des questions concernant leurs spécialités. De même, au sein des bibliothèques universitaires, les statuts sont multiples, outre les personnels de la filière bibliothèque : ITARF (ingénieur, technique, administratif, de recherche et de formation (personnel)), ASU (administration scolaire et universitaire), CAE (contrat d'accès à l'emploi), vacataires... Autant de compétences qu'il serait dommage de ne pas utiliser si elles existent.

En fait, la meilleure approche est peut-être pragmatique : toutes les personnes qui participent au service public sont susceptibles de participer au SRV⁸⁵. Dans ce cas, intègre-t-on au SRV les tuteurs étudiants, qui font aussi du service public ? « *Étudiants avancés, ils ont une connaissance de la discipline suffisante pour répondre aux attentes des étudiants de 1^{ère} année.* »⁸⁶ Le tutorat s'adresse essentiellement aux étudiants de L1 et porte sur l'assistance à la consultation du catalogue en ligne, sur l'orientation au sein des locaux et l'information sur le fonctionnement des services (PEB, reprographie...), etc. Certaines de ces demandes trouveraient leur place dans le cadre d'un SRV. Mais les tuteurs ont des horaires très limités et ont plutôt vocation à aider leurs camarades dans les locaux mêmes des bibliothèques.

À l'issue de ce travail de recensement, on obtiendra un tableau des personnes-ressources dans chaque domaine d'acquisition, pour l'ensemble du réseau, indépendamment des bibliothèques. C'est cette liste qui servira

⁸⁵ Voir la partie 3.3.1 pour les qualités personnelles requises pour participer effectivement au service virtuel.

⁸⁶ MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE LA RECHERCHE ET DE LA TECHNOLOGIE. *Former les étudiants à la maîtrise de l'information [en ligne]*. 1999. Disponible sur : <<http://www.ext.upmc.fr/urfist/fourmi/Former%20les%20etudiants.pdf>> (consulté le 17 décembre 2006).

ultérieurement pour la répartition des questions adressées au futur SRV. En outre, en plus des disciplines et des niveaux, on n'oubliera pas de noter quelles sont les langues étrangères maîtrisées par chacun, pour les réponses aux usagers non francophones.

2.2. La répartition des questions

L'un des problèmes majeurs d'un SRV déconcentré demeure la répartition des requêtes au sein d'un réseau constitué de bibliothèques hétérogènes. Pour assurer la qualité du service, il faut orienter les demandes vers les experts les plus qualifiés. Cette problématique concerne surtout la référence en différé. Dans le cas d'un SRV en direct, il n'est pas réaliste que soient disponibles en permanence des experts de toutes les disciplines – à moins d'envisager, dans le cas des universités, un réseau étendu à toutes les BU de l'Hexagone.

Divers systèmes sont concevables pour assurer ce partage. On peut tout d'abord... ne pas trier : tous les membres du réseau voient toutes les interrogations et choisissent ou non de s'en occuper. Cette solution n'est malheureusement possible que dans une petite structure, et certainement pas dans un service collaboratif.

On peut aussi songer à un tri basique : un ou plusieurs coordinateurs lisent toutes les demandes et les renvoient vers les experts attitrés, qu'on aura identifiés lors de la phase préalable de recensement des ressources (voir plus haut). C'est ainsi que fonctionnent la plupart des SRV collaboratifs existants, notamment le réseau *BiblioSés@me* en France (avec le logiciel *QuestionPoint*). Le tri se fait alors au sein de chaque bibliothèque du réseau, qui ne reçoit que ses propres questions, celles qui sont adressées via son site Internet. La répartition entre experts s'effectue en interne. Si la bibliothèque n'est pas en mesure de répondre, elle renvoie le message au reste du réseau. Ce fonctionnement est adapté à un réseau de bibliothèques municipales, aux collections encyclopédiques.

La BnF, qui utilise également *QuestionPoint* pour son offre *Sindbad*, ne fait pas (encore ?) partie d'un réseau. Néanmoins, les différents départements fonctionnent comme autant de bibliothèques spécialisées. Suivant les thèmes des

requêtes, ces dernières sont adressées au département adéquat. Aucun département ne partage ses thématiques avec un autre.

Un réseau de bibliothèques universitaires présenterait une structure encore différente : certaines bibliothèques sont encyclopédiques, un peu à la manière d'une bibliothèque municipale, tandis que d'autres sont fortement spécialisées. Et parmi les bibliothèques spécialisées, plusieurs partagent le même domaine de compétence, parfois à des niveaux différents. Les modes de répartition de *BiblioSés@me* ou *Sindbad* ne sont plus pertinents dans une telle optique.

Le plus efficace consiste à mettre en place des sortes de bibliothèques virtuelles spécialisées qui regroupent tous les experts d'un domaine, quelle que soit leur structure d'origine. Les clivages entre les différentes bibliothèques du réseau sont transcendés pour le bien de ce service transversal qu'est le SRV. Par exemple, dans le projet de Paris-IV, seules la Sorbonne et Sainte-Barbe ont des compétences en anthropologie (voir tableau ci-dessus). Si un message arrive sur ce thème, il sera adressé au groupe virtuel des experts en anthropologie, constitué d'agents de la Sorbonne et Sainte-Barbe ; peu importe alors laquelle des deux entités répond.

Si la discipline est un élément important pour le tri, le niveau rentre également en ligne de compte : Sainte-Barbe s'occupera plutôt des questions de premier cycle, tandis que la Sorbonne traitera les requêtes des étudiants plus avancés. À charge pour les experts de ce groupe « anthropologie » de répondre, en fonction de leurs connaissances ou de leurs disponibilités. Des coordinateurs secondaires peuvent être institués, au niveau de ces bibliothèques virtuelles thématiques ; ils attribuent les messages à l'un des experts, ou veillent simplement à ce qu'aucune interrogation ne demeure en souffrance.

L'idéal demeure quand même d'automatiser une partie du processus de tri, comme le permettent les logiciels de référence virtuelle⁸⁷ : au moment de poser sa question, l'utilisateur choisit le thème qui correspond le mieux à sa demande. Qu'un service soit asynchrone ou synchrone, il est toujours possible de placer un formulaire sur la page d'accueil ; à l'université, ce formulaire peut reprendre la

⁸⁷ Voir la partie 2.4.1.

liste des disciplines enseignées⁸⁸. En fonction de la discipline à laquelle se rapporte la question, les messages sont acheminés automatiquement vers un groupe d'expert ou son coordinateur. D'où l'importance du recensement des compétences en interne ; plus il aura été précis, et plus le tri pourra être automatisé.

Même si le pré-tri est automatisé à l'extrême, une intervention humaine est toujours nécessaire : pour attribuer les messages sans thème défini ou ceux que personne ne prend en charge, pour pallier les absences imprévues des agents, etc. La problématique des plannings, déjà compliquée à gérer en interne pour les plages de service public, est d'ailleurs primordiale.

Au minimum, il faut désigner un coordinateur général (et un suppléant) pour l'ensemble du SRV. Le mieux étant également d'avoir un coordinateur et un suppléant par bibliothèque (et donc par équipe de répondants), que le système repose sur des bibliothèques réelles ou virtuelles. Dans un fonctionnement collaboratif, l'idéal est de créer un poste de coordinateur général, payé en proportion par tous les partenaires. Cela évite des problèmes de susceptibilité entre universités et bibliothèques parfois concurrentes – il n'y aurait pas alors de bibliothèque « tête de réseau » ; mais une création de poste est difficile à obtenir, surtout pour un emploi partagé.

Au bout du compte, la charge de travail générée par le SRV sera équitablement répartie, à la fois entre les différentes bibliothèques et leurs différents agents. L'équilibre est important, pour que personne ne se retrouve trop sollicité. Toutefois, si un expert désigné pour répondre à une question n'en a pas les moyens, il la renverra vers un de ses collègues (ce qu'autorisent la plupart des logiciels). Attention, car un nombre important de répondants potentiels risque toujours de provoquer un désengagement progressif des bonnes volontés : on a tendance à penser que ce n'est pas grave si l'on ne répond pas, puisqu'il y aura de toute façon toujours un autre collègue pour s'en charger. Inversement, si une seule personne accapare trop de demandes, cela décourage les collègues qui se laisseront, faute de questions à traiter. Autant de subtilités qui seront gérées par le coordinateur général du SRV.

⁸⁸ Voir la partie 2.4.3 pour le détail des champs à inclure.

3. Adéquation entre la demande et l'offre

Après avoir cerné les besoins auxquels un SRV universitaire doit faire face, il faut déterminer à quelles demandes il répondra *effectivement*. Trois types de choix sont à effectuer, et ce dans tous les types de bibliothèques : filtrage en fonction des horaires, en fonction du statut de l'utilisateur et en fonction de la question elle-même.

3.1. Horaires et délais

C'est un problème basique, qui prend une tournure différente suivant le service retenu, synchrone ou asynchrone. Dans le cas d'un dispositif en différé, l'accessibilité est permanente. Que ce soit par le biais d'un courriel, d'un formulaire ou d'un forum, l'utilisateur pose sa question quand il le souhaite. Reste pour la bibliothèque à décider en combien de temps elle réagit. Dans les bibliothèques universitaires françaises, comme nous l'avons vu, cela va d'une journée à trois jours ouvrables⁸⁹.

Se pose également le problème des vacances universitaires. Les bibliothécaires répondent-ils aux étudiants quand leurs locaux sont fermés ? C'est possible si la bibliothèque est fermée alors que le personnel est quand même présent dans les bureaux. Si les agents sont eux-mêmes en vacances, la continuité du service sera interrompue – il suffit dans ce cas de mentionner ces dates de fermeture sur la page d'accueil. Pourtant l'intérêt de la référence virtuelle est justement de renseigner les lecteurs qui ne peuvent venir, y compris (et surtout ?) si cet empêchement provient de la fermeture de la bibliothèque ! Dans un fonctionnement en réseau, si certaines bibliothèques restent ouvertes pendant que d'autres sont fermées, on renverra temporairement vers elles les questions de référence. De même peut-on envisager que les bibliothécaires travaillent parfois de chez eux – ce que font déjà certains agents de la BnF et de la BPI, mais hors de leur temps de travail. Des systèmes de télétravail sont concevables, pour assurer des permanences, pendant les vacances ou en dehors des heures d'ouverture, en soirée par exemple (ce serait une première en France).

⁸⁹ Voir annexe 2.

Une problématique annexe concerne le temps passé par chaque bibliothécaire sur une question. En différé, il est possible de prendre son temps pour construire une réponse précise. Mais cela laisse d'autant moins de marge pour traiter d'autres demandes. La durée maximale à consacrer doit être déterminée lors de la mise en place du service. Cela est d'autant plus important que les requêtes des étudiants-chercheurs nécessitent parfois de longues recherches. En général, deux heures constituent la limite autorisée. En lettres et sciences humaines (projet de Paris-Sorbonne), il existe moins de ressources en ligne que pour les disciplines scientifiques. Une recherche risque de nécessiter la manipulation de davantage de références imprimées, et donc d'être plus longue. Dans tous les cas, le délai maximal est annoncé sur la page d'accueil. Ce délai sera rappelé dans l'accusé de réception qu'on enverra à l'utilisateur – dans le meilleur des cas – à l'arrivée de sa question. De même, en cas de dépassement du délai, le lecteur sera prévenu, au moyen d'un message standardisé.

Quand on choisit un procédé synchrone, les difficultés sont plus nombreuses⁹⁰. On organise alors de véritables plages de service public : un bibliothécaire doit être en permanence devant son écran, comme s'il était en poste au bureau de référence (travail « posté »). Et comme pour la référence physique, l'un des problèmes majeurs consiste à gérer les absences – ce qui est plus compliqué encore dans un système collaboratif, où les horaires d'ouverture ne sont en outre pas les mêmes entre bibliothèques. Comme pour le service public, il faut au moins un coordinateur dans chaque bibliothèque.

3.2. Filtrage des accès

Est-il pertinent de filtrer l'accès à un SRV universitaire ? La plupart des universités françaises (et étrangères) ne le font pas. « *Pour l'heure, les universités françaises et québécoises destinent leur service en priorité à leurs publics, tout en ne le restreignant pas par une authentification avec mot de passe (ce que fait l'Université Libre de Bruxelles).* »⁹¹ « 73 % des bibliothèques répondaient à tous ceux qui formulaient des demandes pertinentes, les autres réservaient le service aux

⁹⁰ Sur l'intérêt d'un service synchrone, voir la partie 1.2.3.

⁹¹ NGUYEN Claire, op. cit., p. 51.

membres de l'université. »⁹² En France, seuls l'institut national des sciences appliquées (INSA) de Lyon et les SCD de Grenoble demandent un login à l'utilisateur pour accéder au formulaire de questionnement. Le débat existe néanmoins, au sein des bibliothèques académiques américaines, sur l'opportunité de répondre ou non aux « *unaffiliated users* »⁹³.

En l'occurrence, les sollicitations des étudiants d'autres universités sont légitimes, à plusieurs titres. Statutairement, les bibliothèques universitaires ont vocation à accueillir tous les étudiants de 3^e cycle, quelle que soit leur université de rattachement : « *l'accueil des étudiants de troisième cycle est assuré par l'ensemble du réseau des bibliothèques selon leurs spécialités et leurs compétences.* »⁹⁴ Ce rôle est encore plus évident pour les bibliothèques interuniversitaires : « *un statut amélioré devrait répondre aux exigences suivantes : faciliter l'usage des bibliothèques interuniversitaires par l'ensemble des étudiants de troisième cycle et des chercheurs quelle que soit leur université d'appartenance : ces bibliothèques sont en effet interuniversitaires au sens le plus large c'est à dire inter-académiques...* »⁹⁵ Le problème se pose concrètement pour le projet de Paris-Sorbonne : deux des quatre partenaires (Sainte-Barbe et la Sorbonne) sont interuniversitaires. Il paraît en outre délicat de réserver l'accès du SRV aux seuls étudiants de troisième cycle ; leurs camarades de premier cycle n'ont pas moins besoin d'aide à distance, bien au contraire.

Hormis ces considérations statutaires, un SRV, par sa nature même, ne devrait pas être fermé aux membres d'autres universités. La référence virtuelle, nous l'avons vu, est surtout utile aux publics qui ne viennent pas à la bibliothèque. Or les étudiants d'autres universités rentrent par nature dans cette catégorie, et leurs questions sont souvent légitimes : il peut s'agir d'un étudiant, français ou étranger, qui prépare sa venue dans une BU qui n'est pas la sienne, mais qui est seule à détenir des documents qui l'intéressent. Ce peut être aussi un ancien

⁹² BOTTIS Carol, BAUERSCHMIDT Rebecca. *Reference Issues Exploration: Electronic Mail Reference Service*. [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.unm.edu/~rebs/emailref/paper.html>> (consulté le 17 octobre 2006).

⁹³ « *Utilisateurs non affiliés* ». KIBBEE Jo. Librarians without Borders? Virtual Reference Service to Unaffiliated Users. *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 32, n°5, p. 467-473, septembre 2006.

⁹⁴ MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, Rectorat de Paris. Mission interacadémique, Comité stratégique pour les bibliothèques en Île-de-France. *PLAN U3M. Contrat de Plan État-Région 2000-2006. Île-de-France. Orientations pour l'aménagement documentaire en Île-de-France. Second rapport : septembre 2001*. Septembre 2001, p. 6.

⁹⁵ Ibidem, p. 38.

étudiant, qui a achevé ses études ou a changé d'université – et les Anglo-Saxons ont bien compris l'intérêt qu'il y a à garder des liens avec les « anciens élèves », futurs mécènes en puissance.

Et qu'en est-il des « chercheurs » sans statut universitaire : généalogistes bénévoles, mais aussi professionnels de la recherche dans le domaine privé (bureaux d'études divers), grands utilisateurs de fonds documentaires, qui monnaient parfois leurs prestations à leurs clients ? Leur légitimité est certes plus délicate. Pour pallier l'absence de restrictions d'accès, la plupart des BU prennent quand même soin de prévenir que leurs « ressortissants » sont prioritaires : étudiants, enseignants, personnels de l'université.

Même s'il était souhaitable, le filtrage effectif des accès demeure une mesure complexe à mettre en œuvre : la solution la plus simple consisterait à limiter l'accès du SRV à ceux qui sont déjà connectés à l'extranet de l'université. Encore faudrait-il que chaque université entretienne un annuaire L-Dap⁹⁶ de ses membres (ce n'est pas le cas à Paris-Sorbonne). Dans le cas d'un fonctionnement collaboratif, le problème se complexifie. Si plusieurs universités sont impliquées, le service devra gérer les identifiants des différentes structures. Pour le projet de Paris-Sorbonne, le filtrage est quasiment impossible, car deux des partenaires sont des établissements interuniversitaires – il faudrait alors reconnaître les identifiants de toutes les universités cocontractantes. La fédération du Comité réseau des universités (CRU), utilisant le logiciel *Shibboleth*, travaille actuellement sur ces problèmes d'accès partagés.⁹⁷ Une solution consisterait à se baser sur le numéro INE (identifiant national étudiant), unifié au plan national depuis 1995. Cela ne résoudrait pas le problème des publics inscrits en BU sans avoir de statut universitaire français (chercheurs étrangers par exemple).

Pour simplifier les choses, on peut restreindre l'accès aux seuls lecteurs inscrits effectivement en bibliothèque. On se baserait sur le numéro figurant sur les cartes de lecteur. Mais ces inscrits auront dû se rendre au moins une fois en

⁹⁶ *Lightweight Directory Access Protocol*. Annuaire permettant de simplifier la gestion des utilisateurs en ne leur demandant qu'une seule authentification (SSO : *Single-Sign-On*) pour accéder à l'ensemble des applications, services et systèmes de l'université.

⁹⁷ COMITÉ RÉSEAU DES UNIVERSITÉS. *Fédération d'identités. Service de propagation d'identités et d'attributs [en ligne]*. 20 novembre 2006. Disponible sur : <<http://federation.cru.fr/>> (consulté le 17 décembre 2006).

bibliothèque pour bénéficier du système – alors que l'un des intérêts du SRV est de pouvoir desservir les lecteurs « empêchés ».

Si l'absence d'identification est la solution la plus simple et peut-être la plus logique, elle n'en réserve pas moins des inconvénients aussi concrets qu'inattendus : les formulaires en ligne sont en effet une cible de choix pour les robots distributeurs de pourriels et autres spams – le problème s'est notamment présenté à Nancy-I.

3.3. Filtrage des questions

Comme nous l'avons déjà dit, les bibliothèques universitaires n'ont aucun intérêt à reproduire ce qui existe déjà. Or, si les SRV généralistes répondent à tout, quelle est la place des services universitaires ? *« Il serait dangereux de risquer la concurrence entre bibliothèques, alors que les complémentarités sont suffisamment fortes pour constituer une gamme crédible de services sur place et à distance. »*⁹⁸

En premier lieu, un SRV universitaire refusera de s'occuper des sujets unanimement rejetés par tous : renseignements pour concours, questions médicales, juridiques, à caractère commercial, demandes de devoirs ou de bibliographies exhaustives...

Un caractère original des SRV universitaires réside dans la formulation à caractère pédagogique⁹⁹. Le panel des requêtes acceptées constitue un second facteur de différenciation. On a pu voir dans la partie 1.1.3 le type de sollicitations attendues. Reste à déterminer lesquelles on traite ou non.

Le SRV peut répondre aux demandes concernant l'université en général, mais ce n'est en rien une évidence. Il est possible de simplement renvoyer vers un lien où se trouvent les informations recherchées – ou bien encore renvoyer le message par courriel à un collègue de l'administration qui aura accepté d'être en périphérie du système... Et dans le cas d'un outil collaboratif, qui répond à quoi ? Pour le projet associant Paris-III et Paris-IV, chaque SCD ne répond-il qu'aux interrogations sur sa propre université ? Mieux vaut que tous les bibliothécaires

⁹⁸ CHOURROT Olivier. *Débat virtuel : Bibliothécaire : quel métier, quel territoire ? Du métier de bibliothécaire à l'organisation apprenante [en ligne]*. 2004. Disponible sur : <<http://debatvirtuel.bpi.fr/ABF/papers/4>> (consulté le 30 octobre 2006).

⁹⁹ Voir partie 1.3.3.

sachent où trouver les informations pertinentes pour toutes les universités participantes¹⁰⁰.

Les requêtes intéressant la bibliothèque, mais qui ne sont pas des demandes d'informations (suggestions d'achats, lettres de motivation...), ne relèvent pas de la référence virtuelle ; elles peuvent faire l'objet de liens ou d'adresses spécifiques. Quant aux informations pratiques ou techniques sur la bibliothèque, elles ont plutôt vocation à être traitées dans les foires aux questions (FAQ)¹⁰¹, même si le SRV est en mesure d'y répondre rapidement, notamment via la référence synchrone. En priorité, le SRV universitaire doit renseigner dans les domaines de compétences propres aux BU et particulièrement pour les recherches bibliographiques, dans le cadre des disciplines enseignées par les universités de tutelle. Si la demande concerne une discipline ne relevant pas du SCD, on déterminera la marche à suivre : répondre quand même, ne pas répondre en se justifiant, renvoyer vers un autre SCD ou un autre SRV.

Quels que soient les choix de chaque BU, ceux-ci seront clairement énoncés sur la page d'accueil. Des exemples ou des contre-exemples de questions acceptées peuvent être présentés. Dans tous les cas, la non-réponse sera prévue de manière normalisée. Il faut être en mesure de justifier le refus, en renvoyant sur une charte qui précise les conditions d'accès et les thèmes acceptés¹⁰². Des formulations toutes faites auront été conçues avant l'ouverture. Elles peuvent d'ailleurs orienter vers d'autres liens ou d'autres SRV, généralistes ou non, avec lesquels on peut avoir négocié un partenariat. Et si un doute se pose sur la question, son cadre, sa finalité, ou le degré de précision souhaité, on demandera des éclaircissements, plutôt que de ne pas répondre.

4. Problèmes pratiques

4.1. Quel logiciel pour les bibliothèques universitaires ?

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

¹⁰⁰ Voir la partie 3.2.3 pour les documents nécessaires.

¹⁰¹ Voir la partie 3.2.2.

¹⁰² Voir la partie 3.2.1 pour ces documents annexes au SRV.

bibliothèque peut offrir au public. »¹⁰³ Outre la différence primordiale entre synchrone et asynchrone, la sélection du logiciel dépend des décisions qu'on aura arrêtées pour le futur service ; de ces choix découlent des nécessités techniques qui figureront dans le futur cahier des charges : possibilité de filtrage des accès, transferts de communication entre agents, gestion des files d'attente, co-navigation, statistiques automatiques, etc.¹⁰⁴ Dans le cadre d'un système collaboratif, on recensera également le parc informatique de chacun des partenaires : nombre de postes disponibles, type *Mac* ou *PC*, versions de *Windows* ou de *Linux*, logiciels de messagerie utilisés, etc. pour s'assurer de choisir un matériel compatible partout. Les services informatiques des différentes universités seront associés aux comités de pilotage du projet dès le départ.

Des comparatifs existent pour aider au choix du programme. On prendra garde de consulter des documents récents, car ce domaine de l'informatique est lui aussi soumis aux aléas des nouvelles technologies. Par exemple, le logiciel *NetAgent*, utilisé par certaines bibliothèques académiques américaines, était un produit de la société *eShare*, qui a successivement été rachetée par *Divine* (2001), *eAssist* (2003) et *Talisma* (2004). Le suivi des outils en est d'autant plus compliqué. De même, un produit phare comme *Askal*, employé par plusieurs bibliothèques universitaires françaises, n'est plus mis à jour depuis au moins deux ans.

Suivant les compétences dont on dispose en interne, on pourra aussi choisir un logiciel libre ou développer un service maison basé sur un logiciel propriétaire : c'est ce qu'a fait la BIUM, en créant une interface à partir de *FileMaker Pro*. Concrètement, l'hébergement du dispositif s'effectuera sur un serveur à part ou sur celui d'un des SCD. Une solution « *full Web* » est également envisageable, avec des produits du type *QuestionPoint*, où l'ensemble du système est hébergé et entretenu par le fournisseur du programme.

Concernant plus particulièrement les bibliothèques universitaires, on insistera sur le chat, globalement peu utilisé par les bibliothécaires, mais plébiscité

¹⁰³ LUPIEN Pascal. La référence virtuelle en temps réel : avantages et défis. *Argus*, printemps-été 2004, vol. 33, n°1, p. 14.

¹⁰⁴ Voir annexe 5 pour les caractéristiques des principaux logiciels de référence virtuelle utilisés en bibliothèques.

par les jeunes comme outil de communication. Les nouvelles générations d'étudiants apprécient cette technique, parfois davantage que le courriel¹⁰⁵.

Dans le même ordre d'idée, on rappellera que deux solutions existent pour le chat : l'utilisation de logiciels installés à la fois sur les postes de la bibliothèque et ceux des utilisateurs, ou l'emploi d'une interface en ligne (l'utilisateur n'a pas de programme à installer). Cette dernière solution est la plus pratique – elle évite les incompatibilités entre programmes et les installations de logiciels spécifiques. Or, dans les bibliothèques académiques américaines, les étudiants de premier cycle, quand ils ont le choix, préfèrent parfois utiliser le logiciel qui leur sert déjà pour leurs contacts personnels. Habités à « chatter » avec *MSN* ou *Yahoo! Messenger* par exemple, ils les choisissent spontanément pour contacter la bibliothèque (si elle les propose), alors que les *postgraduates* privilégient les interfaces en ligne¹⁰⁶. Cette tendance émergente doit être prise en compte quand on s'adresse à un public d'étudiants.

En outre, on ne négligera pas les solutions qui gèrent la référence virtuelle par textos/SMS. Contrairement aux apparences, cette option ne relève pas du simple gadget : les étudiants sont friands de ce mode de communication, et certaines opérations menées aux États-Unis et en Australie confirment le potentiel de ces nouveaux moyens – tout au moins pour des questions basiques : horaires d'ouverture, disponibilités d'ouvrages, demandes de réservation ou de prolongation...¹⁰⁷ Bien sûr, ce genre de dispositif est plus intéressant s'il n'est pas le seul offert par la bibliothèque aux possesseurs de téléphone portable. Rendre accessible son catalogue par ce biais est par exemple un complément appréciable.

¹⁰⁵ « *As of this Fall, 2006, our IM Reference stats at Butler University have surpassed our email Reference stats and are regularly more than half of the number of Reference questions we get by phone. And this is only the second academic year we've offered this service.* » (« À l'automne 2006, nos statistiques de référence par messagerie instantanée à l'université de Butler ont dépassé celles des courriels de référence et représentent régulièrement plus de la moitié des questions de référence que nous recevons par téléphone. Et ce n'est que la seconde année universitaire que nous offrons ce service. ») PFITZINGER Scott. *BiblioTech Web. The Intersection Of Libraries and Technology* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.bibliotechweb.com/archives/2006/11/16/im-reference/>> (consulté le 20 novembre 2006).

¹⁰⁶ D'après des documents de travail émanant de l'université d'Illinois à Urbana-Champaign, aimablement fournis par Amélie Church, élève-conservateur à l'ENSSIB. Voir aussi : DE GROOTE Sandra [et al.]. Quantifying cooperation: collaborative digital reference service in the large academic library. *College & Research Libraries*. Septembre 2005, vol. 66, n°5, p. 436-454.

¹⁰⁷ GILES Nicolas, GREY-SMITH Sue. *Txting librarians @ Curtin* [en ligne]. 2005. Disponible sur : <<http://conferences.alia.org.au/online2005/papers/a12.pdf>> (consulté le 25 octobre 2006).

Quelle que soit la solution retenue, on veillera à respecter un certain nombre de normes, en vue d'une éventuelle extension à terme du service mis en place. Le *Question/Answer Transaction Protocol (QATP)*¹⁰⁸ de la National Information Standards Organization (NISO) édicte un certain nombre de règles à respecter pour l'interopérabilité des SRV. De même le *Question Interchange Profile (QuIP)*¹⁰⁹ est un format pour le stockage et l'échange des données de référence virtuelle, qu'il est préférable de suivre pour la pérennité du service.

4.2. Les plateformes Web, pour un travail collaboratif

Pour un réseau collaboratif, les plateformes Web demeurent les outils les plus intéressants¹¹⁰. Des logiciels comme *QuestionPoint* (le seul de son genre implanté en France) ont en effet été conçus dès le départ comme un outil commun à plusieurs bibliothèques séparées géographiquement. L'intégration progressive de nouveaux partenaires en est facilitée. De plus, ces programmes permettent d'utiliser la plupart des solutions de référence virtuelle, aussi bien en direct qu'en différé ; cela autorise un démarrage modeste (réponse asynchrone) avant de passer à la réponse en direct une fois que le service est rôdé. Enfin, ces dispositifs génèrent toutes les fonctionnalités annexes dont les bibliothécaires ont besoin pour évaluer et améliorer l'offre : statistiques, transcriptions des échanges, génération de bases de connaissances...

Une solution rarement prise en compte consiste également à se tourner vers des logiciels généralistes d'assistance à distance. « *Help Desk* », « *Internet Customer Care (ICC)* », « *Customer Interaction Management (CIM)* », « *Constituent Relationship Management (CRM)* »... : autant de termes qui se rapportent à ces programmes, dont sont tout bonnement dérivées les plateformes adaptées aux bibliothèques : comme elles, ces derniers permettent de porter assistance à un usager, en direct ou différé, tout en générant des statistiques, des

¹⁰⁸ LIBRARY OF CONGRESS. *NetRef: NISO Committee AZ. Networked Reference Services* [en ligne]. 28 décembre 2005. Disponible sur : <<http://www.loc.gov/standards/netref/>> (consulté le 19 décembre 2006).

¹⁰⁹ THE VIRTUAL REFERENCE DESK. *Question Interchange Protocol (QuIP)* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.vrd.org/Tech/QuIP.shtml>>.

¹¹⁰ Voir annexe 1 in NGUYEN Claire, op. cit., pour un comparatif des plateformes existantes.

transcriptions et des bases de connaissances. Le panel des solutions est vaste, mais mérite d'être pris en compte au moment du choix du programme¹¹¹.

Enfin, dans le contexte universitaire, on portera une attention particulière aux plateformes d'enseignement à distance et autres environnements numériques de travail (ENT) qui existent dans la plupart des établissements. Comme un SRV, les ENT sont destinés aux étudiants « empêchés », qui veulent suivre des cours en ligne, de chez eux. Et comme les SRV, ils proposent des moyens de communication synchrone ou asynchrone, l'échange de documents et de liens, des signets, FAQ, etc. Il est donc tentant de vouloir y greffer une brique « référence virtuelle », qui serait animée par les bibliothécaires des SCD. Cela est d'autant plus logique si des cours de recherche documentaire ou de méthodologie du travail universitaire sont donnés via l'ENT – nous avons vu comment la référence virtuelle complétait logiquement ces enseignements. Un tel projet est en cours au SCD de Nancy-I¹¹². Ainsi l'idée fait-elle peu à peu son chemin : elle a été reprise par la société de conseil *Six et Dix* qui répondait à un appel d'offres pour la BU de Reims.

Certes, des problèmes existent : ces plateformes nécessitent généralement une identification, ce qui restreindrait l'accès du SRV aux seuls étudiants « officiels » qui ont fait la démarche de s'inscrire au service. Des contournements sont possibles. À Nancy, un formulaire séparé génère des « tickets » pour les non-inscrits, tickets qui sont ensuite réinjectés dans le SRV de l'ENT. D'autres plateformes, comme *Moodle* par exemple, permettent de se créer un compte « invité ».

Dans un fonctionnement collaboratif, le rattachement du SRV sur ces logiciels s'avérerait néanmoins délicat, dans la mesure où chaque université utilise souvent un programme qui lui est propre : Paris-III utilise *WebCT*, tandis que Paris-IV a choisi *Univ-R^{ct}*. Mettre en place un système commun de SRV sur des plateformes concurrentes poserait des problèmes techniques. Faute de mieux, si

¹¹¹ RAYMOND-TUCKER Caleb. *Enterprise IM proof-of-concept for virtual reference* [en ligne]. 2006. Disponible sur : <<http://www.oregonlibraries.net/enterprise>> (consulté le 14 décembre 2006).

¹¹² HOUPIER Jean-Charles. Le renseignement en ligne. *JC/Blog* [en ligne]. 2 novembre 2006. Disponible sur : <<http://www.houpier.fr/>> (consulté le 19 décembre 2006).

l'intégration du SRV à l'ENT est impossible, des liens existeront au moins de manière visible entre les deux dispositifs.

La convergence serait d'ailleurs profitable pour toute l'université, et pas seulement les SCD. Il faudrait imaginer des plateformes réunissant tous les systèmes en ligne offerts aux étudiants, qu'il s'agisse de l'e-learning, de la hotline, des services administratifs de l'université, des ressources électroniques ou de la référence virtuelle fournies par les bibliothèques.

4.3. Quels champs ?

Que l'on choisisse un système en direct ou en différé, l'accès au dispositif peut s'effectuer via un formulaire. Ce dernier ne présentera pas trop de champs, pour ne pas décourager l'utilisateur. Les informations demandées dépendent de l'utilisation qu'on compte en faire : aide à la répartition automatique des questions entre bibliothécaires, précisions pour la rédaction des réponses, statistiques d'utilisation... On décidera si le formulaire est proposé en plusieurs langues (c'est le cas à la BIUM) et si certains champs sont obligatoires¹¹³.

Dans un contexte universitaire, des informations sont plus indispensables que d'autres. Le champ « université de rattachement » est intéressant, à la fois pour mieux cerner le public touché (exploitation statistique) et mieux répondre aux requêtes. Suivant leur université de rattachement, on indiquera aux étudiants quelles ressources électroniques propres à leur établissement ils sont à même d'utiliser. Ce champ présentera une liste de possibilités (par exemple les noms des universités participant au SRV), ce qui facilite l'exploitation statistique, ou demeurera libre (plus pratique pour les membres d'autres universités, mais moins facile à exploiter). Si ce champ est utilisé, il faut prévoir un choix « non universitaire » pour ne pas exclure le public extérieur.

Un champ « ville/pays » est également utile, pour les étudiants d'autres régions, les non-étudiants ou les étrangers. Outre l'exploitation statistique, il s'agit encore ici de mieux répondre (ou de limiter le service rendu en fournissant par exemple des réponses plus succinctes pour un public extérieur). Que l'utilisateur soit universitaire ou non, on localisera pour lui la bibliothèque la plus proche en

¹¹³ Voir en annexe 6 les champs des formulaires utilisés dans les bibliothèques universitaires françaises.

mesure de lui fournir des documents intéressants, ou on lui indiquera des ressources en ligne adaptées, dans une langue particulière si nécessaire.

La précision d'un thème pour la question permet notamment d'effectuer une répartition semi-automatique des demandes¹¹⁴. À l'université, on peut reprendre la liste des disciplines enseignées. Si celle-ci est trop longue, un système à double niveau est envisageable : l'utilisateur choisit un thème général (par exemple « langues ») ; en fonction de ce premier indice lui est proposé un second menu déroulant avec des choix plus spécifiques (« français », « anglais », « espagnol », etc.). La précision du niveau est complémentaire de la discipline : on ne répond pas de la même manière à un étudiant de premier cycle ou à un doctorant.

Le cadre de la recherche est aussi instructif : préparation de travaux dirigés ou de partiels, établissement de bibliographie, rédaction d'un mémoire, etc. On restreindra d'ailleurs le nombre de références fournies (BnF et BPI se limitent respectivement à 15 et 10 références bibliographiques). Sans prévoir de champ spécifique, on incitera l'utilisateur à préciser dans sa question s'il a déjà effectué des recherches, et si oui lesquelles.

Autant d'éléments utiles pour contextualiser au mieux la demande et personnaliser l'échange. En effet, la personnalisation de la réponse est un point capital de la référence virtuelle, pour qu'elle se rapproche au mieux d'un entretien de référence physique.

4.4. Coûts et délais de mise en place

Ce problème des coûts et délais est fort complexe. En effet, l'organisation d'un SRV, déjà longue en interne, est encore plus délicate dans une perspective collaborative, entre des structures et des équipes qui n'ont pas l'habitude de travailler de concert. On comptera au minimum plus de six mois et parfois plusieurs années, au vu des expériences déjà menées à bien. Il faudra de toute façon organiser une démarche-projet axée sur un rétroplanning, qu'on s'efforcera de respecter. La phase de test ne devra pas être sous-estimée, avec un ou plusieurs logiciels différents.

L'investissement financier n'est pas plus facile à prévoir de manière générale, puisqu'il dépend des solutions techniques retenues. Si le SCD dispose d'informaticiens

¹¹⁴ Voir la partie 2.2.2.

en interne (ce qui est loin d'être toujours le cas), on étudiera le développement d'une solution « maison » à partir d'un logiciel *open source*. L'investissement dans un logiciel propriétaire ne génère pas les mêmes coûts – sans parler de l'infrastructure, si on doit par exemple acquérir un serveur dédié. Et la dépense ne s'apparente pas qu'à un investissement, il y a également un volet de fonctionnement important pour la maintenance logicielle et informatique – sans oublier le temps passé par les bibliothécaires pour répondre. Malgré les limitations officielles de temps annoncées sur les pages d'accueil, il n'est pas rare qu'un répondant mette plus de deux heures pour résoudre une demande complexe. Une donnée intéressante est alors le coût moyen de la réponse, calculé en divisant par le nombre de questions le coût généré par les temps de travail consacrés aux réponses. Outre les réponses, il faut passer du temps à actualiser les FAQ, faire de la veille sur les sites de référence, organiser et indexer les bases de connaissances, etc.

*« En fait, le coût peut varier de 0 à 80 000 €. »*¹¹⁵ Des aides sont certes envisageables : *« on peut imaginer une subvention totale ou partielle de trois ans du ministère de l'éducation, à l'instar des subventions accordées pour l'achat de documentation électronique pour les trois premières années d'abonnement, sachant que les coûts de licence sont annuels. Des financements privés pourraient de même être négociés (fondations etc.). Un financement commun permettrait la création de postes dédiés (coordinateur du réseau, postes techniques), qui, pourquoi pas, permettrait aussi le développement d'un logiciel spécifique et non commercial. »*¹¹⁶

Dans le cadre universitaire, il est indispensable de comptabiliser ces frais dans les contrats quadriennaux État-Université. De même, nous avons vu qu'inclure un projet de SRV dans une UNR est susceptible d'amener des subventions des conseils régionaux. Pourtant, à notre connaissance, aucun subventionnement de ce type n'a encore été accordé à une université française.

¹¹⁵ NGUYEN Claire, op. cit., p. 22.

¹¹⁶ Idem, p. 89.

Aspects collaboratifs de la référence virtuelle à l'université

1. Une solution logique

La collaboration entre plusieurs établissements présente des avantages multiples pour la mise en place d'un SRV. Nous évoquerons ici ceux qui sont propres aux bibliothèques universitaires.

1.1. Bénéfices d'une collaboration en interne (au sein de SCD éclatés)

« Dispersion » et « éclatement » sont des termes fréquents pour qualifier les SCD, en province comme à Paris. Cet éclatement est d'abord physique. Les SCD sont composés de plusieurs bibliothèques, implantés sur des sites différents¹¹⁷ : à Paris, on dénombre 65 sites de bibliothèques universitaires, sans compter les bibliothèques d'instituts et de laboratoires¹¹⁸. Les différences de statuts sont également multiples : un SCD est composé de bibliothèques intégrées, de bibliothèques associées, de kyrielles de petites unités documentaires plus ou moins indépendantes, disséminées au gré des UFR¹¹⁹.

Autant de particularismes qui rendent déjà difficile la planification d'un projet commun au sein d'un seul et unique SCD. La « collaboration » est déjà de mise à l'intérieur de telles structures, faussement uniformes vues de l'extérieur. L'organisation d'un SRV n'est-elle pas alors l'occasion de recréer une unité qui n'existe pas dans les faits ? La référence en ligne repose sur des réseaux virtuels, qui peuvent impliquer des éléments disparates. Lancer un projet de SRV à l'échelle

¹¹⁷ Suivant le rapport Pallier, « 11 SCD seulement apparaissent comme une bibliothèque ou section unique ». PALLIER Denis. *Ministère de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, inspection générale des bibliothèques. L'organisation fonctionnelle des services communs de la documentation des universités. Résultats de l'enquête de septembre 2004 [en ligne]*. Paris : ministère de l'Éducation nationale, mai 2005. Disponible sur : <<http://media.education.gouv.fr/file/78/8/2788.pdf>> (consulté le 11 octobre 2006).

¹¹⁸ RENOULT Daniel. Les étudiants parisiens et les bibliothèques universitaires : le cas des lettres et sciences humaines. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2004, n°5, p. 80-86. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 6 novembre 2006).

¹¹⁹ Revoir l'annexe 3 pour la constitution détaillée des SCD de Paris-III et IV.

d'un SCD permet de faire travailler ensemble des agents qui appartiennent à la même structure sans forcément se connaître. Ce peut être un projet d'établissement intéressant, propre à générer une identité commune au sein d'un SCD éclaté.

Cette identité commune serait également bénéfique vis-à-vis de l'extérieur. Les étudiants qui arrivent à l'université ont l'habitude des centres de documentation et d'information (CDI) de leurs lycées ou des bibliothèques municipales de leurs villes – entités clairement identifiables, à la fois physiquement et institutionnellement. Mais une fois inscrit en licence, l'étudiant primo-arrivant est confronté à une situation déroutante : bibliothèques multiples aux horaires et modes d'accès différents, collections éparpillées, classements divers, catalogues informatisés et fichiers papier qui cohabitent... La situation du SCD de Paris-Sorbonne est symptomatique : la plupart des étudiants connaissent seulement la bibliothèque qui se trouve sur leur lieu de cours (par exemple Michelet pour les étudiants en histoire de l'art) ; quant aux étudiants en master, ils pensent parfois que la bibliothèque de leur université se résume à la bibliothèque historique de la Sorbonne – alors que Paris-IV n'en est qu'une des universités co-contractantes. Le tutorat a été en partie institué pour pallier ces difficultés¹²⁰. Un SRV commun au SCD compléterait l'action des tuteurs : tout d'abord en aidant l'étudiant à saisir la réalité du SCD (via les réponses aux questions pratiques sur les différentes bibliothèques et leurs fonds), mais aussi en donnant une image plus unifiée de l'établissement, grâce à un guichet virtuel unique.

1.2. Une évolution logique

Au-delà d'une simple collaboration en interne, au sein de structures uniques mais éclatées, la référence virtuelle gagne à être pratiquée entre plusieurs SCD différents. En Amérique du Nord, où elle existe depuis plusieurs années, le fonctionnement collaboratif se généralise. On parle alors de « *réseaux de référence à distance coopératifs* », « *service interactif de référence à distance coopératif* » (SIRDC) ou bien encore de « *référence à distance en consortium* ». Dès 2003, la conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CREPUQ)

¹²⁰ BONNET Brigitte. Le tutorat documentaire : une expérience pilote. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1997, n°4, p. 49-52. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 30 octobre 2006).

proclamait qu'un SIRDC était « *l'aboutissement logique des développements qu'on observe présentement [...] la création de consortiums de services de référence constitue une tendance lourde.* » Tendance qui apparaît en France : l'offre *Radis* de la BPI est devenue en 2005 *BiblioSés@me*, avec la participation des bibliothèques de Brest, Lille, Limoges, Marseille, Montpellier et Troyes. La BnF envisage de même ce type d'élargissement.

Mutualiser ainsi les ressources permettrait d'accélérer l'implantation pour le moment timide des SRV en contexte universitaire. Ce dernier est pourtant favorable au fonctionnement en réseau : via le système universitaire de documentation (SUDOC), le consortium *Couperin*, le réseau des CADIST, les SCD possèdent déjà une culture du travail en commun. L'informatisation en cours de ces bibliothèques est un facteur favorable à de nouvelles mutualisations : un SRV est une brique naturelle dans un système d'information documentaire. L'enquête menée par Claire Nguyen auprès des BU a d'ailleurs montré leur intérêt pour les SRV¹²¹.

Non seulement le contexte universitaire est propice, mais ces projets sont encouragés par les tutelles. Dans son rapport 2005, la Cour des Comptes est explicite : « *la séparation actuelle entre des bibliothèques universitaires proches qui prétendent toutes atteindre l'exhaustivité par leurs propres moyens est en effet contraire à l'efficience et à l'efficacité. Chaque établissement doit se spécialiser sur ses points forts dans une optique de complémentarité au sein d'un réseau local. Le développement d'une politique des sites, introduisant davantage de cohérence et de complémentarité dans la documentation des universités implantées dans un même bassin ou une meilleure coopération entre les universités et les écoles d'une même agglomération, est une nécessité.* »¹²² De même le comité stratégique pour les bibliothèques en Île-de-France privilégie le fonctionnement en réseau, en s'appuyant sur des infrastructures à haut débit¹²³.

Une telle association de bibliothèques universitaires dans le cadre d'un SRV présenterait des avantages évidents :

¹²¹ NUGYEN Claire, op. cit., p. 83.

¹²² COUR DES COMPTES. *Rapport au président de la république suivi des réponses des administrations, collectivités, organismes et entreprises*. Paris, 2005, p. 413-414.

¹²³ MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, Rectorat de Paris, Mission interacadémique, Comité stratégique pour les bibliothèques en Île-de-France. *PLAN U3M. Contrat de Plan État-Région 2000-2006. Île-de-France. Orientations pour l'aménagement documentaire en Île-de-France. Second rapport : septembre 2001*. Septembre 2001, 54 p.

- Partage du travail et plus grande amplitude horaire : « *si on veut ouvrir un service de ce type, ce n'est pas possible de le faire de façon graduée : ouvrir quelques heures, voir si ça marche, ouvrir un peu plus, etc. Il faut ouvrir tout de suite beaucoup d'heures, ce qui, dans la pratique, implique que la démarche soit d'emblée collaborative*¹²⁴ » ; dans le cas d'un procédé synchrone, la mutualisation des ressources facilite le fonctionnement. Pour un SCD, la collaboration serait indispensable, pour tout projet de renseignement en direct. « *Un service de référence en ligne en temps réel n'est pas viable à l'échelle d'un établissement seul : il faut être collaboratif ou ne pas être.* »¹²⁵
- Davantage de disciplines et de niveaux couverts, complémentarité des fonds et des ressources utilisés pour répondre (atout documentaire) ;
- Coûts partagés et plus de poids face aux éditeurs de logiciels ou aux organismes établissant des normes (atout économique) ;
- Bassin d'usagers potentiels beaucoup plus large, facilitant le succès du service (atout politique) – usagers qui pensent pourtant avoir à faire à un interlocuteur unique ;
- Pérennité du service, qui ne repose pas sur une structure unique.

Certains objecteront que la collaboration génère aussi des inconvénients : le travail en commun de plusieurs établissements hétérogènes est délicat à coordonner et des pesanteurs bureaucratiques freinent les prises de décisions. La charge de travail est difficile à répartir quand les effectifs et les spécialisations diffèrent d'une bibliothèque à l'autre. Enfin, on ne négligera pas les luttes de prestige et les susceptibilités qui apparaissent parfois entre partenaires.

Autant de risques qui seront plus facilement évités si l'ensemble du projet est conduit, idéalement, par une structure de coordination transversale, constituée de membres des différents SCD. On déléguera dès le départ à ces derniers une autonomie suffisante pour mener à bien l'organisation concrète et quotidienne du service.

¹²⁴ MORIN Nicolas. BPI Chat – réponse. *Home/Nicomo/pro/notes* [en ligne]. 4 juillet 2006. Disponible sur : <<http://www.nicolasmorin.com/blog/?p=86>> (consulté le 17 décembre 2006).

¹²⁵ MORIN Nicolas. Un service de référence en ligne en temps réel. *Biblioacid* [en ligne]. Mai 2005, vol. 2, n°2, p. 13-17. Disponible sur : <http://www.nicolasmorin.com/BiblioAcid_revue/BAv2n2.pdf> (consulté le 12 septembre 2006).

2. Des outils conçus en commun

Pour être efficace, la référence virtuelle à l'université ne se limitera pas à un formulaire sur Internet ou une interface de chat. Des documents complémentaires en ligne sont indispensables pour que le SRV constitue un ensemble cohérent et utile aux étudiants. Dans un système collaboratif, ces outils seront rédigés en commun par les différents partenaires. Cette rédaction est elle-même un travail collaboratif, essentiel pour l'organisation et la pérennité d'un tel dispositif transversal.

2.1. Charte interne et externe

Lorsqu'il s'adresse à un SRV collaboratif, l'utilisateur ignore qui va répondre à sa question. Fort logiquement, il va attendre la même qualité de service quelle que soit sa demande, sans savoir quelle bibliothèque ou quel bibliothécaire le renseignera. Il est alors primordial que le service fourni soit identique en toutes circonstances, malgré l'hétérogénéité des participants. « *La chose est d'autant plus importante que si le service offert est moins bon, c'est la réputation de la bibliothèque d'origine qui en sera d'abord touchée.* »¹²⁶ C'est un problème auquel avait été confronté le réseau *Pregunte* en Espagne. Uniformiser les pratiques est donc capital dans un réseau collaboratif.

Des règles existent pour guider l'uniformisation des réponses. L'International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), l'American Library Association (ALA) et la Reference and User Services Association (RUSA), le Virtual Reference Desk (VRD) ou la NISO ont tour à tour édicté des normes¹²⁷. En France, dans le même esprit, le ministère du Budget et de la réforme de l'État a édité le référentiel *Réponses en ligne*, qui donne des idées pour la mise en place d'un SRV¹²⁸.

¹²⁶ LOINTIER Cécile. La référence virtuelle : définition, typologie et normes. *Argus*, printemps-été 2004, vol. 33, n°1, p. 21-26.

¹²⁷ Voir la partie correspondante en bibliographie.

¹²⁸ MINISTÈRE DU BUDGET ET DE LA RÉFORME DE L'ÉTAT. *Réponse en ligne [en ligne]*. Disponible sur : <<http://www.adele.gouv.fr/reponseenligne/>> (consulté le 29 décembre 2006). Il s'agit de conseils d'ordre général sur les relations en ligne entre l'administration et ses usagers ; certaines remarques sont pertinentes pour la référence virtuelle, même si cette dernière n'est pas évoquée directement.

Au final, quels que soient les choix effectués, ils seront retranscrits dans un guide méthodologique, connu de tous les agents. Cette charte interne récapitule toutes les procédures finalement validées :

- Définition du service et présentation des différents partenaires qui l'animent ;
- Conditions d'accès et public accepté (gratuité ou non, avec inscription ou identifiant ou non...) ;
- Informations demandées à l'utilisateur ;
- Thèmes acceptés pour les questions (avec éventuellement des exemples ou contre-exemples) ;
- Délai de réponse et jours de fermeture (important à l'université, où les périodes de vacances et de fermetures obligatoires varient suivant les entités) ;
- Critères de tri pour la répartition des requêtes entre répondants ;
- Renvoi éventuel vers d'autres ressources ou d'autres services ;
- Manière de présenter et de rédiger une réponse, vocabulaire employé ;
- Profondeur de la réponse fournie (longueur, fourniture de références bibliographiques ou de documents...) en fonction du statut de l'utilisateur (son niveau, son appartenance ou non à l'université, le lieu où il se trouve...) ;
- Temps moyen et temps maximal consacré à une réponse ;
- Procédures de contrôle et d'évaluation du système ;
- Règles de confidentialité et environnement légal.

Une charte externe, consultable en ligne sur la page d'accueil du SRV, reprendra en partie ou en totalité ces règles, pour que les usagers sachent exactement quelle qualité de service ils sont en mesure d'attendre. De cette manière, la politique de service sera réfléchie et explicite, à la fois pour les bibliothécaires et les lecteurs.

D'ailleurs, pour davantage de transparence, il semble préférable que les réponses aux questions soient signées par le bibliothécaire répondant, avec le nom de son établissement. Cette personnalisation autorise l'utilisateur à reprendre contact avec la personne qui l'a renseigné, pour d'éventuelles demandes d'éclaircissements ou des critiques ou remerciements – ce dernier cas étant heureusement le plus fréquent ! De même, la précision de l'entité de rattachement permet d'insister sur la coopération tout

en valorisant les compétences de chaque bibliothèque universitaire : dans un système collaboratif, réunissant qui plus est plusieurs universités – organisations complexes dont les détails échappent souvent aux étudiants – une telle précision est primordiale, pour que le travail de chaque bibliothèque ne devienne pas invisible au sein d'une offre globale.

En outre, rien n'empêche, à la fin du message, de proposer à l'utilisateur de venir en bibliothèque, pour approfondir sa recherche avec les bibliothécaires de référence, ou pour suivre des formations spécifiques à certaines ressources électroniques, par exemple.

2.2. Foires aux questions (FAQ) et bases de connaissances

Les foires aux questions sont des compléments essentiels d'un SRV. Elles aident à éliminer une grande partie des interrogations basiques. De même, si les lecteurs n'ont pas bien consulté le site et qu'ils formulent quand même leur demande, il est pratique de les renvoyer directement sur la partie correspondante de la FAQ – ce qui évite d'avoir à rédiger plusieurs fois les mêmes réponses.

La FAQ regroupe les réponses aux requêtes récurrentes :

- Sur les conditions d'accès à la bibliothèque : horaires, périodes de fermeture, plans d'accès et plans des locaux, conditions d'inscription, etc. Ne pas hésiter à rajouter les informations de base sur l'université elle-même, si le site de cette dernière n'est pas assez précis ;
- Sur le fonctionnement de l'établissement : conditions de consultation, de prêt, de réservation, pénalités en cas de retard, possibilités de reprographie, etc.
- Sur les collections : disciplines présentes, détail et historique des fonds particuliers, leur localisation dans la bibliothèque ;
- Sur les services en ligne : consultation du catalogue, ressources électroniques, paramétrages du proxy, accès aux ressources distantes, etc. Autant de problèmes primordiaux à l'université. *« N'oublions pas que les usagers demandent très souvent une aide technique, qui a parfois peu à voir avec une*

recherche documentaire ; 90 % des requêtes lors des tests de BiblioDirect à la bibliothèque EPC-Biologie étaient relatives au proxy. »¹²⁹

Toutes ces informations devraient déjà figurer sur les sites de chaque bibliothèque, en l'absence même de SRV. Et si le SRV collaboratif possède une page d'accueil différente sur chacun de ces sites, on fera en sorte que les FAQ correspondant à chaque entité soient accessibles depuis ces pages. Au contraire, si le SRV fonctionne avec une seule page d'accueil commune à tous les membres du réseau, on y ajoutera des liens clairs pointant vers les informations spécifiques à chacun des partenaires.

Les bibliothécaires devront être familiers avec la structure adoptée, pour être en mesure de donner des renseignements qui concernent d'autres établissements que le leur. Ainsi, par exemple, un bibliothécaire de Paris-III répondra-t-il aisément à une question sur Paris-IV, sans avoir à la transmettre à un collègue du SCD intéressé.

Enfin, si l'on estime que certaines solutions à des questions récurrentes n'ont pas leur place dans la FAQ, on se contentera de rédiger des scripts et autres réponses automatiques sur certains sujets, mis à disposition des bibliothécaires qui pourront en outre les personnaliser selon leurs besoins.

Mettre en ligne une base de connaissances revient à organiser un autre type de FAQ, plus particulier. L'intérêt est alors que les usagers la consultent, via un moteur de recherche, pour voir quels types de requêtes sont traités, et surtout éviter de formuler une question déjà posée. Les logiciels les plus élaborés génèrent ces bases automatiquement, au fur et à mesure de la vie du service. Néanmoins, cette « foire aux questions déjà posées » nécessite quelques interventions humaines : travail de relecture et éventuellement de réécriture, anonymisation (le logiciel s'en charge parfois), et surtout indexation pour que ces archives soient exploitables. Or ces tâches sont particulièrement chronophages, et de rares bibliothèques prennent le temps de s'y consacrer, jugeant l'effort peu rentable. Il n'y a en effet que les questions basiques et non spécifiques qui reviennent régulièrement, et ces dernières sont déjà traitées dans les FAQ traditionnelles.

¹²⁹ NGUYEN Claire, op. cit., p. 28.

2.3. Élaboration en commun de ressources annexes

« Besides offering direct response to user questions, digital reference services should offer access to supporting resources and information. »¹³⁰ « Toute bibliothèque cherchant à développer un service de référence virtuelle devrait s'efforcer de développer une collection de ressources virtuelles. »¹³¹

En effet, ce sont les ressources en ligne qu'on utilisera de préférence pour renseigner les usagers distants, qui par définition ne viennent pas consulter les collections de référence de la bibliothèque. Il convient donc de réaliser l'inventaire de ces ressources, qu'elles soient payantes ou libres de droits.

À l'université, les ressources électroniques payantes sont nombreuses. Spécifiques aux enseignements prodigués, elles seraient idéales pour répondre aux demandes sur les disciplines intéressant les étudiants. Néanmoins, comme on l'a vu, il est délicat d'employer directement leurs contenus (ou bien alors en se limitant au droit de citation). À tout le moins, on mentionnera au minimum leur existence et l'intérêt qu'elles offrent, surtout aux étudiants qui y ont effectivement accès.

En interne, pour les bibliothécaires membres du SRV, il est aussi intéressant d'accorder l'accès à l'ensemble des ressources électroniques de tous les partenaires du réseau. Ainsi les répondants disposent-ils de davantage de ressources en ligne pour leurs recherches, sans avoir à se déplacer dans une salle de référence, quand elle existe. C'est le choix qui a été fait à Paris-Sorbonne : les bibliothécaires de Paris-III, Paris-IV, Sainte-Barbe et la Sorbonne auront accès à toutes les ressources électroniques des quatre partenaires¹³².

Concernant les ressources en ligne gratuites, elles sont utiles en premier lieu aux bibliothécaires chargés de la référence virtuelle. Mais il faut également les signaler dès la page d'accueil du SRV, pour inciter les étudiants à les utiliser

¹³⁰ « En plus de fournir une réponse directe aux questions des usagers, les services de référence virtuelle devraient fournir un accès à des ressources et informations complémentaires. » ALLISON-BENNETT Blythe, KASOWITS Abby, LANKES David R. *Digital Reference Quality Criteria*. In : LANKES R. David, COLLINS John, KASOWITZ Abby. *Digital reference service in the new Millennium: planning, management, and evaluation*. New York : Neal-Schuman, 2000, p. 77.

¹³¹ LUPIEN Pascal. La référence virtuelle en temps réel : avantages et défis. *Argus*, printemps-été 2004, vol. 33, n°1, p. 13-18.

¹³² Voir l'annexe 8 présentant le compte-rendu de la première réunion de travail du projet de Paris-Sorbonne.

d'eux-mêmes. Ce sont de toute façon les ressources vers lesquelles on pointera en priorité, pour les publics distants et empêchés, pour éviter tout problème de droits.

Ces répertoires de liens et autres signets seront organisés en rubriques, correspondant par exemple aux enseignements de l'université et aux collections des bibliothèques. Dans le cas de Paris-Sorbonne, il s'agira des ressources électroniques gratuites en sciences humaines. C'est le principe des « *pathfinders* » anglo-saxons (littéralement « *ceux qui trouvent le chemin, éclaireurs* »), des guides pour la recherche bibliographique sur un sujet particulier¹³³. Les bibliothèques de référence virtuelle relèvent d'une démarche identique¹³⁴. Tout ceci concourt à l'autonomie de l'étudiant.

Pour agencer ces répertoires communs aux bibliothécaires du réseau, un travail collaboratif est nécessaire entre les différents partenaires, qui ont souvent déjà leurs propres listes de signets. Des outils « collaboratifs », propres au Web 2.0, sont utiles pour gérer en commun ces ressources, comme un wiki ou un outil en ligne de partage de signets de type *Del.icio.us*. Ce dernier est déjà utilisé à Paris-Sorbonne pour un projet de recensement, mutualisation et catalogage dans le SUDOC des ressources électroniques des BU parisiennes (regroupant les SCD de Paris-I, III, IV, VII, VIII, XIII, la bibliothèque interuniversitaire scientifique de Jussieu, Sainte-Geneviève et Sainte-Barbe). De même, la BPI dispose en interne d'une liste de signets réservée à ses collaborateurs pour la référence virtuelle : <http://www.bpi.fr/radis/>. Cette page classique, en html (HyperText Markup Language), fastidieuse à mettre à jour, sera bientôt remplacée par un wiki, utilisé par tous les bibliothécaires du réseau *BiblioSés@me*. On prendra garde de toujours sélectionner les ressources citées avec soin, car les présenter dans le cadre d'un SRV universitaire leur apporte une légitimité qu'elles doivent mériter.

La mise en ligne de bibliographies traditionnelles complète avantageusement les outils bibliographiques virtuels que sont les listes de signets. Une coopération avec les enseignants s'avère fructueuse, en fonction des cours de

¹³³ Pour mieux comprendre les *pathfinders* : WENATCHEE SCHOOL DISTRICT. *Pathfinder for Constructing Pathfinders* [en ligne]. Août 2005. Disponible sur : <<http://home.wsd.wednet.edu/pathfinders/path.htm>> (consulté le 23 décembre 2006).

¹³⁴ Voir par exemple la *Bibliothèque de référence virtuelle* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.bibliovirtuelle.ca/>> (consulté le 23 décembre 2006).

l'année. Au mieux, les listes d'ouvrages seront proposées via des pages qui pointent à chaque fois vers les entrées correspondantes des catalogues (les siens propres et pourquoi pas ceux d'autres bibliothèques). Il peut s'agir plus simplement de documents imprimables ou de bases de données en ligne, via *Refshare* par exemple, qui permet de partager des bibliographies réalisées avec le logiciel en ligne *Refworks* – outil de plus en plus répandu dans les SCD. *LibraryThing* pourrait être utilisé, pour constituer rapidement des listes thématiques¹³⁵.

Les bibliothèques universitaires n'hésiteront pas non plus à mettre en ligne des ressources qui leur sont propres et qu'elles auront développées en interne, parfois même avant la création du SRV, comme des guides d'aide à la recherche, adaptés aux différentes disciplines et aux différents niveaux d'étude (et si possible en langues étrangères)¹³⁶. On ne se contente plus alors de lister des ressources utiles, on explique comment s'en servir. L'optique de formation prime toujours. On profitera des outils développés par les CADIST quand ceux-ci sont présents en BU. À la Sorbonne, les outils rédigés par les CADIST d'histoire médiévale et moderne et de géographie seront sollicités.

3. Une promotion partagée

3.1. Motivation et volontariat

La mise en place d'un SRV suscite toujours des craintes : la principale étant la peur d'un surcroît de travail, quand on voit le succès d'une offre comme le *Guichet du savoir*. Comme nous l'avons constaté, cette idée est en grande partie illusoire à l'université. D'autres réticences existent : manque de familiarité avec les nouvelles technologies, génératrices de problèmes techniques, absence d'intérêt pour le service public en général, a priori idéologiques vis-à-vis de la référence virtuelle « déshumanisante »... Il est vrai que le SRV exige de la disponibilité, des

¹³⁵ PFITZINGER Scott. Using LibraryThing in a library. *BiblioTech Web* [en ligne]. 6 novembre 2006. Disponible sur : <<http://www.bibliotechweb.com/archives/2006/11/06/using-librarything-in-a-library/>> (consulté le 23 décembre 2006).

¹³⁶ Deux exemples : SCD de l'université de Tours. *AIREL, aide à la recherche documentaire en lettres et sciences humaines* [en ligne]. 2006. Disponible sur : <<http://www.scd.univ-tours.fr/bibli-web/bibli-lettres-ai-rel.asp>> (consulté le 23 décembre 2006). SCD de Toulouse-Le-Mirail. *Recherche documentaire. Comment chercher* [en ligne] ? Disponible sur : <<http://w3.univ-tlse2.fr/scd/rechdoc/chercher.html>> (consulté le 23 décembre 2006).

connaissances en informatique, en ressources virtuelles et en communication interpersonnelle¹³⁷. De bonnes bases en anglais sont recommandées pour ces fonctions liées aux nouvelles technologies.

L'organisation du SRV nécessite avant tout une présentation claire du projet à l'ensemble des personnels, pour apaiser les craintes légitimes et insister sur les avantages de la référence virtuelle pour les bibliothèques... et les bibliothécaires ! Renseigner les lecteurs est valorisant, comme le service public en général ; les retours sur les SRV sont presque toujours positifs. Dans le cas d'un procédé en différé, s'occuper des demandes en ligne change des tâches routinières, et s'intercale de manière souple entre les diverses activités de la journée. De plus, les compétences de chacun sont mises en valeur, puisque l'on répond suivant ses spécialités. Enfin, l'aspect de formation continue n'est pas négligeable : chercher des informations pour un lecteur permet d'enrichir ses propres connaissances.

Une fois identifié le personnel apte à travailler en ligne, il faut donc le convaincre de participer au projet. Car l'intérêt initial est un préalable à la référence virtuelle. Cette dernière est une tâche de service public à part entière, exigeante, qui engage l'image de la bibliothèque, et des autres partenaires dans le cas d'une structure collaborative. Forcer des agents à y participer a de grandes chances d'être contre-productif, car c'est un domaine où la résistance passive fait merveille : les gens peu motivés traînent à traiter les questions qu'on leur assigne, ils les transfèrent à des collègues, ou bien encore ils se fendent d'une réponse expéditive à peine cordiale... À moins d'avoir un coordinateur-relecteur pointilleux qui surveille tous les échanges avec attention, ces mauvais répondants finissent par être naturellement exclus du système : implicitement, on ne leur attribue plus aucune question...

Une solution consiste à démarrer avec quelques volontaires, et à étendre progressivement la participation à l'ensemble du personnel. Car le volontariat n'est pas la panacée : *« le système du volontariat est problématique à moyen terme : le surcroît de travail lié à cette nouvelle tâche n'est pas forcément reconnu par le reste du personnel et la direction. Les responsables de la référence virtuelle à*

¹³⁷ INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARIES ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. SECTION DU TRAVAIL DE RÉFÉRENCE. *Lignes directrices de l'IFLA en matière de référence numérique [en ligne]*. 2002-2003. Disponible sur : <<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-f.htm>> (consulté le 20 novembre 2006).

l'université du Maryland préconisent d'abandonner le volontariat et de faire plutôt un travail de promotion auprès des autres collègues, afin que le SRV devienne une tâche régulière et soit reconnu comme un service essentiel. »¹³⁸ Si le service fonctionne bien, on espère qu'un effet d'entraînement incitera des collègues au départ réticents à rejoindre l'aventure de la référence virtuelle. À terme, cette tâche sera incluse dans le profil de poste des nouveaux recrutés – c'est par exemple déjà le cas à la BIUM, mais aussi à Sainte-Barbe, dont tout le personnel n'est pas encore engagé.

Néanmoins, rien n'empêche des non-volontaires de se prendre au jeu, et de collaborer activement, malgré un manque d'enthousiasme ou d'intérêt initial... Ainsi peut-on imaginer que tous les agents assignés au service public réel seront associés d'emblée au travail de référence virtuelle. Une solution intermédiaire consiste à fonder le système avec un nombre limité d'agents, tout en faisant appel ponctuellement aux experts de certains domaines. Les membres du SRV traitent alors les questions simples ou qui relèvent de leurs compétences propres. En cas de demande très pointue, on adresse le message au spécialiste de la discipline (l'acquéreur concerné ?), même s'il ne fait pas officiellement partie du SRV. Un équilibre délicat entre volontariat et participation obligatoire sera trouvé localement au sein de chaque établissement.

3.2. Management, formation et évaluation

*« Training of experts is one of the most important aspects of planning and operating a digital reference service. »*¹³⁹ Que les membres du SRV soient volontaires ou non, ils seront formés pour cette nouvelle fonction, car la référence virtuelle ne s'improvise pas. Le management des équipes, primordial dans un système collaboratif, sera mené de manière transversale par tous les partenaires, sous la houlette du coordinateur général et de ses adjoints.

Aux membres du SRV, on distribuera tout d'abord le guide méthodologique déjà évoqué (ou on le rendra accessible en ligne). Les règles seront présentées et

¹³⁸ NGUYEN Claire, op. cit., p. 57.

¹³⁹ « La formation des experts est l'un des aspects les plus importants de la planification et de l'organisation d'un service de référence virtuelle. » ALLISON-BENNETT Blythe, KASOWITS Abby, LANKES David R. Digital Reference Quality Criteria. **In** : LANKES R. David, COLLINS John, KASOWITZ Abby. *Digital reference service in the new Millennium: planning, management, and evaluation*. New York : Neal-Schuman, 2000, p. 76.

expliquées au cours de réunions. De même une formation technique sera-t-elle prévue, en fonction du logiciel choisi. Il peut s'agir de cours dispensés en interne ou de séances organisées par les fournisseurs, et incluses dans l'achat du produit. On sollicitera aussi les compétences de collègues pratiquant déjà la référence en ligne : en France, plusieurs structures utilisent *Askal* ou *QuestionPoint*, et peuvent faire part de leur expérience en la matière. De même, en interne, « *l'entraide est vivement encouragée pour traiter les questions difficiles. Cela accroît l'expérience de chacun et rend plus confiant. À deux, les scrupuleux et les nouveaux venus hésitent moins à se lancer.* »¹⁴⁰ Dans le cas du chat, on formera déjà les agents en les incitant à communiquer entre eux via la messagerie instantanée, avant d'ouvrir le service au public.

La formation n'aura pas seulement lieu avant le lancement ; une évaluation permanente fera le point régulièrement sur le fonctionnement du SRV. Les dispositifs de ce type ne sont pas encore répandus dans les bibliothèques universitaires françaises, et les besoins du public sont mal connus. Leur organisation relève donc encore de l'expérimentation, et des ajustements devront être effectués après l'ouverture. Ce processus d'évaluation ne relève pas que du simple bon sens ; il s'insère dans la logique de performance instituée par la loi organique relative aux lois de finances n°2001-692 du 1^{er} août 2001 (LOLF), avec, à terme, la perspective de déterminer le coût particulier du SRV. « *La Lolf nous oblige à mesurer la qualité et la performance des activités et des services et, au-delà, rapportées aux coûts, à évaluer leur efficacité. Pour ce faire, il faudra étudier attentivement les expériences et les réalisations qui ont déjà pu être menées, y compris à l'étranger, et intégrer la future norme ISO révisée sur les mesures de performance des bibliothèques.* »¹⁴¹

On contrôlera donc la qualité du service et les problèmes qui surviennent. Des règles existent en la matière¹⁴² ; on se référera également aux normes ISO 2 789 (établissement des statistiques) et 11 620 (évaluation de la performance des bibliothèques). Le rapport technique 20983:2003 (Information et documentation-

¹⁴⁰ D'après un document de travail de la BIUM, aimablement communiqué par Hélène Gautier-Gentès.

¹⁴¹ COLAS Alain. Bibliothèques universitaires : L'enquête statistique annuelle à l'épreuve du changement. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2006, n°6, p. 60-65. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 13 décembre 2006).

¹⁴² Revoir notamment la partie 3.2.1.

Indicateurs de performance pour les services électroniques des bibliothèques) décrit notamment les indicateurs de performance pour les dispositifs de renseignement et de référence (annexe B, 1.4). Des listes d'indicateurs et de critères concrets à évaluer seront instituées en commun par les différents partenaires¹⁴³ ; les logiciels les plus évolués génèrent automatiquement des statistiques intéressantes en la matière. Par exemple, en cas de référence synchrone, on étudiera les horaires et les jours où le service est le plus sollicité pour s'adapter aux besoins. Ces derniers varieront sans doute d'une année sur l'autre, en fonction du calendrier universitaire et des horaires de cours. Outre la simple évaluation, c'est aussi l'uniformisation des pratiques au sein du réseau collaboratif qui sera visée.

L'expérience des bibliothécaires sera sollicitée pour recenser forces et faiblesses du service, et mieux adapter l'offre en fonction de la demande effective. Divers moyens sont envisageables pour recueillir leurs témoignages : réunions, questionnaires¹⁴⁴, courriels, listes de diffusion ou forums internes, rédaction d'un wiki, etc. Ainsi complétera-t-on les FAQ en fonction des questions récurrentes auxquelles on n'aurait pas pensé a priori. L'uniformisation des réponses sera améliorée, au fur et à mesure que les différents bibliothécaires auront appris à travailler en commun. Pour ce faire, les coordinateurs n'hésiteront pas non plus à se dégager du temps pour relire tout ou partie des réponses envoyées par les membres du SRV. L'expérience de la BnF prouve que c'est un moyen efficace de garantir l'uniformité et la qualité dans les formulations – même si cela risque de froisser la susceptibilité de certains collègues.

On veillera aussi à récolter, dans la mesure du possible, les réactions directes des usagers. La meilleure solution est d'adresser des sondages aux utilisateurs. Qu'il s'agisse d'une réponse par courriel ou de la transcription d'une session de chat, on peut y inclure un lien qui renvoie à un modeste sondage, avec quelques questions sur la perception du SRV (image du service, taux de

¹⁴³ Voir NGUYEN Claire, op. cit., p. 65, pour les différents critères d'évaluation à mettre en place.

¹⁴⁴ Un exemple de questionnaire : CARNEGIE MELLON UNIVERSITY LIBRARIES. *Chat Survey [en ligne]*. Disponible sur : <<http://www.contrib.andrew.cmu.edu/~matthewm/chatopsurv.pdf>> (consulté le 24 décembre 2006).

satisfaction, améliorations à apporter)¹⁴⁵. Dans les faits, ces liens sont souvent peu visibles ou ne suscitent que peu de retours. Les témoignages recueillis doivent néanmoins être considérés avec attention. Ils seront utiles pour évaluer et améliorer le système, et le défendre à terme devant les tutelles.

3.3. Quelle visibilité en ligne ?

Le succès du SRV dépendra en grande partie de sa visibilité, notamment sur les sites Web des différents partenaires. On peut imaginer sur chacun d'eux une page d'accueil ou un formulaire propre au service ; ne changeraient que l'habillage et les couleurs, harmonisés à chaque fois avec le reste de l'environnement graphique du site. Une telle solution a été adoptée pour les différents partenaires du réseau *BiblioSés@me* de la BPI. L'offre est bien intégrée sur chaque site, au détriment néanmoins de l'identité du SRV. Ou bien l'on institue une page d'accueil unique, hébergée à part, vers laquelle pointeront les sites de tous les partenaires, pour privilégier l'identité visuelle du nouveau dispositif.

Où que se localise l'entrée du SRV, des liens internes pointeront vers elle. La signalisation existera au minimum depuis la page d'accueil des différents sites. Elle ne se limitera pas à un lien perdu parmi d'autres. Il s'agit d'un service d'assistance, impliquant une communication avec des bibliothécaires, et non pas d'une ressource en ligne quelconque. Pour le projet de Paris-Sorbonne, des liens devront être créés vers le SRV à partir d'un certain nombre de pages, déjà identifiables :

- Page du SCD de Paris-IV : <http://bibliotheque.paris4.sorbonne.fr/> ;
- Page des services de documentation de l'université de Paris-IV : http://www.paris4.sorbonne.fr/fr/rubrique.php3?id_rubrique=1124 ;
- Page du SCD de Paris-III : <http://bucensier.univ-paris3.fr/> ;
- Page d'accueil de la Sorbonne : <http://www.bibliotheque.sorbonne.fr/>.

De même un lien vers le SRV devrait-il être visible sur les pages des rubriques principales, comme le catalogue ; en effet, un grand nombre

¹⁴⁵ Voir par exemple la liste de critères de MAC LURE Charles R., LANKES R. David, GROSS Melissa [et al.]. *Statistics, Measures and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library Services: Guidelines and Procedures [en ligne]*. [Syracuse] : Institute of Syracuse, 2003, 111 p. Disponible sur : <<http://quartz.syr.edu/quality/>> (consulté le 15 décembre 2006).

d'utilisateurs habitués ont sans doute inclus certaines pages dans leurs favoris/signets, et ne passent plus par la page d'accueil des SCD. Ils risqueraient alors de ne pas remarquer l'ouverture du nouveau service. En définitive, à l'instar de ce que préconisent les Anglo-Saxons, l'idéal est d'implanter un lien vers le SRV sur chacune des pages du site – ce qui ne garantit pourtant pas une bonne visibilité !¹⁴⁶ Mieux encore, en cas de recherche infructueuse sur le catalogue, on suggérera au lecteur de contacter le SRV pour faire quand même aboutir sa recherche¹⁴⁷. Tous ces efforts ne sont pas anecdotiques, l'expérience prouvant, sans surprise, qu'un SRV peu visible reçoit moins de sollicitations ; le cas s'est présenté à Nancy, où la réorganisation des liens, devenus moins clairs, a entraîné une baisse significative du nombre de messages¹⁴⁸.

À l'extérieur, on veillera à bien référencer le nouveau dispositif sur les moteurs de recherche, à l'image de ce qui a normalement déjà été fait pour le site Web du SCD. Des échanges de liens seront proposés, avec d'autres sites de bibliothèques universitaires ou de SRV, y compris à l'étranger. On peut aller plus loin, comme le fait la BPI : une bibliothèque universitaire étrangère spécialisée en humanités pourrait renvoyer ses questions en français vers le SRV de Paris-Sorbonne, qui en échange transmettrait les requêtes en langue étrangère vers d'autres BU partenaires.

3.4. Importance de la communication

Outre la simple visibilité, on soignera la communication autour du SRV. En premier lieu, un nom et un logo accrocheurs seront élaborés, surtout dans un contexte collaboratif ; commun à plusieurs bibliothèques, le dispositif doit être clairement identifié comme tel par tous les étudiants, quel que soit le site via lequel ils y accèdent. En 2004, travaillant sur un projet de référence virtuelle à la Sorbonne, des élèves de l'ENSSIB avaient proposé l'acronyme *Sorbon*, pour « *Service d'orientation, de renseignements bibliographiques et d'outils*

¹⁴⁶ PFITZINGER Scott. *BiblioTech Web. The Intersection Of Libraries and Technology* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.bibliotechweb.com/archives/2006/11/16/im-reference/>> (consulté le 20 novembre 2006).

¹⁴⁷ FRANCOEUR Stephen. *Web Contact Centers* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.teachinglibrarian.org/weblog/2006/09/linking-to-chat-services-in-catalog.html>> (consulté le 8 novembre 2006).

¹⁴⁸ D'après des documents de travail aimablement fournis par Jean-Charles Houppier.

numériques »¹⁴⁹. Ce nom est intéressant pour le projet de Paris-Sorbonne, mais la bibliothèque Sainte-Barbe ne s'y reconnaîtra peut-être pas, sans compter qu'un tel acronyme générerait un futur élargissement à d'autres établissements.

Il ne faut pas non plus hésiter à mettre le SRV en valeur dès le départ. Les BU se contentent généralement de gérer la référence en ligne en se disant : « *fais-le et ils viendront.* »¹⁵⁰ Trop souvent, on débute par un formulaire en ligne, difficile à trouver sur le site Internet du SCD, en se promettant de faire de la publicité à terme si tout fonctionne bien. Le SRV plafonne alors à quelques messages par mois, et plus personne ne se soucie ensuite de lui donner davantage de notoriété. On aboutit à des demi-échecs, faute de communication, tandis qu'on a souvent investi beaucoup de temps et d'argent.

Au contraire, les services de renseignements commerciaux concentrent leurs forces sur le marketing, qui est le point faible des bibliothèques : on en prendra comme exemple la récente campagne de lancement en France de *Yahoo! Answers*, avec affichage dans les transports en commun. Au contraire « *seuls les étudiants qui ont une thèse en cours bénéficient régulièrement des informations extra-catalographiques offertes par les bibliothèques ; les autres usagers ne s'approprient ces services qu'au terme de campagnes de communication ciblées.* »¹⁵¹ De même, « *la communication, et même la publicité, sont des éléments absolument essentiels à la réussite d'un projet de ce type.* »¹⁵²

On n'ira peut-être pas jusqu'à copier l'exemple australien : pour lancer son nouveau SRV par texto, l'université de Curtin avait organisé un concours récompensant les premiers utilisateurs par des prix !¹⁵³ Mais une communication efficace sera agencée en direction du public universitaire, étudiants et enseignants.

¹⁴⁹ DESSERTAZ Kari, JOSTE Clémence, LAMY Stéphanie [et al.]. *Orienter, renseigner et former à la Bibliothèque Interuniversitaire de la Sorbonne, élaboration d'une offre de nouveaux services à distance pour la salle de référence. Mémoire projet [en ligne]*. Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : ENSSIB, 2004, 98 p. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/M-2004-PRO-05-vol1.pdf>> (consulté le 17 décembre 2006)

¹⁵⁰ CAVALERI Piero. Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne : de nouveaux produits dans un marché concurrentiel. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, n°4, p. 24-32. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 21 décembre 2006).

¹⁵¹ Idem.

¹⁵² MORIN Nicolas. Services de référence en ligne. *Biblioacid [en ligne]*. 28 janvier 2005. Disponible sur : <http://www.nicolasmorin.com/BiblioAcid_revue/BAv2n2.pdf> (consulté le 12 septembre 2006).

¹⁵³ GILES Nicolas, GREY-SMITH Sue. *Txting librarians @ Curtin [en ligne]*. 2005. Disponible sur : <<http://conferences.alia.org.au/online2005/papers/a12.pdf>> (consulté le 25 octobre 2006).

La promotion est d'autant plus importante que l'offre crée ici la demande, comme nous l'avons déjà dit – surtout en France, où il n'y a pas de tradition en matière de référence virtuelle. En outre, la publicité autour du SRV bénéficie à l'ensemble de la bibliothèque¹⁵⁴. En cas d'hésitation, on lancera, au pire, le service en version Bêta, pour justifier d'éventuels dysfonctionnements de mise en place, à l'instar de... *Google*, qui s'est justement fait une spécialité de ce genre de procédé¹⁵⁵.

En guise d'exemple, divers moyens sont envisageables pour le projet de Paris-Sorbonne, aisément transposables dans d'autres universités (outre la visibilité en ligne évoquée dans la partie précédente) :

- Présentation du système sur tous les documents du SCD, notamment ceux qui sont donnés en début d'année aux nouveaux arrivants. Les moyens classiques seront utilisés : affichettes, prospectus, marque-pages... Au mieux, on éditera des plaquettes spécifiques au SRV, à destination des étudiants et des enseignants¹⁵⁶ ;
- Articles dans la presse destinée au public universitaire : *L'étudiant*, *Le Figaro étudiants*, *Le Point étudiants*, *Transfac*, *Studyrama*, *Sorbonne(s) nouvelles* (réalisé par des étudiants de Paris-I, III, IV et V), etc.
- Annonces dans les publications internes aux universités : *Paris-Sorbonne en bref* est la publication interne de Paris-IV. Une présentation pourrait être sollicitée sur les ondes de *Radio-Sorbonne*. Les listes de diffusion et forums internes ne seront pas oubliés ;
- Articles dans les médias professionnels : liste *Biblio-Fr*, *Bulletin des bibliothèques de France*, *Livres Hebdo*, *BIBLIOTHÈQUE(s)*, etc.

En complément de la communication, on organisera des présentations et des formations en direction du public potentiel (et on mentionnera le SRV en marge des formations sur d'autres sujets). Les enseignants seront des cibles privilégiées.

¹⁵⁴ NGUYEN, Claire. Les services de référence virtuels en bibliothèque universitaire : enjeux, perspectives, débats. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2006, n°3, p. 54-57. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 5 septembre 2006).

¹⁵⁵ ABRAM Stephen. Waiting for Your Cat to Bark-Competing with Google and its ilk. *SirsiDynix OneSource [en ligne]*. Septembre 2006, vol. 2, n°9. Disponible sur : <http://www.imakenews.com/sirsi/e_article000645245.cfm?x=b11,0,w> (consulté le 26 décembre 2006).

¹⁵⁶ Un exemple à l'adresse suivante : CARNEGIE MELLON UNIVERSITY LIBRARIES. *Online Chat. Reference in Real Time [en ligne]*. Disponible sur : <http://www.contrib.andrew.cmu.edu/~matthewm/chat_flyer.pdf> (consulté le 26 décembre 2006).

Moins nombreux que les étudiants, ils sont plus faciles à rassembler et surtout ils servent de relais de communication auprès de leurs élèves. À chaque fois, on insistera sur la nature collaborative du nouveau service : tous les partenaires seront cités, pour que l'opération profite à chacun d'entre eux.

Cette tâche est néanmoins de longue haleine, vu le manque d'audience que reçoivent souvent ces formations aux nouveaux outils – à Paris-Sorbonne, par exemple, deux réunions de présentation du logiciel *Refworks*, récemment acquis par le SCD, ont drainé peu de participants à la rentrée 2006.

4. Une collaboration élargie ?

4.1. D'autres partenaires parisiens

Comme nous l'avons constaté, le projet de référence virtuelle de Paris-Sorbonne est très cohérent ; mais la limitation aux quatre partenaires initiaux n'est en rien définitive. D'autres établissements parisiens trouveraient sans mal leur place dans le futur dispositif. Le projet de carte documentaire du Quartier latin, déjà évoqué, s'intéresse justement aux rôles complémentaires des SCD de Paris-I, II, III, IV, la Sorbonne, Sainte-Geneviève, Cujas et Sainte-Barbe. La moitié de ces établissements figure dans le présent projet ; inclure les quatre autres relèverait de la même logique de rationalisation qui anime l'idée de carte documentaire¹⁵⁷. En effet, les enseignements qui y sont dispensés concernent également les humanités au sens large : Paris-I est spécialisée en droit, science politique, sciences économiques et de gestion, géographie, histoire, histoire de l'art et archéologie, philosophie et mathématiques appliquées. Paris-II traite de droit, science politique et sciences économiques et de gestion. Ces disciplines sont à la fois proches et complémentaires de celles enseignées à Paris-III et IV. Sainte-Geneviève est davantage encyclopédique, mais dépend de Paris-III. Quant à la bibliothèque Cujas, elle est spécialisée en sciences juridiques (CADIST) et économiques. Le second rapport Renoult évoque lui aussi, sur la montagne Sainte-Geneviève, la

¹⁵⁷ GONDRAND-SORDET Emmanuelle. La mise en œuvre d'une politique documentaire de site : l'exemple du Quartier latin. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2006, n°1, p. 74-80. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 13 septembre 2006).

« consolidation d'un ensemble Lettres/Sciences humaines et sociales cohérent avec Sorbonne, Cujas, Sainte-Geneviève, Sainte-Barbe. La création de la bibliothèque interuniversitaire Sainte-Barbe permet de mieux identifier les rôles de chacune de ces bibliothèques : Cujas bibliothèque spécialisée en droit et destinée à la recherche, Sorbonne en Lettres/Sciences humaines et sociales—recherche et mettant l'accent sur les publications étrangères, Sainte-Geneviève pluridisciplinaire et mettant l'accent sur les collections de langue française, Sainte-Barbe 1^{er} et 2^e cycles offrant des places de travail et des documents de première nécessité correspondant aux programmes des études des universités de PI, PII, PIII et PIV. »¹⁵⁸ Autant d'arguments qui incitent à étendre, à terme, le SRV à l'ensemble de ces huit établissements complémentaires. Ce projet transversal permettrait d'initier une coopération, envisagée à terme à un niveau plus général.

Il est également possible d'élargir la collaboration au-delà du domaine des humanités, en se basant davantage sur le critère géographique, non plus circonscrit au seul Quartier latin, mais étendu à l'agglomération parisienne. Nous avons déjà constaté que des projets transversaux existaient à cette échelle : l'UNR Paris-Île-de-France et le recensement des ressources électroniques des universités parisiennes¹⁵⁹. D'autres initiatives de même ordre intéressent la région Île-de-France. L'Alliance Paris Universitas coordonne depuis quatre ans les politiques de cinq établissements : Paris-III, Paris-VI, Dauphine, l'école des Hautes études en sciences sociales et l'École normale supérieure. L'instauration de pôles de recherche et d'enseignement supérieur (PRES) en 2005 va dans le même sens ; autant d'initiatives qui visent à multiplier les projets transversaux entre universités, pour accroître leur visibilité au niveau mondial. Dans cette optique de mutualisation, un SRV coopératif réunissant tous les établissements d'enseignement supérieur parisiens serait tout à fait légitime. Un tel dispositif représenterait une première étape vers davantage de travail en commun. Le champ d'application de la référence virtuelle serait alors encyclopédique, puisque toutes

¹⁵⁸ MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, Rectorat de Paris, Mission interacadémique, Comité stratégique pour les bibliothèques en Île-de-France. *PLAN U3M. Contrat de Plan État-Région 2000-2006. Île-de-France. Orientations pour l'aménagement documentaire en Île-de-France. Second rapport : septembre 2001*. Septembre 2001, 54 p.

¹⁵⁹ Se reporter respectivement aux parties 1.2.4 et 3.2.3.

les disciplines seraient concernées. Mais les caractéristiques essentielles d'un SRV universitaire demeureraient, notamment via le souci de pédagogie et de formation à la recherche visant à l'autonomie documentaire des étudiants.

4.2. Un réseau commun pour les bibliothèques universitaires ?

À beaucoup plus long terme, la logique de mutualisation permettrait d'envisager un SRV universitaire à l'échelle de l'Hexagone. En France, on dénombre actuellement 148 services documentaires d'enseignement supérieur : 100 SCD ou SICD (service interétablissements de coopération documentaire), 29 bibliothèques d'IUFM (Institut universitaire de formation des maîtres), et 19 bibliothèques de grands établissements, sur en tout 410 implantations différentes¹⁶⁰. Dépasser le cadre parisien serait déjà concevable dans le seul projet de Paris-IV : la Sorbonne comprend des CADIST en histoire médiévale et moderne et géographie. Or les CADIST d'histoire médiévale fonctionnent déjà en réseau, via le système *Ménestrel*. Et certains CADIST d'histoire, notamment ceux de Poitiers, Aix et Caen, vont bientôt être fédérés par la Sorbonne. Pourquoi ne pas les inclure alors dans le futur SRV ? Quitte à dépasser le cadre parisien et celui des humanités, la logique de performance n'amène-t-elle pas à réfléchir à un regroupement de tous les SCD français pour un projet transversal de référence virtuelle ? Un réseau de ce type pourrait par exemple être chapeauté par le consortium *Couperin*. On a déjà vu en effet le rapport étroit qui existait entre ressources électroniques et référence virtuelle. Cet élargissement ne relèverait pas que de l'utopie. L'ABES elle-même a commencé à réfléchir aux problématiques de renseignement en ligne, qui seront évoquées lors du prochain conseil d'administration en mai 2007.

Les avantages d'une mise en commun à l'échelle du pays ne sont pas négligeables. « *Le regroupement des universités, et donc l'association de leurs bibliothèques, donneraient une viabilité aux services de référence en ligne, grâce à un bassin plus large d'utilisateurs et à un réseau de bibliothèques plus varié, un*

¹⁶⁰ RENOULT Daniel. *Les bibliothèques universitaires et leurs publics : à propos d'une enquête récente*. In : UNIVERSITÉ D'ARTOIS. Journée d'étude sur la lecture étudiante, 16 mars 2004 [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.univ-pau.fr/saes/pb/divers/bibliotheques/bu.ppt>> (consulté le 6 novembre 2006).

partage du travail plus large. Ceci constituerait une étape vers des réseaux locaux (au niveau régional), spécialisés (par type d'établissement), ou mixtes.»¹⁶¹

D'autres bénéfices inattendus faciliteraient le renseignement en direct. En incluant le SCD des Antilles-Guyane (qui pratique déjà la référence en ligne) ou le nouveau centre de Paris-Sorbonne à Abū-Dhabī, l'amplitude horaire du procédé pourrait être élargie, en jouant sur les faisceaux horaires. L'ensemble des médiathèques et bibliothèques françaises à l'étranger pourrait être sollicité, dans l'optique d'une référence en direct, 24 h sur 24 – sans avoir à engager du personnel de nuit.

Au-delà de la France, des universités étrangères trouveraient leur place dans un tel dispositif. Nous avons vu dans la partie 3.3.3 que des partenariats étaient envisageables pour l'échange de questions en langues étrangères. La mutualisation serait encore plus évidente pour le domaine francophone. Cet élargissement s'insérerait lui aussi dans la logique de coopération internationale qui anime désormais les universités françaises. L'Alliance Paris Universitas, que nous avons évoquée, a par exemple signé le 8 décembre 2006 un accord-cadre avec l'université de Montréal. Une autre mission du même type sera organisée en 2007 en direction de l'Inde. Un SRV universitaire francophone, fonctionnant 24 h sur 24 à l'échelle de la planète, constitue une perspective séduisante, dans une logique de défense de la langue française, préconisée par des personnalités comme Jean-Noël Jeanneney.

Enfin, les passerelles vers les bibliothèques de lecture publique ne sont pas non plus à négliger. Les bases d'une coopération concrète existent déjà : le réseau *BiblioSés@me* est prêt dès aujourd'hui à accueillir en son sein les bibliothèques universitaires qui en feraient la demande ; trois établissements ont déjà manifesté leur intérêt et réfléchissent à leur éventuelle participation au réseau de la BPI : la Bibliothèque nationale et universitaire de Strasbourg, la BU de Reims-Champagne-Ardenne, et l'université de technologie de Troyes.

En attendant que ces différents élargissements se concrétisent tôt ou tard, « *une liste de tous les SRV existants dans les bibliothèques d'enseignement supérieur et de recherche, pourrait être publiée. Elle serait disponible sur le site de la SDBD* [sous-

¹⁶¹ NGUYEN Claire. Les services de référence virtuels en bibliothèque universitaire : enjeux, perspectives, débats. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2006, n°3, p. 54-57. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 5 septembre 2006).

direction des Bibliothèques et de la documentation], *de Couperin ou sur le site d'une bibliothèque volontaire, vers lequel les autres établissements pointerait.* »¹⁶² De tels répertoires existent déjà au niveau mondial, de manière plus ou moins informelle¹⁶³.

En tout état de cause, la logique de collaboration, une fois enclenchée, ne connaît pas de limites prédéfinies. Le projet *QuestionPoint* d'OCLC (Online Computer Library Center) le démontre de manière très concrète, avec plus d'un millier de bibliothèques, aux statuts divers, qui partagent leurs ressources pour la référence en direct, à l'échelle du globe. Les moyens technologiques sont désormais suffisamment rôdés pour être étendus à très grande échelle sans problème majeur. Les seules limitations qui existent encore relèvent de l'organisation et de la gestion d'un système où des milliers de bibliothécaires auraient à travailler en commun.

¹⁶² NGUYEN Claire. *Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif. Analyses comparées et propositions à partir de l'exemple de l'Université de Montréal.* Mémoire d'étude. Villeurbanne : ENSSIB, 2006, p. 88.

¹⁶³ LIBRARY AND INFORMATION WIKI. *Chat reference libraries [en ligne]*. Disponible sur : http://liswiki.org/wiki/List_of_libraries_providing_virtual_reference_services (consulté le 26 octobre 2006).

Conclusion

Le dessein de Paris-Sorbonne est emblématique de ce que la référence virtuelle pourrait (et devrait ?) être dans les bibliothèques universitaires françaises. Certes, plusieurs SCD se sont déjà lancés dans une telle entreprise, mais seuls, de manière discrète et avec des moyens limités. Au contraire, les structures collaboratives sont propices au développement de la référence virtuelle à l'université. Qu'il s'agisse de Paris ou de la France entière, le contexte de l'enseignement supérieur est lui-même favorable à ces projets transversaux, axés sur de nouveaux services en direction des étudiants. Conscientes des opportunités présentées par les nouveaux moyens de communication directe avec leurs lecteurs, les BU ont encore des réticences dans ce domaine, alors qu'elles travaillent déjà ensemble pour le catalogage, les acquisitions, etc.

Les avantages induits ne manquent pourtant pas, tant pour les bibliothèques que leurs usagers : affinement de la politique documentaire, aide à la formation en recherche documentaire, utilisation accrue des ressources électroniques encore peu utilisées. Le public de l'université (étudiants, enseignants, chercheurs) a des exigences particulières, qu'un SRV peut combler dans une certaine mesure, sans crainte d'être débordé. Rappelons une dernière fois que les SCD doivent se démarquer des offres généralistes qui existent déjà : à l'université, la référence virtuelle est dirigée en priorité vers les besoins des étudiants, liés aux disciplines enseignées. De même, les renseignements fournis insistent continuellement sur la pédagogie et la formation à l'utilisation des ressources documentaires – ce qui n'empêche en rien de délivrer une réponse efficace et de répondre éventuellement au grand public.

Bien entendu, la mise en place de ces dispositifs suppose une véritable démarche-projet. Menée de manière transversale entre les différentes bibliothèques partenaires, et animée par un ou plusieurs coordinateurs, elle permet d'effectuer les nombreux choix indispensables en termes de logistique. Toutes les décisions prises seront récapitulées dans un cahier des charges stratégique, vade-mecum de projets qui peuvent s'étaler sur plusieurs mois ou plusieurs années. Le présent travail, loin d'être justement un « mémoire projet », a tenté d'indiquer les grandes pistes à

suivre et les écueils majeurs à éviter ; peut-être pose-t-il davantage de questions qu'il n'apporte de réponses.

En tout cas, le travail qui préside à la création d'un SRV possède des vertus en lui-même : grâce à lui les bibliothèques universitaires, hétérogènes parfois au sein d'un même SCD, renforcent leurs liens et prennent l'habitude de travailler de concert. Et pour être pleinement efficace, la référence virtuelle a tout intérêt à réunir des bibliothèques complémentaires, dépendant d'universités différentes. Loin de brouiller l'image des BU, le travail collaboratif augmente au contraire leur légitimité, en décuplant leur efficacité tout en valorisant leurs ressources propres. Brique naturelle des nouveaux services informatiques offerts par les universités, la référence virtuelle aide à réaffirmer la place des SCD au sein de ces dernières. Cela est primordial en France, où les bibliothèques universitaires sont parfois négligées par leurs propres tutelles. La référence virtuelle en réseau est l'occasion pour les SCD de mieux servir les étudiants, tout en démontrant leur sens des réalités, à l'heure où les universités françaises peinent elles-mêmes à se rapprocher les unes des autres pour faire face à leurs concurrents étrangers.

Glossaire

Ce glossaire comprend également les termes utilisés dans le second volume d'annexes.

ABES : agence bibliographique de l'Enseignement supérieur.

ABF : association des bibliothécaires français.

ALA : American Library Association.

ASU : administration scolaire et universitaire.

BIU : bibliothèque interuniversitaire.

BIUM : bibliothèque interuniversitaire de Médecine.

BnF : bibliothèque nationale de France.

BPI : Bibliothèque publique d'information.

BU : bibliothèque universitaire.

CADIST : centre d'acquisition et de diffusion de l'information scientifique et technique.

CAE : contrat d'accès à l'emploi.

CDI : centre de documentation et d'information.

CERDOC : centre de recherche documentaire.

CIEH : centre interuniversitaire d'Études hongroises.

CIM : Customer Interaction Management.

CNERTA : centre national d'études et de ressources en technologies avancées.

CNIL : commission nationale de l'Informatique et des libertés.

CREPUQ : conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec.

CRM : Constituent Relationship Management.

DEA : diplôme d'études approfondies.

ENT : environnement numérique de travail.

ESIT : école supérieure d'Interprétariat et de traductologie.

FAQ : foire aux questions (traduction libre de *frequently asked questions*, questions fréquemment posées).

HTML : HyperText Markup Language.

ICC : Internet Customer Care.

IFLA : International Federation of Library Associations and Institutions.

IHEAL : institut des Hautes études sur l'Amérique latine.

ILPGA : institut de Linguistique et de phonétique générales et appliquées.

INE : identifiant national étudiant.

INHA : institut national d'Histoire de l'art.

INSA : institut national des Sciences appliquées.

ISHA : institut des Sciences humaines appliquées.

ITARF : (personnel) ingénieur, technique, administratif, de recherche et de formation.

IUFM : institut universitaire de formation des maîtres.

L-DAP : Lightweight Directory Access Protocol.

LOLF : loi organique relative aux lois de finances.

LEA : langues étrangères appliquées.

NISO : National Information Standards Organization.

OCLC : Online Computer Library Center.

OPLPP : Observatoire permanent de la lecture publique à Paris.

PEB : prêt entre bibliothèques.

PHP : Hypertext Preprocessor, ou Personal Home Page.

PRES : pôles de recherche et d'enseignement supérieur.

QATP : Question/Answer Transaction Protocol.

RISC : Relais d'information sur les sciences cognitives.

RUSA : Reference and User Services Association.

SCD : service commun de la documentation.

SDBD : sous-direction des Bibliothèques et de la documentation.

SDTICE : sous-direction des Technologies de l'information et de la communication pour l'éducation.

SICD : Service interétablissements de coopération documentaire.

SID : système d'information documentaire.

SIRDC : service interactif de référence à distance coopératif.

SMS : short message service.

SRV : service de référence virtuelle.

SUDOC : système universitaire de documentation.

TIC : technologies de l'information et de la communication.

U3M : universités du troisième millénaire.

UFR : unité de formation et de recherche.

UNR : universités numériques en région.

UNT : universités numériques thématiques.

UOH : université ouverte des humanités.

UTC : université de technologie de Compiègne.

VRD : Virtual Reference Desk.

Bibliographie

En plus de la présente bibliographie, on consultera le lien suivant : <http://del.icio.us/srv>. Y sont regroupés et sommairement indexés tous les signets des sites et articles en ligne consultés au fil de l'élaboration de ce mémoire.

GÉNÉRALITÉS SUR LES SERVICES DE RÉFÉRENCE VIRTUELLE

ACCART Jean-Philippe. Les services d'information et de référence : l'avenir est virtuel. *Arbido* [en ligne]. 2005, n°6, p. 3-4. Disponible sur : <<http://www.accart.nom.fr/Techniques/AvenirVirtuel.html>> (consulté le 7 septembre 2006).

BIBLIOFORUM, forum francophone sur les bibliothèques et centres de documentation. *Réponses à distance aux questions des usagers : autonomie ?* [en ligne]. Disponible sur : <<http://biblioforum.ouvaton.org/forum/viewtopic.php?t=29>> > (consulté le 16 décembre 2006).

CALISHAIN Tara. *Google Shuttters Its Answers Service* [en ligne]. 4 décembre 2006. Disponible sur : <<http://www.infoday.com/newsbreaks/nb061204-1.shtml>> (consulté le 12 décembre 2006).

CAVALERI Piero. Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne : de nouveaux produits dans un marché concurrentiel. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, n°4, p. 24-32. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 8 septembre 2006).

CONFÉRENCE DES RECTEURS ET DES PRINCIPAUX DES UNIVERSITÉS DU QUÉBEC. SOUS-COMITÉ DES BIBLIOTHÈQUES. GROUPE DE RÉFLEXION SUR LES SERVICES DE LA BIBLIOTHÈQUE VIRTUELLE. *Le service de référence dans le contexte de la bibliothèque du*

XXI^e siècle : Pour une approche interactive dans un espace virtuel [en ligne].
Janvier 2001. Disponible sur : <<http://CREPUQ.qc.ca/documents/bibl/bibvirtuelle/refbib.htm>> (consulté le 3 novembre 2006).

DE GROOTE Sandra [et al.]. Quantifying cooperation: collaborative digital reference service in the large academic library. *College & Research Libraries*. Septembre 2005, vol. 66, n°5, p. 436-454.

DI PIETRO Christelle, CALENGE Bertrand. Le Guichet du Savoir® : Répondre aux demandes de contenus. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2005, n°4, p. 38-42. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 13 décembre 2006).

ÉCOLE NATIONALE DES SCIENCES DE L'INFORMATION ET DES BIBLIOTHÈQUES. *COMPUBIB (Centre de ressources informatique et bibliothèques), Services en ligne [en ligne]*. 2002. Disponible sur : <<http://compubib.enssib.fr/index.php?m=c&c=26>> (consulté le 24 décembre 2006).

FAHRAT Jihad, GIRARD Luc. L'avenir des services de référence des bibliothèques universitaires. *Argus*, automne 2004, vol. 33, n°2, p. 23-28.

FRANCOEUR Stephen. *Digital reference [en ligne]*. Disponible sur : <<http://www.teachinglibrarian.org/weblog/blogger.html>> (consulté le 8 novembre 2006).

JANES Joseph. *Introduction to reference work in the digital age*. New York ; London : Neal-Schuman, 2003, 221 p.

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

LANKES R. David. *Virtual Dave... Real Blog.* Disponible sur : <<http://quartz.syr.edu/rdlankes/blog/>> (consulté le 19 octobre 2006).

Lbr.library-blogs.net [en ligne]. Disponible sur : <<http://lbr.library-blogs.net/>> (consulté le 8 novembre 2006).

LINCK Marie-Christine. Le renseignement personnalisé à distance : Une nouvelle donne pour les bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2005, n°2, p. 99-100. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 13 septembre 2006).

LOINTIER Cécile. La référence virtuelle : définition, typologie et normes. *Argus*, printemps-été 2004, vol. 33, n°1, p. 21-26.

LUNNEBORG Eva, MARINER Vincent. *Un système de référence virtuel au service des différents types d'usagers de bibliothèques. L'expérience de services collaboratifs en Suède et en Floride.* **In** : Congress: 71th IFLA General Conference and Council, "Libraries - A voyage of discovery". 14-18 juin 2006, Oslo [en ligne]. Disponible sur : <http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/029f_trans-Lunneborg_Mariner.pdf#search=%22ask%20a%20librarian%22> (consulté le 5 septembre 2006).

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. 63-71. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 13 septembre 2006).

MINISTÈRE DÉLÉGUÉ AU BUDGET ET À LA RÉFORME DE L'ÉTAT. *Réponses en ligne. Le référentiel* [en ligne]. Disponible sur :

<<http://www.adele.gouv.fr/reponseenligne/index.php3>> (consulté le 24 octobre 2006).

MORIN Nicolas. Un service de référence en ligne en temps réel. *Biblioacid* [en ligne]. Mai 2005, vol. 2, n°2, p. 13-17. Disponible sur : <http://www.nicolasmorin.com/BiblioAcid_revue/BAv2n2.pdf> (consulté le 12 septembre 2006).

NGUYEN Claire. *Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif. Analyses comparées et propositions à partir de l'exemple de l'Université de Montréal. Mémoire d'étude.* Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : ENSSIB, 2006, 2 vol.

NGUYEN Claire. Les services de référence virtuels en bibliothèque universitaire : enjeux, perspectives, débats. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2006, n°3, p. 54-57. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 5 septembre 2006).

NILSEN Kirsti. *Virtual versus face-to-face Reference: comparing users' perspectives on visits to physical and virtual reference desks in Public and Academic Libraries* [en ligne]. 71^e congrès de l'IFLA, 14-18 août 2005, Oslo. Disponible sur : <www.ifla.org/IV/ifla71/papers/027e-Nilsen.pdf> (consulté le 5 novembre 2006).

PFITZINGER Scott. *BiblioTech Web. The Intersection Of Libraries and Technology* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.bibliotechweb.com/>> (consulté le 20 novembre 2006).

Services de renseignement en ligne (Les). *Vagabondages* [en ligne]. 13 décembre 2005. Disponible sur : <<http://vagabondages.blogspot.com/2005/12/les-services-de-renseignements-en.html>> (consulté le 5 septembre 2006).

SILVERSTEIN Joanne. Digital Reference. An Overview [en ligne]. *D-Lib Magazine*, 2003, vol. 9, n°2. Disponible sur : <<http://www.dlib.org/dlib/february03/02guest-editorial.html>> (consulté le 7 septembre 2006).

SLADE Alexander. *Library services for distance learning: the fourth bibliography* [en ligne]. 2005. Disponible sur : <<http://gateway.uvic.ca/dls/bib5e.html>> (consulté le 6 décembre 2006).

SLOAN Bernie. *Collaborative Live Reference Services* [en ligne]. 8 octobre 2004. Disponible sur : <<http://people.lis.uiuc.edu/~b-sloan/collab.htm>> (consulté le 27 décembre 2006).

SLOAN Bernie. *Digital reference services bibliography* [en ligne]. 20 septembre 2004. Disponible sur : <<http://people.lis.uiuc.edu/~b-sloan/digiref.html>> (consulté le 27 décembre 2006).

SORET David. *Faire évoluer un service de référence. Le renseignement documentaire à Doc'INSA (Lyon). Mémoire d'étude.* Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : ENSSIB, 2007.

TENNANT Roy, OBERG Steve, SLOAN Bernie [et al.]. Que reproche-t-on au travail de référence virtuel ? *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, t. 48, n°4, p. 66-71. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 5 septembre 2006).

WENATCHEE SCHOOL DISTRICT. *Pathfinder for Constructing Pathfinders* [en ligne]. Août 2005. Disponible sur : <<http://home.wsd.wednet.edu/pathfinders/path.htm>> (consulté le 23 décembre 2006).

WEST Jessamyn. *MassAnswers, a 24/7 ref project, answers my question sort of* [en ligne]. 29 août 2006. Disponible sur : <<http://www.librarian.net/stax/1837>> (consulté le 31 août 2006).

ORGANISATION D'UN SERVICE DE RÉFÉRENCE VIRTUEL

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION (RUSA). *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers* [en ligne]. Juin 2004. Disponible sur : <<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesbehavioral.htm>> (consulté le 24 décembre 2006).

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION (RUSA). *Machine-Assisted Reference Section (MARS). Draft Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services* [en ligne]. 12 décembre 2006. Disponible sur : <<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/virtrefguidelines.htm>> (consulté le 16 décembre 2006).

COFFMAN Steve. *Going live: Starting & Running a Virtual Reference Service.* Chicago : American Library Association, 2003, 182 p.

COFFMAN Steve. What's Wrong with Collaborative Digital Reference? *American Libraries*, décembre 2002, vol. 33, n°11, p. 56-59.

COSTECÈQUE Christine. *Concevoir un service de référence en ligne des médiathèques françaises du réseau britannique : enjeux informationnels et territoriaux. Mémoire d'étude.* Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : ENSSIB, 2006, 98 p.

CURTIS Susan [et al.]. Cooperative reference: Is there a consortium model? *Reference & User Services Quarterly*, été 2002, vol. 41, n°4, p. 344-349.

DESSERVETTAZ Kari, JOSTE Clémence, LAMY Stéphanie [et al.]. *Orienter, renseigner et former à la Bibliothèque Interuniversitaire de la Sorbonne, élaboration*

d'une offre de nouveaux services à distance pour la salle de référence. Mémoire projet [en ligne]. Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : ENSSIB, 2004, 98 p. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/M-2004-PRO-05-voll.pdf>> (consulté le 17 décembre 2006).

FAGAN Jody Condit et CALLOWAY Michele. *Creating an Instant Messaging Reference System [en ligne].* *Information Technology and Libraries*, 2004, vol. 20, n°4. Disponible sur : <<http://www.lita.org/ala/lita/litapublications/ital/2004fagan.htm>> (consulté le 5 décembre 2006).

HIRKO Buff, ROSS Mary Bucher. *Virtual reference training: the complete guide to providing anytime, anywhere answers.* Chicago : American Library Association, 2004, 160 p.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARIES ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. SECTION DU TRAVAIL DE RÉFÉRENCE. *Lignes directrices de l'IFLA en matière de référence numérique [en ligne].* 2002-2003. Disponible sur : <<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-f.htm>> (consulté le 20 novembre 2006).

KASOWITZ Abby S. *Guidelines for Information Specialists K-12 Digital Reference Services [en ligne].* 30 octobre 1998. Disponible sur : <<http://www.vrd.org/training/guide.shtml>> (consulté le 16 décembre 2006).

LANKES R. David, KASOWITZ, A. *Aska Starter Kit: How to Build and Maintain Digital Reference Services.* Virtual Reference Desk, 1998.

LANKES R. David [et al.]. *Implementing Digital Reference Services: Setting Standards and Making It Real.* New York : Neal-Schuman, 2003, 230 p.

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

MacDONALD Marlyse H. Planning, Implementing, and Using a Virtual Reference Service. *Medical Reference Services Quarterly*, été 2003, vol. 22, n°2, p. 69-75.

MOELA Marc, STORMONT Sam. *Starting and Operating Live Virtual Reference services: a How-To-Do-It Manual for Librarians*. New York : Neal-Schuman Publishers, 2002, 167 p.

POMERANTZ Jeffrey, NICHOLSON Scott, LANKES R. David. Digital reference triage: An investigation using the Delphi method into the factors influencing question routing and assignment. *The Library Quarterly* [en ligne]. 2003, vol. 73, n°2, p. 103-120. Disponible sur : <<http://bibliomining.com/nicholson/triage.html>> (consulté le 16 octobre 2006).

QUESTIONPOINT USER GROUP. *LIBRARY OF CONGRESS QUESTIONPOINT USER GUIDELINES* [en ligne]. 13 août 2003. Disponible sur : <http://www.loc.gov/rr/digiref/QP_best_practices.pdf> (consulté le 16 décembre 2006).

SLOAN Bernie. Electronic Reference Service: Some Suggested Guidelines. *Reference and User Services Quarterly*, 1998 [en ligne]. Disponible sur : <<http://people.lis.uiuc.edu/~b-sloan/guide.html>> (consulté le 16 décembre 2006).

EXEMPLES DE RÉFÉRENCE VIRTUELLE EN BIBLIOTHÈQUE

DMOZ, Open Directory Project. *Open Directory - Reference: Ask an Expert: Libraries* [en ligne]. 23 août 2006. Disponible sur : <http://dmoz.org/Reference/Ask_an_Expert/Libraries/> (consulté le 6 décembre 2006).

FRANCOEUR Stephen. Index of Chat Reference Services. *Digital reference* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.teachinglibrarian.org/chatsites.htm>> (consulté le 8 novembre 2006).

HOUPIER Jean-Charles. Le renseignement en ligne. *JC/Blog* [en ligne]. 2 novembre 2006. Disponible sur : <<http://www.houpier.fr/>> (consulté le 19 décembre 2006).

LARSEN Gitte. *List of online collaborative reference services around the world* [en ligne]. 11 août 2006. Disponible sur : <<http://www.db.dk/kon/virref2005/>> (consulté le 9 décembre 2006).

LIBRARY AND INFORMATION WIKI. *Chat reference libraries* [en ligne]. Disponible sur : <http://liswiki.org/wiki/List_of_libraries_providing_virtual_reference_services> (consulté le 26 octobre 2006).

Mc KIERNAN Gerry. *LiveRef(sm): A Registry of Real-Time Digital Reference Services* [en ligne]. 9 mars 2003. Disponible sur : <<http://www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/LiveRef.htm>> (consulté le 9 décembre 2006).

MOELLER Sherry Engle. Ask-a-Librarian: an analysis of an E-mail Reference Service at a Large Academic Library. *Internet Reference Services Quarterly*, vol. 8, n°3, 2003, p. 47-61.

ASPECTS TECHNIQUES DE LA RÉFÉRENCE VIRTUELLE

Comparison of instant messengers [en ligne]. **In** : Wikipedia, the free encyclopedia. Disponible sur : <http://en.wikipedia.org/wiki/Comparison_of_instant_messengers> (consulté le 10 décembre 2006).

Comparison of issue tracking systems [en ligne]. **In** : Wikipedia, the free encyclopedia. Disponible sur : <http://en.wikipedia.org/wiki/Comparison_of_issue_tracking_systems> (consulté le 9 décembre 2006).

CREPUQ. *Un service de référence virtuelle pour les bibliothèques universitaires québécoises. Rapport préparé par le Groupe de travail sur la référence à distance. Soumis au Sous-comité des bibliothèques les 4 et 5 mai 2006 [en ligne].* Disponible sur : <<http://www.crepuq.qc.ca/IMG/pdf/Rapport-REFD-24mai2006-Web.pdf>> (consulté le 8 décembre 2006).

FAGAN Jody Condit. *Virtual Reference Software Comparison Spreadsheet [en ligne].* Février 2005. Disponible sur : <<http://peregrin.jmu.edu/~faganjc/>> (consulté le 27 septembre 2006).

FOLEY Marianne. *Instant Messaging Reference in an Academic Library: A Case Study. College and Research Libraries [en ligne].* Janvier 2002, vol. 63, n°1. Disponible sur : <<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crljournal/backissues2002b/january02/foley.pdf>> (consulté le 30 novembre 2006).

FRANCOEUR Stephen. *Web Contact Centers [en ligne].* Disponible sur : <<http://www.teachinglibrarian.org/webcall.htm>> (consulté le 8 novembre 2006).

GILES Nicolas, GREY-SMITH Sue. *Txting librarians @ Curtin [en ligne].* 2005. Disponible sur : <<http://conferences.alia.org.au/online2005/papers/a12.pdf>> (consulté le 25 octobre 2006).

HIRKO Buff. *Live, digital reference marketplace. Libraryjournal.com [en ligne].* 15 octobre 2002. Disponible sur : <<http://www.libraryjournal.com/article/CA251679.html>> (consulté le 8 novembre 2006).

MENASRI Sabrina. *Tableau comparatif de plateformes d'enseignement en ligne (e-learning) utilisées dans un contexte universitaire [en ligne].* 22 septembre 2005. Disponible sur : <<http://www.paris4.sorbonne.fr/e-cursus/texte/etudecomparative.htm>> (consulté le 10 décembre 2006).

PASANEN I., MUHONEN A. *Library in your Pocket* [en ligne]. 2002. Disponible sur : <<http://www.iatul.org/conference/proceedings/vol12/papers/Muhonen.pdf>> (consulté le 9 décembre 2006).

RAYMOND-TUCKER Caleb. *Enterprise IM proof-of-concept for virtual reference* [en ligne]. 2006. Disponible sur : <<http://www.oregonlibraries.net/enterprise>> (consulté le 14 décembre 2006).

SCHMIDT Aaron, STEPHENS Michael. IM me. Instant messaging may be controversial, but remember, we also debated telephone reference. *Libraryjournal.com* [en ligne]. 1^{er} avril 2005. Disponible sur : <<http://www.libraryjournal.com/article/CA512192.html>> (consulté le 3 novembre 2006).

SMITH RONAN Jana. Virtual Reference, A Hot New Idea for Extending Services to Remote Users. *LIRT News* [en ligne]. Septembre 2000, vol. 23, n°1. Disponible sur : <<http://www3.baylor.edu/LIRT/lirtnews/2000/schat.html>> (consulté le 9 décembre 2006).

ÉVALUATION ET NORMES DE LA RÉFÉRENCE VIRTUELLE

ARNOLD Julie, KASKE Neal. Evaluating the Quality of a Chat Service. *Libraries and the Academy*, 2005, vol. 5, n°2, p. 177-193.

CARBONE Pierre. Évaluer la performance des bibliothèques : une nouvelle norme. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, n°6, p. 40-45. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 27 décembre 2006).

CARNEGIE MELLON UNIVERSITY LIBRARIES. *Chat Survey* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.contrib.andrew.cmu.edu/~matthewm/chatopsurv.pdf>> (consulté le 24 décembre 2006).

CREPUQ. *Statistiques* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.crepuq.qc.ca/rubrique.php3?id_rubrique=179&lang=fr> (consulté le 11 décembre 2006).

ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DES SCIENCES DE L'INFORMATION ET DES BIBLIOTHÈQUES. *Actualités : Dossiers archivés (Évaluation)* [en ligne]. 22 février 2005. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque/dossthem/Evaluation/bibliotheque.html>> (consulté le 27 décembre 2006).

FRANKLIN Brinley, KYRILLIDOU Martha. *ARL Statistics and Measurement* [en ligne]. 13-15 juin 2005. Disponible sur : <http://www.libqual.org/documents/admin/Martha_Statsmeas.ppt#370,18> (consulté le 11 décembre 2006).

KASOWITS Abby, BENNET Blythe A., LANKES R. David. Quality standards for digital reference consortia. *Reference & User Services Quarterly*, 2000, vol.39, n°4, p. 355-362.

LANKES R. David [et al.]. Cost, Statistics, Measures, and Standards for Digital Reference Services: A Preliminary View. *Library Trends*, été 2003, vol. 5, n°3, p. 401-413.

LIBRARY OF CONGRESS. *NetRef: NISO Committee AZ. Networked Reference Services* [en ligne]. 28 décembre 2005. Disponible sur : <<http://www.loc.gov/standards/netref/>> (consulté le 19 décembre 2006).

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

McGRAW Kathleen. A. [et al.]. Promotion and Evaluation of a Virtual Live Reference Service. *Medical Reference Services Quarterly*, été 2003, vol. 22, n°2, p. 41-56.

NOVOTNY Eric. Evaluating Electronic Reference Services: Issues, Approaches and Criteria in SU Di (ed.). *Evolution in Reference and Information services: the impact of Internet*. New York : Haworth Information Press, 2002, xvii, 230 p.

ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION. *ISO TR 20983 Information et documentation, indicateurs de performance pour les services électroniques des bibliothèques : rapport technique*. Genève : ISO, 2003.

RADFORD Marie L., SILIPIGNI CONNAWAY Lynn. *Virtual Reference Resources; A Bibliography from Seeking Synchronicity, the IMLS-funded Research Project Evaluating Virtual Reference Services from User, Non-User, and Librarian Perspectives* [en ligne]. 2005. Disponible sur : <<http://www.oclc.org/research/projects/synchronicity/bibliography.pdf>> (consulté le 21 novembre 2006).

STOFFEL Bruce. E-mail and chat Reference: assessing patron satisfaction. *Reference Services Review*, 2004, vol. 32, n°2, p. 120-140.

THE VIRTUAL REFERENCE DESK. *Question Interchange Protocol (QuIP)* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.vrd.org/Tech/QuIP.shtml>> (consulté le 19 décembre 2006).

UNIVERSITY OF GUELPH. LIBRARY. *Results. Virtual Reference Detailed Post Users Survey* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.lib.uoguelph.ca/help/chat/VRD/postsurvey.html>> (consulté le 19 octobre 2006).

UNIVERSITY OF SASKATCHEWAN. SASKATCHEWAN VIRTUAL REFERENCE WORKING GROUP. *Saskatchewan Libraries: Ask Us! Pilot Project Evaluation* [en ligne]. 2001. Disponible sur : <<http://www.lib.sk.ca/staff/virtref/askusreport.html>> (consulté le 25 octobre 2006).

VIRTUAL REFERENCE DESK. *Facets of Quality for Digital Reference Services.version 5* [en ligne]. Juin 2003. Disponible sur : <<http://www.vrd.org/facets-10-00.shtml>> (consulté le 19 septembre 2006).

VIRTUAL REFERENCE DESK. *Quality Criteria for K-12 Digital Reference Services* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.vrd.org/panel/criteria.shtml>> (consulté le 16 octobre 2006).

YOUNG Peter R. L'évaluation des services électroniques en bibliothèque : les statistiques à l'âge du numérique. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, n°3, p. 66-69. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 27 décembre 2006).

LE MÉTIER DE BIBLIOTHÉCAIRE FACE À LA RÉFÉRENCE VIRTUELLE

ABRAM Stephen. Waiting for Your Cat to Bark - Competing with Google and its ilk. *SirsiDynix OneSource* [en ligne]. Septembre 2006, vol. 2, n°9. Disponible sur : <http://www.imakenews.com/sirsi/e_article000645245.cfm?x=b11,0,w> (consulté le 26 décembre 2006).

BROPHY Peter. *The Library in the twenty-first century: new services for information age*. Londres : Library Association publishing, 2001, 223 p.

BROPHY Peter, FISHER Shelag, CLARKE Zoë. *Libraries without walls 4: the delivery of library services to distant users: proceedings of an international conference held on 14-18 September 2001*. Londres : Facet Publishing, 2002, 299 p.

CALENGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques.* Paris : éditions du Cercle de la librairie, 1999, 444 p.

CASEY Michael E., SAVASTINUK Laura C. *Library 2.0. Service for the next-generation library* [en ligne]. 1^{er} septembre 2006. Disponible sur : <<http://www.libraryjournal.com/article/CA6365200.html>> (consulté le 2 novembre 2006).

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

KIBBEE Jo. Librarians without Borders? Virtual Reference Service to Unaffiliated Users. *The Journal of Academic Librarianship*, septembre 2006, vol. 32, n°5, p. 467-473.

LEVINE Jenny. *What Is a Virtual Librarian* [en ligne]? 4 septembre 2006. Disponible sur : <http://www.theshiftedlibrarian.com/archives/2006/09/04/what_is_a_virtual_librarian.html> (consulté le 17 septembre 2006).

MOSSMAN Katherine. *Serving the Niche. Viewing libraries through Chris Anderson's "Long Tail" lens* [en ligne]. 15 juin 2006. Disponible sur : <http://www.libraryjournal.com/article/CA6349032.html>> (consulté le 2 novembre 2006).

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL, Vice-rectorat aux Services académiques et au développement technologique, Service des bibliothèques. *La bibliothèque... où que vous soyez. Plan de relance des bibliothèques 2004-2010. Projet* [en ligne]. Septembre 2004. Disponible sur :

<http://www.bibliotheques.uqam.ca/Bibliotheques/direction/plan_de_relance.pdf>
(consulté le 16 décembre 2006).

WEST Jessamyn. *Digital versus non-digital reference: ask a librarian online and offline.* Haworth Information Press, 2004, 154 p.

WESTBROOK Lynn. Virtual Reference Training: The Second Generation. *College & Research Libraries.* Mai 2006, vol. 67, n°3, p. 249-259.

GÉNÉRALITÉS SUR LES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES

BIBLIOTHÈQUE SAINTE-GENEVIÈVE. *Document contractuel 2005-2008. Annexes [en ligne].* Disponible sur : <<http://www-bsg.univ-paris1.fr/bsg/rapports/Annexes2005.pdf#search=%22carte%20documentaire%20quartier%20latin%22>> (consulté le 13 septembre 2006).

BONNET Brigitte. Le tutorat documentaire : une expérience pilote. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1997, n°4, p. 49-52. Disponible sur <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 30 octobre 2006).

CASSEYRE Jean-Pierre, GAILLARD, Catherine. *Les Bibliothèques universitaires.* Paris : PUF, 1996, 127 p. (coll. « Que sais-je ? », n°2714).

COLAS Alain. Bibliothèques universitaires : l'enquête statistique annuelle à l'épreuve du changement. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2006, n°6, p. 60-65. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 13 décembre 2006).

COMMISSION DU DÉBAT NATIONAL UNIVERSITÉ-EMPLOI. *Rapport final. De l'Université à l'Emploi [rapport Hetzel][en ligne].* Disponible sur : <http://www.debat-universite-emploi.education.fr/fichiers_pdf/rapport_definitif.pdf> (consulté le 25 octobre 2006).

CONSEIL SUPÉRIEUR DES BIBLIOTHÈQUES. *Rapport pour les années 1998-1999* [en ligne]. Paris : Association du Conseil supérieur des bibliothèques, 1999. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/autres-sites/csb/rapport98/csb-rapp98-integral.html>> (consulté le 11 décembre 2006).

COUR DES COMPTES. *Rapport au président de la république suivi des réponses des administrations, collectivités, organismes et entreprises* [en ligne]. 2005. 739 p. Disponible sur : <<http://www.ccomptes.fr/Cour-des-comptes/publications/rapports/rp2005/RPA-integral.pdf>> (consulté le 7 septembre 2006).

GOELDI. *Bibliothèque Sainte-Barbe. A place full of history* [en ligne]. 2004. Disponible sur : <http://www.zhbluzern.ch/LIBER-LAG/PP_LAG_04/Thursday/I_Boudet/SainteBarbe_new.pdf#search=%22biblioth%C3%A8que%20sainte%20barbe%22> (consulté le 13 septembre 2006).

GONDRAND-SORDET Emmanuelle. La mise en œuvre d'une politique documentaire de site : l'exemple du Quartier latin. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2006, n°1, p. 74-80. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 6 novembre 2006).

JOLLY Claude. Bibliothèques universitaires : regard sur les changements. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2001, n°6, p. 50-54. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 6 novembre 2006).

JOLLY Claude. Le plan U3M et les bibliothèques des établissements d'enseignement supérieur. *Techniques et architecture*, juin-juillet 2001, n°454, p. 80-83 [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.sup.adc.education.fr/bib/>> (consulté le 13 septembre 2006).

LACHENAUD Jean-Philippe. *Bibliothèques universitaires : le temps des mutations.* N°59 [en ligne]. Paris : Sénat, 1998. Disponible sur :

<http://www.senat.fr/rap/r98-059/r98-059_mono.html> (consulté le 13 décembre 2006).

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, Rectorat de Paris, Mission interacadémique, Comité stratégique pour les bibliothèques en Île-de-France. *PLAN U3M. Contrat de Plan État-Région 2000-2006. Île-de-France. Une stratégie pour les bibliothèques en Île-de-France. Rapport d'étape.* 28 décembre 2000, 46 p.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, Rectorat de Paris, Mission interacadémique, Comité stratégique pour les bibliothèques en Île-de-France. *PLAN U3M. Contrat de Plan État-Région 2000-2006. Île-de-France. Orientations pour l'aménagement documentaire en Île-de-France. Second rapport : septembre 2001.* Septembre 2001, 54 p.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE. *Annuaire Statistique Interactif des Bibliothèques Universitaires (ASIBU) [en ligne].* Disponible sur : <<http://www.sup.adc.education.fr/asibu/>> (consulté le 11 décembre 2006).

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE. DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR. *Bib-activités et projets* [carte documentaire du Quartier latin][en ligne]. Disponible sur : <<http://www.sup.adc.education.fr/bib/Acti/Poldoc/Poldoc.htm>> (consulté le 13 septembre 2006).

OLLENDORFF C. L'offre de service en bibliothèque académique : un essai de modélisation. *Bulletin des Bibliothèques de France.* 1999, t. 44, n°4, p. 47-54. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 5 septembre 2006).

PALLIER Denis. *Ministère de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, inspection générale des bibliothèques. L'organisation*

fonctionnelle des services communs de la documentation des universités. Résultats de l'enquête de septembre 2004 [en ligne]. Paris : ministère de l'Éducation nationale, mai 2005. Disponible sur : <<http://media.education.gouv.fr/file/78/8/2788.pdf>> (consulté le 11 octobre 2006).

RENOULT Daniel. Enquêtes de publics dans les bibliothèques universitaires : où en sommes-nous ? *Bulletin des bibliothèques de France*, 2006, n°2, p. 5-9. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 27 octobre 2006).

RENOULT Daniel. *L'élargissement des publics des bibliothèques. Pourquoi ? Comment ? Pour combien de temps ?* **In** : Association des bibliothécaires français. Congrès du centenaire de l'ABF, 9-12 juin 2006, Paris [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.abf.asso.fr/IMG/doc/daniel%20renoult.doc>> (consulté le 13 décembre 2006).

RENOULT Daniel (dir.). *Les bibliothèques dans l'université.* Paris : éditions du Cercle de la Librairie, 1995, 358 p. (coll. « Bibliothèques »).

RENOULT Daniel. *Les bibliothèques universitaires et leurs publics : à propos d'une enquête récente.* **In** : UNIVERSITÉ D'ARTOIS. Journée d'étude sur la lecture étudiante, 16 mars 2004 [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.univ-pau.fr/saes/pb/divers/bibliotheques/bu.ppt>> (consulté le 6 novembre 2006).

RENOULT Daniel. Les étudiants et les BU : Quelles pratiques ? Quelles attentes ? **In** : Observatoire permanent de la lecture publique à Paris (OPLPP) et Médiadix. *Publics : quelles attentes ? Bibliothèques : quelles concurrences ?* 24 juin 2004. Paris : BnF, 2004.

RENOULT Daniel. Les étudiants parisiens et les bibliothèques universitaires : le cas des lettres et sciences humaines. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2004, n°5, p. 80-86. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 6 novembre 2006).

SELLAM Fortunée. *Service de référence en bibliothèque universitaire. État des lieux et perspectives. Mémoire d'étude.* Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : ENSSIB, 2005.

SICOT Julien. *Conception et réalisation d'un Système d'Information sur la Formation Documentaire–SINFODOC.* Mastère professionnel. Villeurbanne : ENSSIB, 2006 [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.educnet.education.fr/chrge/sdtice-2005.pdf>> (consulté le 11 décembre 2006).

SUHAMY Ariel. *Entretien avec Albert-Claude Benhamou, président du Comité de pilotage du colloque international « L'université à l'ère du numérique »* [en ligne]. Septembre 2006. Disponible sur : <http://www.cyberecoles.eu/demain_education/tous/052_benhamou_ac.html> (consulté le 12 décembre 2006).