

Université de Genève
Faculté des Lettres
CESID - Diplôme universitaire
de formation continue en
information documentaire



**UNIVERSITÉ
DE GENÈVE**

Archivage et publication en ligne des questions/réponses d'un service de référence à distance.

Etude d'opportunité d'un blogue pour SwissInfoDesk

Mémoire présenté par :

Marie Reginelli

Sous la direction de :

Alexis Rivier

Juré :

Jean-Philippe Accart

Septembre 2009

Reginelli, Marie

Archivage et publication en ligne des questions/réponses d'un service de référence à distance : étude d'opportunité d'un blogue pour SwissInfoDesk / Marie Reginelli ; sous la dir. de: Alexis Rivier. – [Neuchâtel] : [M. Reginelli], 2009. – 29 f., X f. de pl. ; 30 cm.

Travail de mémoire en vue de l'obtention du diplôme universitaire de formation continue en information documentaire (CESID)

Descripteurs :

Archivage - blogue - question - réponse - service de renseignements (bibliothèque)

Orientation de l'utilisateur - recherche documentaire - service de renseignements (bibliothèque)
- technologie de l'information

Table des matières

1 Introduction	2
2 Les services de référence à distance : exemples de gestion de l'information.....	4
2.1 Le service de référence à distance.....	4
2.2 Présentation succincte de SwissInfoDesk et de trois services de référence personnalisés en ligne	6
2.3 L'archivage, la publication et la recherche dans les trois services de référence.....	9
3 Blogue et service de référence : convergences et divergences....	11
3.1 Le blogue.....	11
3.2 Convergences.....	12
3.3 Divergences.....	18
4 Proposition de mise en œuvre du blogue pour SwissInfoDesk	19
4.1 « Poser une question » à SwissInfoDesk.....	19
4.2 Les conditions de mise en place du blogue	19
4.3 Les fonctionnalités recommandées	21
4.4 Le multilinguisme	21
4.5 SwissInfoDesk et son blogue : le chemin des questions/réponses	23
5 Pour conclure	24
Annexes.....	I-X
Bibliographie.....	27

1 – Introduction

Le choix du sujet

A qui profitent les bibliothèques ? Qui sont ces usagers que tout le monde s'arrache ? – Des clients consommateurs d'informations qui réclament la commodité : obtenir la bonne information, tout de suite, gratuitement, et le plus facilement possible. Parmi les producteurs et diffuseurs d'informations, le choix est vaste et l'on constate que la majorité des recherches documentaires s'effectue sur des moteurs de recherche et non sur les catalogues, bases de données et services de référence des bibliothèques. Dans la plupart des cas (exceptées les recherches complexes), le public est satisfait des résultats qu'il obtient, il se croit suffisamment autonome dans le choix et la validation des sources et ne se préoccupe guère de savoir si l'information qu'il reçoit est la meilleure.¹

Pour rester crédibles face à l'explosion de l'offre, et fréquentées, les bibliothèques ne peuvent plus se contenter de proposer leurs prestations comme elles le faisaient avant la modernisation des services publics et l'arrivée d'Internet - l'utilisateur doit être au centre de leurs préoccupations.

Depuis quelques années, les bibliothèques développent des services de référence à distance, à l'exemple de SwissInfoDesk, le service de référence virtuel de la Bibliothèque nationale suisse (BN). Son équipe a aujourd'hui le projet de rendre ses questions et réponses (QR) publiques, grâce à Internet. Dès lors se pose la question de savoir par quel(s) moyen(s) communiquer ses données afin que la BN, mais surtout le public, puissent les exploiter.

Actuellement, les QR sont archivées dans des dossiers informatiques et sur papier et ne sont pas accessibles aux usagers, il s'agit donc de trouver un outil plus efficace pour l'archivage et la recherche dans les QR. A l'origine, la BN avait pensé à la création d'une base de données, mais cette solution s'était avérée plutôt compliquée. L'idée du blogue s'inscrit plus largement dans un projet de développement d'applications d'outils issus du Web 2.0 – un groupe de travail a été créé à cet effet ; il opère dans l'optique de répondre aux besoins spécifiques des publics cibles de la BN- une vision conforme au plan stratégique 2007-2011. Le sujet de cette étude est la mise en place d'un dispositif multilingue qui recenserait et rendrait visibles ces informations à travers le site de la bibliothèque. Il s'agit d'imaginer la création d'un blogue qui jouerait le rôle « de base de données », de réservoir pour l'archivage des informations échangées entre utilisateurs et spécialistes - un système simple, efficace et convivial. Outre l'archivage, le système doit proposer une recherche par mots clés et/ou par matières, non seulement pour les bibliothécaires mais aussi, voire surtout, pour les utilisateurs.

Pourquoi le blogue ? Parce que c'est un outil familier et participatif issu du Web 2.0, espace virtuel dans lequel les bibliothèques ont leur place aujourd'hui, dans lequel elles étendent leurs compétences professionnelles et offrent la richesse de leurs collections.

¹ Parsons, A.M., « Digital reference: how libraries can compete with Aska services »

Le blogue est un moyen de se rapprocher du public en pénétrant ses pratiques, en lui proposant de collaborer, l'occasion de tisser des liens.

Facile à utiliser et « préfabriqué », il est doté de nombreuses fonctions essentielles mais aussi d'options adaptables à son goût. En parcourant les blogues, on se rend compte rapidement que les articles (ou billets), dont la publication est contrôlée, pourraient contenir les QR et le blogue lui-même servir de support pour leur archivage.

L'idée est de placer toujours l'utilisateur au centre de la réflexion, de l'atteindre là où il va chercher les informations - sur le Web – et de lui mettre à disposition des outils qu'il connaît peut-être déjà, dont l'usage est familier et facile.

J'ai été enthousiasmée par l'idée d'utiliser une technologie moderne dont l'usage est actuellement répandu autant dans le domaine privé que professionnel. L'intérêt pour le sujet tient aussi dans le fait que, à ma connaissance, aucun service de référence n'a encore choisi le blogue comme vecteur pour ce type de données. Son caractère novateur a donné à ma recherche une tournure passionnante.

Approche du sujet et méthodologie

Le travail a porté sur l'analyse des solutions déjà existantes dans d'autres services de référence en ligne ; pour réfléchir ensuite à l'application d'une organisation semblable au sein d'un blogue.

Pour débiter la réflexion, j'ai passé en revue les articles qui traitent des services de référence, notamment ceux en ligne, et me suis familiarisée avec le fonctionnement de trois différents services de référence virtuels présentés dans la section [2.2](#). Leurs systèmes d'archivage et de recherche des QR ont été de précieux modèles. J'ai interrogé à plusieurs reprises ces trois services, non seulement pour obtenir des informations sur leur mode de fonctionnement, mais aussi pour les tester ; leurs réponses m'ont été très profitables.

Dans une deuxième étape, j'ai créé un blogue personnel dans le but de me familiariser avec l'outil, d'en découvrir les fonctionnalités et de comprendre comment il pourrait être utilisé pour sauvegarder et publier les QR. J'étais loin de me douter que son maniement et son développement seraient à ma portée, faciles au point de m'amener à le modifier entièrement. Rapidement, il m'a paru indispensable d'y introduire des QR, des commentaires et de le paramétrer afin de visualiser la forme qu'il pourrait prendre une fois appliqué à un service de référence virtuel. Le blogue² est volontairement rédigé en français uniquement (annexes 2-4, p. III-IX).

Les avantages des applications issues du Web 2.0 (blogues, forums, wikis, sites Internet de réseautage social, etc.) résident principalement dans leur simplicité d'utilisation et leur gratuité. On peut d'abord choisir l'outil et explorer ensuite comment il peut remplir les fonctions du service ; sa mise en place s'effectue sans prendre de grands risques. C'est une démarche plutôt inhabituelle par rapport à celle de l'informatisation classique : analyse des besoins, rédaction d'un cahier des charges, appel d'offre et choix d'un système. L'expérimentation immédiate du blogue, même sous une forme encore rudimentaire,

² <http://clichesenvrac.com/> [Consulté le 21.08.09]

démontre rapidement si le système répond aux attentes et s'il est compatible avec les spécificités de l'institution.

Finalement, la comparaison des fonctionnalités du blogue à celles des services de référence en ligne m'a permis de poser des hypothèses quant à la viabilité du projet et d'exposer les avantages et les inconvénients.

2 – Les services de référence à distance : exemples de gestion de l'information

Avant d'entamer l'analyse des trois services de référence utilisés comme modèles pour ma démonstration, il convient de définir en général leur fonctionnement et leur contenu.

2.1 Le service de référence à distance

Appelé à l'origine « reference service » dont le modèle anglais « Ask a librarian » (interrogez un bibliothécaire), est un exemple connu dans les pays anglophones, le service de renseignements personnalisé en ligne a fait son chemin en Europe. Ses aspects novateurs - l'utilisation d'Internet, de la messagerie électronique, du SMS, de la messagerie instantanée - sont autant de nouveaux vecteurs qui séduisent les grandes bibliothèques. L'idée s'inscrit dans la mouvance du Web 2.0 ; le forum, par exemple, est un modèle de participation sociale ouvert à tous, il permet la publication, la contribution, la conversation et l'archivage des données. Désormais, à l'ère d'Internet et face au succès des moteurs de recherche, les bibliothèques et centres de documentation soignent et développent leurs réseaux associatifs et la fourniture d'informations à valeur ajoutée.

La prestation du service de référence s'inscrit dans le concept plus large de l'accueil (sur place ou en ligne). La définition de l'accueil selon la norme AFNOR NF X50-720,³ est la « Relation qui permet de préparer et d'accompagner la réalisation du service, de recevoir, d'être à l'écoute, d'informer, d'orienter une personne ».

Qu'il soit sur place ou à distance, le service de référence doit être individualisé et enrichi, obéir à une orientation service/usager très marquée. Son organisation comprend la culture du service et les compétences techniques, relationnelles et promotionnelles du personnel.⁴

L'offre de service

D'après le « Trésor de la langue française » en ligne⁵ le service est l'acte de servir, de « s'acquitter auprès d'une personne, d'une collectivité ou d'une institution, de certains devoirs, de certaines obligations ou fonctions » et d' « être au service d'une personne physique ou morale ».

Le service de référence d'une bibliothèque, qu'il soit sur place ou en ligne, s'acquitte du devoir d'information et d'assistance auprès des usagers.

³ AFNOR (Association Française de Normalisation) juillet 2004 NF X50-720, p. 6

⁴ Accart, J-P., *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*

⁵ <http://atilf.atilf.fr/tlf.htm> [Consulté le 21.08.09]

Plus qu'un devoir, c'est une volonté, une vocation même de la bibliothèque. Sa finalité première est de satisfaire le public en apportant des réponses pertinentes et fiables à ses questions dans les délais les plus courts possibles. La prestation est personnalisée, puisque chaque individu obtient une réponse ; et ciblée, parce qu'elle est adaptée aux besoins et aux attentes d'un public potentiel, doté de ses propres caractéristiques, besoins, contraintes et usages. Dans ce sens, il met en relation une ou plusieurs personnes identifiées avec une ou plusieurs sources documentaires.⁶ Pratiquement, le service rendu est le renseignement (la réponse à la question) à partir des références des documents, une citation d'un texte ou le renvoi à une source précise.

Plus qu'une simple orientation ou qu'une liste de renseignements, elle se doit d'être une information pertinente, soigneusement sélectionnée et adaptée au contexte. Ses missions sont multiples, elles peuvent être culturelles, éducatives, sociales ou professionnelles.

Les services de référence virtuels des bibliothèques sont de véritables dispositifs formalisés pourvus d'outils techniques de recherche et de communication joints au savoir-faire des spécialistes de l'information.

Les particularités

Un service de référence à distance est doté de plusieurs particularités⁷ :

Il peut être synchrone (messagerie instantanée, téléphone) ou asynchrone, généraliste ou spécialisé ; utiliser différents vecteurs comme la messagerie électronique, le téléphone ou la messagerie instantanée. Il peut adhérer à un public cible ou tout public, organisé en réseau coopératif ou non. La consultation en ligne des QR peut être proposée ou non. Le service est la plupart du temps gratuit mais parfois payant sous certaines conditions.

Les évolutions récentes

- Le service est présenté comme un produit pour lequel les institutions développent de véritables stratégies de marketing pour le « vendre » et revaloriser autant l'image de la bibliothèque que le travail des bibliothécaires. Les bibliothèques prennent position face au succès des moteurs de recherche et ont recours à l'analyse comparative (« benchmarking ») pour améliorer leur efficacité.
- L'utilisation de plateformes de type forum, dont le mode de fonctionnement est familier, voit le jour.
- L'affiliation à des réseaux collaboratifs de systèmes de référence est une tendance permettant d'améliorer la qualité des réponses par la mise en commun des compétences (ex : Guichet virtuel sur la Suisse⁸ ; SINDBAD⁹ en France ; QuestionPoint¹⁰).

⁶ Accart, J-P., *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*

⁷ Fiche pratique Enssib : <http://enssibweb.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents-de-la-collection-97> [Consulté le 21.08.09]

⁸ <http://www.nb.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/01142/index.html?lang=fr> [Consulté le 28.08.09]

⁹ http://www.bnf.fr/PAGES/accedocu/reponses_distance.htm [Consulté le 28.08.09]

¹⁰ <http://www.questionpoint.org/> [Consulté le 21.08.09]

- Le mode de communication synchrone et l'utilisation du SMS sont des techniques qui se multiplient.

2.2 Présentation succincte de SwissInfoDesk et de trois services de référence personnalisés en ligne

Le service de référence virtuel de la BN a fait ses preuves et il souhaite aujourd'hui élargir son offre en ouvrant un accès public aux QR. Pour débiter la réflexion il est utile d'examiner comment cette mise en ligne est appliquée dans d'autres services de bibliothèques. Dans cette section sont présentés premièrement SwissInfoDesk et, en second lieu, les trois services sélectionnés pour l'analyse de leur système d'archivage et de mise en ligne des QR.

Mon choix s'est porté sur deux services connus des professionnels de l'information : « Questions ? Réponses ! » et « Le Guichet du Savoir » qui sont passablement différents l'un de l'autre. Enfin, il me tient à cœur de présenter un service suisse encore peu connu « Le Valais en Questions », récemment ouvert au public et encore différent des deux autres, notamment dans l'organisation des thèmes.

SwissInfoDesk

Le service de référence de la Bibliothèque nationale suisse : historique

La Bibliothèque nationale suisse, fondée en 1895, fait partie de l'Office fédéral de la culture (OFC), lui-même rattaché au Département fédéral de l'Intérieur (DFI). Elle a pour mandat de collecter, inventorier, conserver et mettre à disposition les « Helvetica »¹¹ (mandat fixé par la loi sur la BN SR 432.21).

C'est en 1928 que sont créés le Catalogue collectif suisse (CSS) et le Bureau des renseignements de la BN. Suite aux attentes croissantes du public d'obtenir non seulement des renseignements bibliographiques mais aussi sur le contenu - surtout avec l'arrivée d'Internet et des bases de données électroniques - le Bureau des renseignements a été adapté : de 1985 à 1990 se développe le Service de recherches (SR) de la BN.¹²

Avec la baisse des demandes au Catalogue collectif suisse, il voit ses tâches évoluer ; le Centre d'information (CI) Helvetica (service de référence sur place) naît en 2000. Il comprend le CSS, le SR et le PEB (prêt entre bibliothèques). En 2006 il prend le nom de Service de recherches et fusionne un an plus tard avec le service Information au public (salle d'information et salles publiques). Un réaménagement de l'espace des salles publiques est prévu pour 2009-2010 dans le cadre du projet ServicePlus¹³.

¹¹ Helvetica : l'ensemble de la production littéraire et informationnelle publiée en Suisse ; les ouvrages anciens ou modernes ayant trait à la Suisse et à ses habitants parus à l'étranger et les œuvres et traductions en toutes langues d'auteurs nationaux.

¹² Accart, J.-P., « Du catalogue collectif suisse à SwissInfoDesk »,

¹³ http://www.nb.admin.ch/slb/slb_professionnel/projektarbeit/02235/02236/index.html?lang=fr [Consulté le 21.08.09]

Création de SwissInfoDesk

Le service de référence virtuel SwissInfoDesk voit le jour en 2003. Il est chargé de présenter et de rendre accessible au public, quel qu'il soit, le contenu des collections de la BN. SwissInfoDesk fait partie du service « Information au public » de la « Section Utilisation » de la BN.

En plus du guichet virtuel, SwissInfoDesk met à disposition un répertoire de liens¹⁴ se rapportant à la Suisse. Ces liens sont classés par thèmes et sous-thèmes ; ils sont indexés à l'aide de mots clés dont l'index alphabétique offre un accès par sujets. Le service propose également conseil et assistance dans des recherches de références bibliographiques. Si nécessaire, les demandes sont redirigées vers d'autres centres de documentation, en Suisse ou à l'étranger. Le traitement des requêtes complexes est facturé à partir de 30 minutes de travail ; un traitement express est facturé davantage.

Pour une assistance dans les recherches personnelles, SwissInfoDesk met ses spécialistes à disposition (« Book a librarian »). Sur demande, le service de veille documentaire tient l'utilisateur informé des nouvelles publications concernant son domaine. Un abonnement payant à l'ensemble des offres est proposé.

La BN et les réseaux

Afin d'élargir les ressources proposées, la BN met sur pied en 2005 le « Guichet virtuel sur la Suisse »¹⁵ en partenariat avec d'autres bibliothèques suisses, « Diversité des ressources, valorisation des compétences des bibliothèques en matière de recherche documentaire, présence sur le Web, dimensions géographique et linguistique sont les raisons essentielles de la création du Guichet virtuel sur la Suisse. »¹⁶

En outre, la BN participe à la Deutsche Internetbibliothek¹⁷ (portail auquel participent 70 bibliothèques publiques allemandes) et aux Si@de¹⁸ (Services d'information à la demande), le réseau francophone de services de questions/réponses lancé par la Bibliothèque nationale de France.

Trois services de référence virtuels

1. « Questions ? Réponses ! »¹⁹ de la bibliothèque de l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (Enssib), Villeurbanne (F)

Ouvert en 2007, le service « Questions ? Réponses ! » de l'Enssib est spécialisé dans le domaine des sciences de l'information et des bibliothèques. Il participe aux Si@de, label

¹⁴ Les liens : <http://www.nb.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/01860/index.html?lang=fr> [Consulté le 21.08.09]

¹⁵ <http://www.nb.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/01142/index.html?lang=fr> [Consulté le 21.08.09]

¹⁶ Accart, J-P., «Le Guichet virtuel sur la Suisse : valoriser les compétences et les ressources », *Arbido*, 2, juin 2007, pp. 61-63.

¹⁷ <http://www.Internetbibliothek.de/dib1/> [Consulté le 21.08.09]

¹⁸ <http://www.bnf.fr/pages/zNavigat/frame/accedocu.htm?ancre=siade.htm> [Consulté le 21.08.09]

¹⁹ <http://www.enssib.fr/questions-reponses/> [Consulté le 21.08.09]

apportant la garantie d'obtenir des réponses de qualité par des spécialistes francophones de la recherche documentaire. L'Enssib est membre de QuestionPoint. QuestionPoint est un outil de référencement coopératif venu des Etats-Unis qui s'appuie sur un réseau de bibliothèques ; c'est aussi une base de connaissances unique alimentée par ce réseau.

Le service répond gratuitement à toute personne intéressée aux sciences de l'information et des bibliothèques, à l'exclusion des élèves de l'Enssib. L'utilisateur s'inscrit sur un formulaire avant de poser sa question, les commentaires ne sont pas autorisés. Les réponses sont fournies dans un délai de trois jours ouvrables. L'interface de recherche permet l'interrogation par thèmes et par mots clés, que ce soit dans la base de connaissances locale de l'Ecole ou dans celle, globale, de QuestionPoint.

L'organisation de la plateforme suit celle de QuestionPoint, mais elle est personnalisée et paramétrée en accord avec le site Web de la bibliothèque ; son interface est adaptée au public du service. Les intitulés des champs du questionnaire sont personnalisables ; des fonctionnalités plus ou moins modifiables sont proposées par QuestionPoint : données statistiques sur les transactions, messages automatiques personnalisables aux utilisateurs, etc. Les bibliothèques qui utilisent QuestionPoint n'hébergent aucune donnée sur leur serveur.

2. « Le Guichet du Savoir »²⁰ de la Bibliothèque municipale de Lyon (F)

« Le Guichet du Savoir » est né en 2004. Il a pour particularité d'être mis spécialement en valeur par la Bibliothèque municipale de Lyon ; un effort de communication et de marketing a été fait pour lui donner une visibilité propre (adresse Internet propre, nom du service apparenté à une marque). A l'inverse des deux autres, ce service est de type généraliste ; comme les autres, il est ouvert à tout le monde et son accès est gratuit. Pour poser une question il suffit de donner une adresse électronique, un pseudonyme et un mot de passe. Les questions sont traitées dans un délai de trois jours ouvrables. La publication des QR est administrée par une équipe de modérateurs. Le traitement des informations est explicité dans une charte accessible en ligne.

L'accès à la base de connaissances est possible au travers d'une recherche par thèmes ou par mots clés. L'interrogation se fait avec « Catalog+ », moteur de recherche qui permet de faire des requêtes en langage naturel dans plusieurs bases de la bibliothèque (catalogue, documents numérisés, « Le Guichet du Savoir », etc.) Le système propose de nombreuses autres possibilités telles que, par exemple, déposer un commentaire, inscrire son profil ou suivre un sujet. L'application utilisée par « Le Guichet du Savoir » est construite autour d'un système de forum « Invision Power Board (IPB) »²¹. Il offre de nombreuses fonctionnalités qui lui sont propres. L'interface de recherche et les options sont celles fournies par le logiciel mais les noms des thèmes et des forums ont été adaptés.

²⁰ <http://www.guichetdusavoir.org/> [Consulté le 21.08.09]

²¹ <http://www.invisionpower.com/> [Consulté le 21.08.09]

3. « Le Valais en Questions »²² de la Médiathèque Valais, Sion

Ce service existe depuis le début de l'année 2009, il est partenaire du « Guichet virtuel sur la Suisse ». Il répond à toutes les questions relatives au Valais. Une inscription sur formulaire électronique est obligatoire pour faire sa demande ou commenter une réponse. La question est traitée dans un délai de 72 heures (jours ouvrables). Le service est bilingue (français et allemand), gratuit et ouvert à tous. Les QR sont publiées par un modérateur ; les recherches par classes et par mots clés sont possibles. La question de la protection des données est traitée dans la charte en ligne.

« Le Valais en Questions » utilise une application développée spécifiquement pour la Médiathèque Valais qui s'appuie sur un forum,²³ offrant ainsi des fonctions similaires.

Les points communs

Ces brèves présentations révèlent d'importantes différences entre les services, que ce soit dans l'organisation du système, l'offre documentaire ou le public visé. Toutefois, il en résulte cinq fonctionnalités communes dont l'importance est capitale dans la constitution d'une offre de service complète et efficace. Ces fonctionnalités sont les suivantes :

- Poser une question
- Donner des réponses (en mode asynchrone), gratuitement et rapidement
- Constituer une base de connaissances gérée par les bibliothécaires
- Publier en ligne les questions et réponses
- Offrir une interface de recherche publique

Pour le moment, seules les trois premières fonctionnalités sont garanties par SwissInfoDesk. Le blogue pourra assurer un autre mode d'archivage que celui déjà en place (classeurs, dossiers informatiques) ainsi que la publication en ligne des QR et la recherche.

2.3 L'archivage, la publication et la recherche dans les trois services de référence

L'examen des modes d'archivage et de publication des QR sera utile à la réflexion sur l'élaboration d'un dispositif pour SwissInfoDesk.

L'archivage des QR

Dans « Le Guichet du Savoir » et « Le Valais en Questions » l'archivage des QR se fait automatiquement. La gestion des thèmes et la répartition des messages dans les catégories est une opération aisée. Les QR peuvent être facilement déplacées d'une catégorie à une autre.

²² <http://questions.mediathèque.ch/> [Consulté le 21.08.09]

²³ « Un forum est avant tout un site d'échange, par le biais de messages, « fils » de messages, à publication instantanée ou différée ; cette publication est souvent durable, car les messages ne sont pas effacés. Elle est par nature le fait de plusieurs auteurs (...) ». Wikipedia <http://fr.wikipedia.org/wiki/Accueil> [Consulté le 13.08.09]

Dans le cas de « Questions ? Réponses ! », les QR sont également archivées automatiquement, mais directement dans la base de connaissances globale de QuestionPoint. Tous les 3 mois, une sélection des questions traitées par le service est versée par les bibliothécaires dans la base de connaissances locale de l'Enssib (ce service est proposé par QuestionPoint). QuestionPoint est utilisé pour la collecte des questions et leur traitement en interne (répartitions des questions, etc.) ; en revanche, les QR sont publiées grâce à une application développée en interne par la bibliothèque de l'Enssib.

La publication des messages et la modération

La publication ou non des messages relève de la volonté de la bibliothèque. La plupart du temps, elle les rend publics mais dans tous les cas, le demandeur est avisé du traitement de l'information. Le suivi des QR est assuré par un des modérateurs. Mis à part le service de l'Enssib, les pseudonymes des auteurs des questions sont rendus publics. Les dates de création des questions et celles des réponses sont toujours visibles.

Dans ces deux services, toutes les QR sont examinées par les bibliothécaires avant d'être publiées. La modération humaine est une démarche obligatoire attachée au respect des règles d'utilisation contenues dans les chartes. Les règles de confidentialité protègent les droits des personnes qui donneraient des informations personnelles dans leurs messages. Le modérateur se réserve la possibilité de supprimer des messages ou des parties de messages, de reformuler les questions et de réorienter certaines questions suivant leur sujet. Dans le cas du « Guichet du Savoir », la modération se fait après que la question ait été publiée : « Ce forum est modéré a posteriori, c'est-à-dire après que les messages aient été publiés. Dans ce cas, le modérateur pourra soit agir spontanément pour retirer le contenu des messages, soit agir sur demande d'un utilisateur »²⁴. Les utilisateurs ont la possibilité de contacter les bibliothécaires pour signaler les cas qui leur semblent contraires aux règles du service.

Les formats d'affichage

Le choix des données affichées dépend du service et de l'outil utilisé. Après avoir lancé la recherche, le système génère une liste des messages réduits dans leur longueur (uniquement la question ou avec le début de la réponse par exemple). Ce passage intermédiaire permet de visualiser plusieurs messages sur une seule page et facilite le feuilletage. Une seconde étape permet de visualiser le contenu complet des QR et de toutes les informations qui leurs sont attachées (pseudonymes, dates, auteurs, mots clés, etc.).

Les thèmes

Les trois services examinés ont choisi de catégoriser les questions avec leurs réponses. Dans le cas du « Valais en Questions », il n'y a pas réellement de thèmes, mais des classes et sous-classes précédées de l'indice correspondant au système de classification décimale universelle (CDU). Cette classification a dû être adaptée aux finalités du service, à son public potentiel et à la diversité des questions posées à ce jour. Ainsi, les classes 0 (Généralités) et

²⁴ Charte et règles d'utilisation : <http://gds.bm-lyon.fr/ipb/lang/2/rules.htm> [Consulté le 21.08.09]

1 (Philosophie et psychologie) ne sont pas utilisées, la classe 2 (Religion) n'est pas subdivisée et dans la classe 3 (Sciences sociales) par exemple, on trouve la sous-classe « Tourisme » précédée de son indice 338.48. Cette singulière organisation des thèmes est due sans doute à la jeunesse du service, il est encore amené à évoluer.

« Le Guichet du Savoir » et « Questions ? Réponses ! » adoptent une catégorisation faite maison dont les thèmes et sous-thèmes sont classés alphabétiquement. L'accès par thèmes est proposé par les trois services.

La recherche

Le tableau de l'annexe 1 (p. I-II) passe en revue et compare les différents modes de recherche, ainsi que le filtrage, l'affichage et le tri des résultats des trois services. Les principales observations sont les suivantes :

- Dans les trois cas,
 - La recherche simple par mots clés dans le texte intégral est toujours proposée.
 - Un filtrage des résultats par thèmes (ou classes), ancienneté, etc. est toujours possible (sauf dans l'accès thématique qui ne propose aucun filtre).
 - Le classement chronologique des résultats est souvent préféré au classement alphabétique. Toutefois, la recherche par thèmes aboutit dans deux cas à une liste des QR classées par ordre alphabétique des titres. Les QR de « Questions ? Réponses ! » n'ont pas de titres (mais des numéros), d'où leur classement, toujours identique : chronologique inverse des dates des réponses.
 - L'accès thématique aux QR est toujours possible.
- « Le Valais en Questions » se distingue des deux autres services par les caractéristiques suivantes :
 - Il ne propose pas (ou pas encore) de recherche avancée. Cela est probablement dû au fait que le système ne contient pas encore suffisamment de QR pour justifier l'installation des options de recherche avancée.
 - Contrairement aux deux autres systèmes, le tri des résultats est impossible et les critères d'ancienneté ne sont pas utilisés - sans doute pour la raison évoquée ci-dessus.
- « Questions ? Réponses ! » et « Le Guichet du Savoir » proposent de nombreuses options de filtrage, d'affichage et de tri suite aux recherches simples ou avancées.

3 Blogue et service de référence : convergences et divergences

Avant de mettre en relation les fonctionnalités et options du blogue et celles du service de référence en ligne, sujet traité dans la deuxième partie de ce chapitre (cf. [3.2](#)), commençons par donner une définition du blogue.

3.1 Le blogue

Le blogue a plus de vingt ans ; né aux Etats Unis il se composait à l'origine de pages Web qui proposaient des liens à des sites jugés intéressants par l'auteur. Son succès a été tel

qu'aujourd'hui on en recense des dizaines de millions, parmi lesquels beaucoup ont une durée de vie très brève ou ne sont pas actifs (actualisés régulièrement).

Le bogue est avant tout un moyen de communication qui permet la publication de billets (en général des idées propres à l'auteur du blogue), de liens et de médias classés dans l'ordre chronologique inverse sur un site Web personnel. Il est conçu à l'image d'un carnet de bord ou d'un journal intime rendu public et dont les articles peuvent être commentés par quiconque le consulte. Son intérêt tient dans sa mise à jour.

Il peut être individuel ou collectif (entreprise, organisation). Il existe des blogues sur des sujets très variés : passions personnelles, journalisme, bibliothèques, politique, etc.

Outre la simplicité d'utilisation de cet outil (pas besoin de prérequis en informatique ni de connaître le langage html) et la gratuité des logiciels dédiés (Blogger, WordPress, etc.), la gestion automatique de l'information (développée plus loin) le rend complet et facilement exploitable, même pour un débutant. Le blogue est soit créé et hébergé en ligne (gratuit ou payant), soit installé sur son serveur ou sur celui de son fournisseur d'accès (après téléchargement de la plateforme de création).

De nos jours les blogues se spécialisent et peuvent être multi-supports, contenir des photographies, des vidéos ou du son. De nouveaux mots apparaissent : photoblogs, vidéoblogs, blogueur, blogueuse, blogosphère, blooks (blog+book).

3.2 Convergences

Les fonctionnalités du blogue sont nombreuses. Elles varient selon la plateforme retenue pour l'héberger, selon le type de blogue que l'on veut créer, la structure de l'interface choisie et les options disponibles. C'est un outil fait de nombreux éléments paramétrables et arrangeables à sa guise. Les fonctions présentées ci-dessous sont celles proposées par un logiciel les plus performants du genre: WordPress²⁵ (version 2.8.4).

Le blogue expérimental cité plus haut²⁶ tourne sur WordPress et utilise la structure nommée « iNove 1.4.5 »²⁷.

Le tableau suivant permet d'identifier les fonctionnalités du blogue qui répondent aux besoins d'un système d'archivage et de publication des QR d'un service de référence.

Dans la colonne de gauche sont listées les fonctions principales d'un blogue, dans celle de droite, les fonctions du système de référence qu'elles peuvent couvrir.

²⁵ WordPress est un système de gestion de contenu (CMS) qui permet de créer et gérer facilement l'ensemble d'un site web ou simplement un blog. Il est gratuit et libre : <http://WordPress.org/> [Consulté le 21.08.09]

²⁶ <http://clichesenvrac.com/> [Consulté le 21.08.09]

²⁷ « iNove » (créé par mg12) : nombreuses fonctions personnalisables ; possibilité de cacher les auteurs, les catégories et les mots clés ; deux colonnes à disposition ; nombreux widgets disponibles, etc.

FONCTIONS DU BLOGUE	FONCTIONS DU SERVICE DE REFERENCE
1. La gestion des articles	La publication d'une question avec sa réponse, la modification et la suppression des QR
2. L'archivage automatique des articles	L'archivage automatique des QR dans le blogue
3. La modération des articles	Les bibliothécaires sélectionnent les QR qui seront publiées
4. La gestion des mots clés	La création et l'attribution des mots clés suivant une politique définie par le service
5. La recherche par mots clés dans le texte intégral des articles	La recherche par mots clés dans le contenu des QR et dans leur titre
6. La gestion des catégories et sous-catégories	La création des thèmes et sous-thèmes, leur hiérarchisation et leur attribution aux QR
7. L'accès aux billets par les catégories et sous catégories	L'accès thématique aux QR (par thèmes et sous-thèmes)
8. L'ajout de commentaires aux articles	Le paramétrage des droits des utilisateurs, pour le dépôt de commentaires
9. La gestion des commentaires	L'approbation ou non des commentaires, leur suppression et leur modification
10. La gestion des médias (image, son, vidéo)	L'insertion de documents complémentaires aux QR (fichiers textes attachés, images, liens)
11. La gestion d'une liste de liens	La gestion d'une liste de liens à d'autres ressources ou à des sites Internet
12. La création de pages statiques d'information	La création de pages statiques informatives : page d'accueil, règlement d'utilisation, etc.
13. La gestion des « widgets »	La gestion des options et des fonctions destinées à enrichir le système (archives, commentaires récents, etc.)
14. La gestion des extensions (« plug-ins »)	La gestion des applications destinées à enrichir le système (recherche dans les mots clés, affichage des événements ; fonction d'impression, etc.)
15. Les réglages	Les réglages servent à paramétrer les options d'écriture, de lecture, des droits, de l'affichage des commentaires, etc.
16. La syndication de contenu (RSS)	La possibilité de suivre les nouvelles QR par la syndication de contenu (RSS)
17. Le mode HTML pour le contenu	Le mode HTML pour intervenir sur le contenu

Les paragraphes suivants - dont la numérotation reprend celle du tableau - présentent en détail la façon dont les fonctions du blogue sont utilisées par un service de référence - toujours dans l'objectif de publier et de répertorier les QR. On distingue deux modes d'utilisation : le mode administrateur, utilisé par les bibliothécaires (modérateurs) ; et le mode utilisateur, employé par l'utilisateur. Pour une meilleure compréhension, les articles du blogue sont assimilés aux QR et les catégories du blogue, aux thèmes.

1.-2.-3. Gestion, archivage et modération des QR

En mode administration, la gestion comprend les actions suivantes : ajouter une nouvelle QR, créer un brouillon, publier, modifier, supprimer et rechercher dans une QR ; lui attribuer un ou plusieurs mots clés, un ou plusieurs thèmes et/ou sous-thèmes (annexes 3 et 4, p. VI-IX).

N'étant pas posées et publiées directement sur le blogue, les QR sont copiées depuis leur source (messagerie par exemple) puis collées ou retranscrites dans un nouvel article. Le texte est mis en forme selon les besoins et envies. Le titre de l'article peut être repris du message original ou créé par l'administrateur. L'enregistrement ou non d'une QR dans le blogue est laissé au jugement du modérateur.

En mode utilisateur, l'accès au répertoire des QR est proposé sur la page contenant les QR, par une recherche simple, par l'accès thématique, par les mots clés, ou encore par le bloc appelé « archives » contenu dans une colonne du blogue. Grâce à l'accès administrateur on élargit la recherche par auteur de l'article et on peut filtrer par thèmes.

Le système archive automatiquement toutes les QR. Celles-ci s'affichent par défaut dans l'ordre chronologique inverse de leur création.

4.-5. Gestion des mots clés et recherche

En mode administration, la gestion comprend les actions suivantes : ajouter un nouveau mot clé, en donner une description, modifier, supprimer et rechercher un mot clé déjà existant.

Les QR se voient attribuer un ou plusieurs mots clés choisis par le bibliothécaire, ils peuvent servir pour plusieurs articles. La modification d'un mot clé entraîne sa mise à jour dans tous les articles. Il est possible de donner un identifiant au mot clé qui sera utilisé dans les URL pour améliorer le référencement de la QR (par exemple le mot clé « référencement » a pour identifiant « referencement »).

Les mots clés peuvent être publiquement affichés sous forme de nuage dans un bloc du blogue. Il suffit de pointer sur un mot clé pour voir apparaître tous les articles indexés avec ce mot. Le nuage ne pouvant pas tous les contenir (seulement les plus fréquemment utilisés), l'installation d'une extension est nécessaire pour insérer la recherche par mots clés dans le moteur de recherche intégré par défaut.

6.-7. Gestion des thèmes et recherche

En mode administration, la gestion comprend les actions suivantes : ajouter un nouveau thème, en donner une description, modifier, supprimer et rechercher un thème déjà existant.

Toutes les QR sont classées dans des thèmes qui, contrairement aux mots clés, peuvent avoir une hiérarchie arborescente sur plusieurs niveaux, on parle alors de sous-thèmes. Il est possible de leur attribuer un identifiant. Leur modification entraîne leurs mises à jour dans tous les articles.

Les thèmes sont affichés dans un bloc et offrent un accès aux QR. On peut créer autant de fils RSS que de thèmes (pour suivre un sujet traité dans le blogue). Par l'accès privé seulement, on peut rechercher un thème par mot.

8.-9. Gestion et dépôt de commentaires

En mode administration, la gestion comprend les actions suivantes : autoriser ou non les commentaires, approuver, désapprouver, marquer comme indésirable, supprimer, répondre.

Le modérateur peut autoriser ou non les commentaires. D'autres options peuvent être paramétrées : l'enregistrement du commentateur, le délai de fermeture des commentaires, l'archivage, l'affichage, le classement (du plus récent au plus ancien ou inversement) et l'affichage des avatars²⁸.

Le bibliothécaire choisit s'il veut recevoir un courriel lorsqu'un nouveau commentaire est posté ou lorsqu'il est en attente de modération (lorsque le commentaire n'est pas directement publié par un utilisateur déjà inscrit). Le message est approuvé et publié sur le blogue ou marqué comme indésirable. Il peut être supprimé par la suite (annexe 5, p. X).

En mode utilisateur, n'importe qui peut s'inscrire et déposer un commentaire. Dans les deux modes, il est possible de répondre aux commentaires et engager ainsi une conversation. Toutefois, la conversation est plus le propre du forum que celui du blogue.

La recherche dans les commentaires est possible uniquement dans l'interface privée.

10. Gestion des médias

La gestion comprend les actions suivantes, uniquement en mode administrateur : insérer un média dans une QR, ajouter un média dans la bibliothèque des médias, afficher la bibliothèque, supprimer, rechercher, modifier, afficher dans un article, modifier les paramètres titre, légende, description, etc.

Comme pour les articles, le média est copié depuis sa source (la question) ou inséré dans un article depuis son ordinateur, Internet, la galerie (les médias d'un article) ou la bibliothèque des médias (les médias du blogue). Un texte peut être inséré de la même façon

²⁸ Avatar : image que prend un internaute pour se représenter sur le Web et garder l'anonymat.

ou ajouté sous forme de fichier attaché. La modification des paramètres d'un média ou sa suppression implique une mise à jour dans toutes les QR utilisant ce média.

Proposer des images, des vidéos ou des sons peut enrichir ou illustrer un QR. On peut insérer du texte ou des images scannées issus des collections de la bibliothèque : un portrait, un organigramme, une reproduction d'un document précieux, un plan de ville, etc.

11. Gestion de la liste des liens

La gestion comprend les actions suivantes, uniquement en mode administrateur : ajouter un lien, modifier, supprimer, ajouter une catégorie de liens (avec son identifiant et sa description), modifier et supprimer une catégorie, classer un lien dans une catégorie, paramétrer l'ouverture de la page d'un lien (nouvelle fenêtre, etc.), paramétrer la relation avec le propriétaire du site (amis, collègue, etc.).

En mode avancé on peut insérer l'adresse d'une image, d'un flux RSS, ajouter des commentaires et une note de 1 à 9. La recherche par mots est proposée dans les liens, ainsi qu'un filtrage par identificateur du lien, nom, adresse et note.

La liste des liens s'affiche dans un bloc et peut aussi figurer dans un page statique.

12. Les pages statiques

Les pages sont des supports pour des informations générales, en dehors des articles du blogue.

La gestion en mode administrateur comprend les actions suivantes : ajouter, modifier, supprimer une page et paramétrer son affichage. Elles peuvent être organisées de façon hiérarchique et classées (1^{ère}, 2^e, 3^e, etc.). Elles contiennent du texte, des médias et/ou des liens. Il est possible de bloquer le dépôt de commentaires sur ses pages.

Exemples de titres de pages : Accueil ; A propos ; Contact ; Liens ; Aide ; Règlement ; Tarifs.

13. Gestion des « widgets »

Les « widgets » sont des applications interactives qui apportent des informations supplémentaires.

La gestion des « widgets » comprend les actions suivantes, en mode administrateur uniquement : activer, désactiver et paramétrer l'affichage des « widgets », les déplacer d'une colonne à l'autre.

Une liste de « widgets » est mise à disposition sur le blogue. Quelques exemples : archives, calendrier, commentaires récents, liens, calendrier, catégories, nuages de mots clés, pages, recherche, texte. Les « widgets » activés sont contenus dans des blocs.

14. Gestion des extensions (ou « plug-ins »)

Les extensions sont des fonctionnalités supplémentaires créés par des développeurs et mises gratuitement à disposition des « blogueurs ». Il en existe des milliers. Leur installation est possible directement depuis l'interface privée du blogue.

La gestion des extensions comprend les actions suivantes : installer, activer, désactiver, modifier, paramétrer les options. Quelques exemples : la recherche par mots clés dans les QR, la fonction « partager/enregistrer » (bouton), la fonction « imprimer cette page » (bouton), l'affichage des événements de l'institution, la sauvegarde et la restauration de la base de données, la sauvegarde des thèmes, des « plug-ins » et des images, la protection contre le courrier malveillant (spams), etc.

15. Réglages

Les réglages comprennent : les formats de dates, les options d'écriture (options par défaut par exemple), les options de lecture (page d'accueil, nombre de QR affichées, etc.), les options de discussion (sur les articles, les commentaires, la modération, etc.), le réglage de médias (taille des images), la visibilité et le référencement du blogue, les options de « permaliens » (liens permanents pour les articles, mots clés et thèmes) et les réglages des extensions.

16. Syndication de contenu (RSS)

Un fil RSS du blogue est automatiquement proposé sur la page des QR. D'autres peuvent être ajoutés en activant un « widget » qui affiche les articles d'autres sites ou d'autres blogues auxquels on est abonné.

17. Mode HTML pour le contenu

La publication des billets se fait en mode « Wysiwyg »²⁹ mais il est toujours possible de passer en mode HTML.

²⁹ « L'acronyme de la locution anglaise " *What you see is what you get* ", en français " *ce que vous voyez est ce que vous obtenez* ". L'acronyme est couramment utilisé en informatique pour désigner les interfaces utilisateur graphiques permettant de composer visuellement le résultat voulu (...) ». Wikipedia <http://fr.wikipedia.org/wiki/Accueil> [Consulté le 28.08.09]

3.3 Divergences

En revanche, certaines fonctions du service de référence ne peuvent pas, ou difficilement, être couvertes par celles d'un blogue. Celles que j'ai pu relever sont répertoriées dans le tableau ci-dessous :

FONCTIONS DU SERVICE DE REFERENCE QUI NE SONT PAS OU DIFFICILEMENT COUVERTES PAR LES BLOGUES	FONCTIONS DU BLOGUE
Poser une question	La question est posée sur le site du service. L'utilisateur peut intervenir en déposant des commentaires.
Recherche avancée (+ * ...)	Il existe vraisemblablement des « plug-ins » qui remplissent cette fonctionnalité (pas testé).
Classement des QR dans la page des QR	A ma connaissance, il n'est pas possible de changer le classement si ce n'est en modifiant les dates de publication des QR (gestion des articles).
Tri des QR suite à une recherche	Il n'est pas possible à ma connaissance de changer le classement par défaut (chronologique inverse).
Filtrer lors d'une recherche	Les filtres existent uniquement en mode administrateur.
Organisation des thèmes et sous-thèmes	Les thèmes et sous-thèmes sont affichés dans l'ordre alphabétique.
Service multilingue	Les blogues sont rarement créés dans un contexte multilingue. La problématique, importante dans le cadre de SwissInfoDesk est développée ci-dessous (cf. 4.4)

Malgré les nombreuses fonctionnalités de l'outil et le vaste domaine de recherche et développement qui lui est rattaché, le blogue n'en demeure pas moins limité dans sa composition. En effet, il s'avère impossible de moduler son blogue de façon purement spontanée, sans suivre les règles fondamentales de construction fournies par le concepteur de la plateforme de publication.

Si, par exemple, il est question d'inclure une recherche avancée, ce que ne propose pas le moteur de recherche intégré, il faut : soit trouver une application déjà existante conforme à ses besoins, soit en développer une soi-même ; mais dans les deux cas, son installation dépendra des caractéristiques du support initial. Une solution serait de créer soi-même la structure du blogue grâce aux nombreux tutoriels mis à disposition par la communauté de développeurs.

La mise à jour des QR, des commentaires, des liens, des mots clés, et des catégories doit être dirigée par une équipe administratrice du blogue. Ce personnel doit être formé à son maniement et informé des enjeux de la démarche. Il vaut mieux éviter, par exemple, que les commentaires soient trop nombreux, qu'ils prennent ainsi une place prépondérante

par rapport aux articles. La simplification des informations visibles sur le blogue est un exercice recommandé si on ne veut pas décourager le public à les consulter.

Des contraintes techniques sont à prévoir : intégration au site de la BN, homogénéité de l'interface, sécurité, etc.

4 – Proposition de mise en œuvre du blogue pour SwissInfoDesk

Comment concrètement appliquer un blogue dans le contexte de SwissInfoDesk ? Les lignes qui suivent esquissent un scénario de mise en œuvre.

4.1 « Poser une question » à SwissInfoDesk

Actuellement, SwissInfoDesk est un service en ligne installé sur la plateforme du site de la BN. En plus du répertoire de liens, il offre la possibilité de poser une question se rapportant à la Suisse. La requête peut être adressée de différentes façons : remplir et transmettre le formulaire de demande de recherche prévu à cet effet, contacter le service par téléphone, envoyer un courrier postal, un message électronique, ou un fax.

Le formulaire en ligne contient plusieurs champs à remplir dont les suivants sont obligatoires : la question, le nom et prénom de l'utilisateur, son adresse postale et son adresse électronique.

Dans les éléments d'information pour la recherche, l'utilisateur peut préciser sa demande en y ajoutant les informations suivantes : le but de la recherche, les mots clés, la zone géographique concernée, la période concernée (par année de publication), la/les langues, le genre d'information souhaité (bibliographie, biographie, etc.), le service souhaité (gratuit, payant, express), le montant que l'utilisateur est disposé à payer, le délai de livraison, le mode de livraison et les commentaires.

Ces options personnalisent la demande, donnent à l'utilisateur l'occasion et les moyens de s'exprimer sur ces attentes. Le temps gagné grâce à une formulation complète et précise de la question est indubitable. Pour rappel, aucun des trois services de référence présentés dans la section [2.2](#) ne suggère un développement de la question posée tel qu'on le trouve sur SwissInfoDesk. A la BN, les requêtes peuvent être posées dans les trois langues nationales et en anglais. La réponse est donnée dans la langue dans laquelle la question a été posée, dans les deux jours ouvrables. La fonction « poser une question » de SwissInfoDesk remplit sa mission d'« accueil » et d'aide à l'utilisateur, quel qu'il soit.

4.2 Les conditions de mise en place du blogue

Pour compléter l'offre, il faut donner la possibilité, tant au bibliothécaire qu'à l'utilisateur, d'exploiter les QR générées par le service. Etant donné ce qui a été développé dans la section 3.2 « [CONVERGENCES](#) », il semble que le blogue remplisse presque complètement cette mission.

Néanmoins, pour que cet outil s'applique spécifiquement à SwissInfoDesk, il est nécessaire de poser au préalable quelques conditions de mise en œuvre :

- Déterminer le public cible : la publication des QR en ligne n'est pas uniquement destinée à ceux qui posent des questions mais aussi à ceux qui n'en ont pas, qui découvrent le service de la BN, et par la même occasion, ses collections. De plus, la consultation des messages peut inciter ceux qui n'osent pas se lancer dans une demande, à utiliser le service. En somme, c'est une base de connaissances ouverte à tout type d'usager sans restrictions professionnelles, sociologiques ou autre.
- Adapter la construction du blogue aux caractéristiques du public cible : pour être tout public, il doit répondre à des critères de convivialité et d'usage en adéquation avec les pratiques des utilisateurs, en évitant d'employer le jargon professionnel par exemple. Une condition que le blogue remplit puisqu'il a justement été conçu pour être exploité par tout le monde. A la BN de choisir une structure efficace et en harmonie avec l'interface graphique qu'elle utilise déjà.
- Avant de rendre public le blogue, il serait utile d'introduire un grand nombre de QR soigneusement sélectionnées et mises en forme: un échantillon représentatif de celles qui sont déjà archivées par SwissInfoDesk, mais aussi des QR « inventées » par le service, par exemple des questions sur l'actualité suisse. Les bibliothécaires devront suivre une politique de sélection des QR (élaborée au préalable par l'équipe du service). Cela donnera une idée de l'étendue des compétences du service, des questions qu'il est possible de poser ; cela permettra également - et c'est primordial - de tester le dispositif.
- Les choix des thèmes, mots clés et catégories du blogue doivent être en adéquation avec la structure des liens de SwissInfoDesk, avec les classifications et mots clés déjà utilisés dans les catalogues et dans les autres ressources de la BN. Dans le blogue, la simplification est recommandée si on ne veut pas décourager les usagers à les employer.
- Relativement au contenu : la sélection des QR, l'attribution des mots clés, la catégorisation, la mise à jour et la modération seront assurées par le personnel de la BN formé spécialement à cette nouvelle fonction. Il en va de même pour la gestion des commentaires (dépôt et suppression).
- Etablir un règlement d'utilisation ou une charte à l'intention du public et de l'institution.
- Le blogue doit répondre aux exigences et contraintes liées aux objectifs de son service de référence et à l'intégration au site de la Bibliothèque nationale suisse : moyens techniques, sauvegardes, hébergement du blogue, homogénéité par rapport au site de la BN, espace disque, adresse, ressources humaines, respect de la vie privée, sécurité, multilinguisme, référencement, statistiques, etc.
- En termes de projet, la mise en place du blogue répond aux objectifs fixés par le service et s'inscrit dans une planification budgétaire prédéfinie.

4.3 Les fonctionnalités recommandées

Pour que le blogue soit viable, c'est à dire qu'il réponde aux besoins des utilisateurs et à la mission du service, il doit comprendre au moins les fonctionnalités suivantes (voir aussi la section [3.2](#) pour la description des fonctions) :

- L'archivage des QR
- La médiation des QR et des commentaires
- La recherche dans le texte intégral des QR
- L'emploi et la recherche des mots clés
- La catégorisation et l'accès des QR par thèmes
- L'accès aux QR par les thèmes
- La gestion des médias
- Une liste de liens
- Des pages statiques informatives
- L'utilisation des « widgets » et des extensions
- Les réglages

En fait, quasiment toutes les fonctions du blogue doivent être exploitées pour assurer un service de qualité.

4.4 Le multilinguisme

Le site de la BN et ses services sont multilingues (dans le cas de SwissInfoDesk : allemand, français, italien et anglais)³⁰ - le blogue doit l'être aussi. Plusieurs solutions peuvent être envisagées pour créer un blogue multilingue :

Au niveau de l'interface :

- Le titre du blogue, les titres des blocs, des pages, des liens, etc. peuvent être inscrits en plusieurs langues dès leur création. Par exemple en choisissant une certaine police pour la langue principale et une différente pour les autres. C'est possible, mais cela surchargerait passablement les pages et incommoderait leur lecture.
- Une autre solution est d'utiliser une application qui traduit la structure du blogue (son contenu est multilingue) et qui propose des liens vers ces différentes traductions.
- On peut aussi créer un blogue dans chaque langue (contenu et structure) et donner toujours le choix à l'utilisateur d'accéder à l'un ou l'autre par leur adresse respective.

Dans ces cas-là le contenu des articles, les titres des thèmes, les mots clés, les titres des liens et les autres informations introduites manuellement ne sont pas traduits.

³⁰ Singularité de l'offre multilingue des liens de SwissInfoDesk (en français) : « Le contenu des versions allemande et anglaise est un peu différent. Nous vous conseillons de consulter également ces deux versions ».

Au niveau des articles :

- Un blogue en français peut très bien accueillir des QR et des commentaires dans d'autres langues. En revanche, la question de la traduction des mots clés et des thèmes se pose. Dans ce cas, il faudra créer des thèmes et des mots clés dans les langues utilisées dans les articles. Par exemple le mot clé « bibliothèque » peut être modifié ainsi « bibliothèque / Bibliothek / Library », la recherche fonctionne alors dans les trois langues. Une autre solution : ajouter des mots clés dans les différentes langues : ajouter « Bibliothek » et « library » dans la liste des mots clés et les utiliser tous pour indexer la QR. Quant aux thèmes, la création de nouveaux thèmes dans les autres langues entraînera un mélange dans le bloc des thèmes, car ils sont classés par ordre alphabétique : c'est une mauvaise solution. Il est possible comme pour les mots clés, de les entrer une fois en plusieurs langues, par ex : « Histoire / Geschichte / History », mais ce serait une entrave à une bonne lecture des informations.
- Il existe des extensions qui traduisent automatiquement tous les articles en d'autres langues (création de nouveaux articles). Une variante est l'affichage de paragraphes en plusieurs langues au sein d'un même article. Là aussi, il faut régler la question de la traduction des mots clés et des thèmes.

La traduction automatique est à éviter si la bibliothèque veut se démarquer par rapport à l'offre sur Internet, notamment ; le caractère scrupuleux de son travail et la véracité des informations qu'elle fournit sont des atouts primordiaux. Une traduction manuelle des QR serait certes laborieuse, mais de qualité.

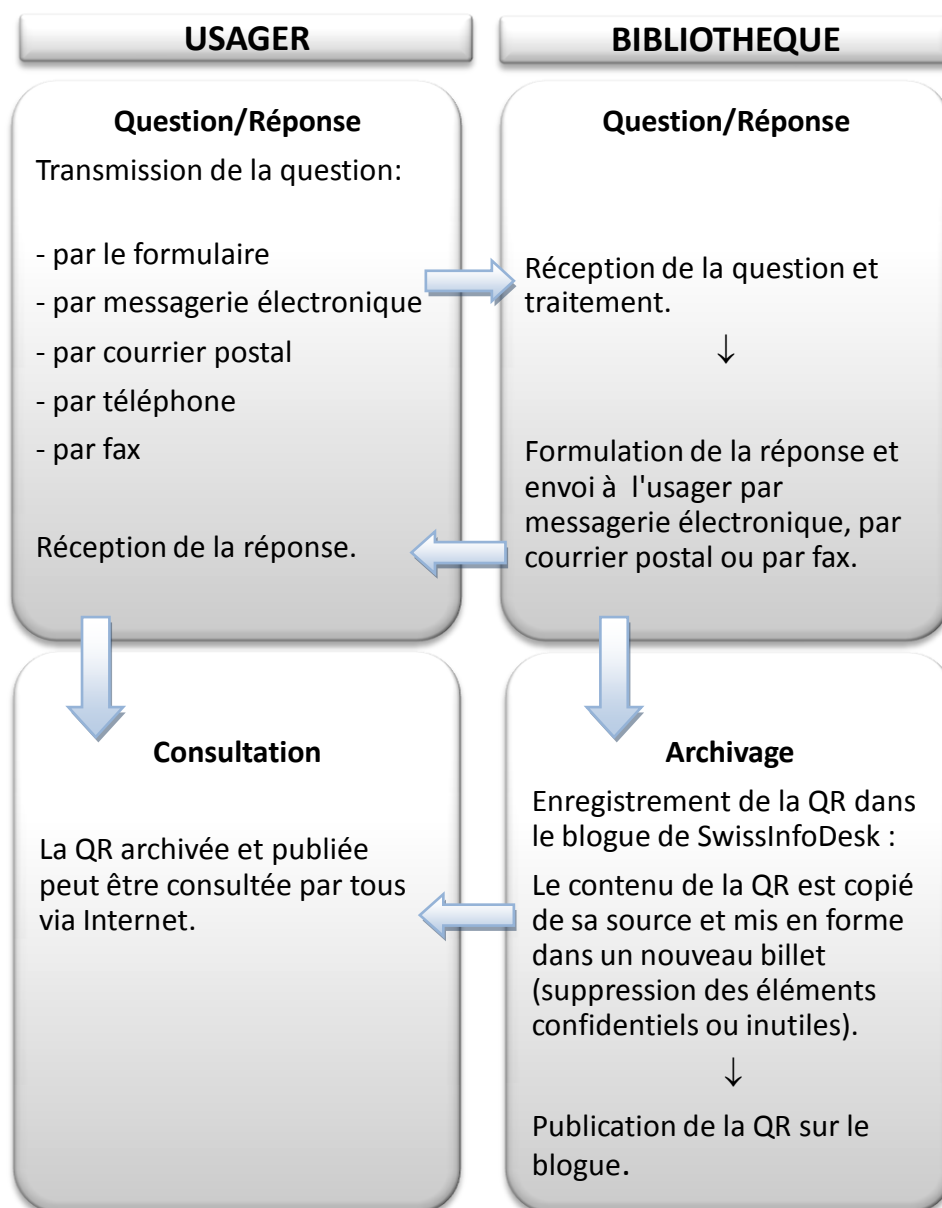
- En ce qui concerne les mots clés, un bon moyen serait d'appliquer une solution comme celle du projet MACS³¹. Une interface qui propose une recherche dans sa propre langue et qui trouve des réponses dans d'autres langues par le biais d'un dispositif de liens cachés.
- Il existe des extensions pour rendre les blogues WordPress multilingues (<http://wpml.org/>), c'est une technique à tester et à évaluer.

La question du multilinguisme est vaste et complexe, mais pas impossible à résoudre. Ce qui est certain, c'est que si le blogue n'existe qu'en une seule langue, l'utilisateur qui ne la connaît pas, ne l'utilisera pas. L'énumération des pistes à explorer n'est pas exhaustive, le sujet mérite d'être approfondi par les professionnels de la BN. La « blogosphère » regorge d'idées et d'applications gratuites sur la question, une mine d'informations à explorer...

³¹ MACS : <http://rameau.bnf.fr/informations/pdf/MACS-bnf-2007.pdf> [Consulté le 28.08.09]

4.5 SwissInfoDesk et son blogue : le chemin des questions/réponses

Une fois le blogue installé, le procédé de conservation des QR est modifié. Le processus de traitement d'une requête et de sa réponse est illustré par le schéma ci-dessous :



Quelle que soit leur voie de transmission (formulaire, téléphone, fax, etc.), les QR seront toutes retranscrites dans le blogue une fois les réponses formulées. Contrairement à d'autres dispositifs, le blogue ne contiendra pas de questions auxquelles il n'aura pas encore été répondu. La sélection, la mise en forme et l'enregistrement des QR entraîneront la réorganisation du travail de l'équipe. L'archivage des QR dans le blogue a les avantages de réunir toutes les QR dans une seule et même base de connaissances et de proposer la consultation et la recherche autant aux usagers qu'au personnel du service.

5 Pour conclure

Le défi de SwissInfoDesk

Par rapport à la fonction principale : « poser une question », la publication des messages en ligne est un service supplémentaire offert aux usagers d'un service de référence virtuel. Quel que soit le moyen utilisé pour « divulguer » le contenu des QR, cette fonction sert aussi à l'institution - l'image de la bibliothèque et le savoir-faire des spécialistes sont en jeu. C'est pourquoi les réponses se doivent d'être authentiques et vérifiées, les commentaires qui complètent ou précisent ces réponses, également.

Si le service en a les moyens, en termes de personnel et de temps, il peut profiter de la publication des messages pour inciter les usagers à développer une forme d'autonomie dans leurs recherches documentaires, pour autant qu'ils y soient intéressés. En tous les cas, une réponse qui contient la marche à suivre employée par le spécialiste peut être formateur et de bon conseil lors d'une nouvelle requête. C'est aussi un très bon moyen de faire connaître et valoriser les différents catalogues, anciens fichiers papier, collections numérisées, bases de données et autres ressources électroniques de la bibliothèque.

En ce qui concerne le mandat confié par la BN (étude d'opportunité d'un blogue pour SwissInfoDesk), la conclusion est que le projet est viable suivant les conditions qui ont été développées plus haut. Malgré les difficultés et contraintes évoquées dans les sections [3.3](#) et [4.4](#) (mise en place d'une fonction recherche avancée, classement et tri des QR, multilinguisme, formation du personnel, contraintes techniques) le blogue expérimental créé pour l'exercice prouve que l'idée est prometteuse. Néanmoins, les contraintes techniques et les problèmes liés au multilinguisme devront être évalués par la BN plus précisément.

Outre le fait que les principales fonctions du service de référence sont presque toutes couvertes par celle du blogue, la démonstration faite dans cette étude révèle que celui-ci répond aux exigences de qualité et d'accessibilité grâce aux caractéristiques suivantes :

- C'est un outil évolutif de gestion de l'information et de communication
- Son contenu est sélectionné et supervisé par l'institution
- Il vaut pour tous, s'applique à n'importe qui ayant accès à Internet
- Il répond aux exigences de confidentialité
- Il est destiné à se perpétuer dans son utilisation

Pour SwissInfoDesk, ce serait un atout, une façon de se démarquer vis à vis des de ses « concurrents » ; la démonstration que l'institution s'affirme face à l'évolution technologique des moyens de communication, d'échange d'informations mais aussi face aux autres services de référence et moteurs de recherche. Le blogue sert non seulement de réservoir pour les données échangées entre utilisateurs et spécialistes mais aussi de « vitrine » pour SwissInfoDesk, une opportunité à saisir.

Les sites Internet de type questions/réponses

Les bibliothèques ne sont pas les seules sur le "marché" des questions/réponses. L'avenir des services de référence virtuels est-il assuré face à la concurrence? Pour me faire une idée de l'offre des autres protagonistes (hormis les moteurs de recherche de type Google ou Bing), j'ai choisi de présenter quelques exemples de sites Internet de type questions/réponses que j'ai visités et interrogés :

« Yahoo ! Questions/Réponses »³² (en anglais « Yahoo ! Answers »). Le site propose à ses membres des répondre aux questions posées par d'autres en intégrant un système de vote pour les meilleures réponses : « Partagez vos savoirs, aidez les autres à gagner des points ». Il existe dans 13 langues différentes. L'aspect collaboratif est très marqué, c'est sans doute la raison pour laquelle on y trouve de tout... Quelques exemples de questions : « A quoi direz-vous oui à coup sûr? » (classée dans la catégorie « Futilités »), « Que pensez-vous de... ? », « Qui parmi vous a accouché dans l'eau ? », etc. Heureusement, l'internaute est averti : « Yahoo! n'évalue pas ni ne garantit l'exactitude des contenus de Yahoo! Questions/Réponses (...) » (message discret au bas de la page d'accueil). Ce genre de site ressemble davantage à un forum généraliste qu'à un service référence.

« WikiAnswers »³³ donne des réponses à des questions en recherchant dans les articles de Wikipedia³⁴ (« encyclopédie libre » alimentée par les internautes). C'est également un outil collaboratif qui incite l'utilisateur à critiquer les réponses, à les corriger et à les compléter manuellement.

« Ask.com »³⁵ (anciennement « Ask Jeeves ») est un moteur de recherche qui donne à l'internaute l'illusion de s'adresser à une personne. En réalité, il interroge des moteurs de recherche (Google, etc.) et donne des réponses sous forme de liens à des sites (par exemple WikiAnswers, cité plus haut).

« About.com »³⁶ est un service de questions/réponses qui dispose de sa propre base de données. Les réponses sont données sous forme de liens à sa base. Il offre la possibilité de déposer des commentaires et d'ouvrir la discussion.

« Culture Générale »³⁷ est un blogue indépendant. L'auteur donne ses sources : Wikimedia³⁸, ouvrages papiers spécialisés et sa propre culture générale vérifiée sur des sites Internet. Tout le monde peut poster des articles ou des commentaires.

Tous ces services sont gratuits (il en existe des payants). Ils encouragent les usagers à utiliser le langage naturel dans la formulation de leurs requêtes, il semble qu'ils soient destinés à ceux qui ne savent pas utiliser les moyens de recherche conventionnels... Ils donnent une impression d'exhaustivité et laissent penser que les réponses sont validées par des experts. La personnalisation des sites et l'aspect collaboratif sont très présents.

³² <http://fr.answers.yahoo.com/> [Consulté le 12.09.09]

³³ <http://wiki.answers.com/> [Consulté le 10.09.09]

³⁴ <http://fr.wikipedia.org/wiki/Accueil> [Consulté le 10.09.09]

³⁵ <http://uk.ask.com/> [Consulté le 10.09.09]

³⁶ <http://www.about.com/> [Consulté le 10.09.09]

³⁷ <http://www.culture-generale.fr/> créé par Bastien Bobe [Consulté le 12.09.09]

³⁸ <http://commons.wikimedia.org/wiki/Accueil> [Consulté le 12.09.09]

En fait, ils tentent de copier les services de référence des bibliothèques et font croire qu'ils y parviennent !

Plébisciter les services de référence des bibliothèques

Au vu des ces quelques exemples, on se rend compte que les services de référence des bibliothèques ont bien davantage à offrir :

- Des réponses à des questions complexes posées par un public exigeant.
- Des informations fiables et des réponses pertinentes dénuées de connotations (politiques, économiques, culturelles, etc.) et de publicité.
- L'accès aux collections imprimées et numérisées, aux bases de connaissances et au service de prêt entre bibliothèques.
- L'interrogation de pôles de connaissances accessibles grâce aux réseaux de services de référence.
- Le savoir-faire des spécialistes de l'information en matière de référence.
- La possibilité à l'usager d'être guidé, orienté et de se forger une autonomie dans ses recherches.
- Une relation personnelle avec les bibliothécaires spécialisés.

Ce qui manque à ses services, c'est d'être connus. Le grand public sait ce que signifie « moteur de recherche », que connaît-il en revanche des services de référence ? Ces derniers mériteraient amplement d'être mis en relief en les adaptant aux usages modernes (applications du Web 2.0 par exemple) qui améliorent leur accessibilité - et qu'on leur consacre une vraie campagne de promotion.

Le défi actuel est de s'affirmer sur le Web, d'acquérir une meilleure visibilité en mettant l'accent sur la communication (vulgarisation, publicité, etc.) et le marketing, par exemple. Etant donné la qualité souvent douteuse de réponses des concurrents présentés plus haut, les services de référence des bibliothèques gagnent à dévoiler publiquement leur fonctionnement, à expliquer les raisons de leur utilité et de leur fiabilité. Les procédés d'évaluation et d'analyse comparative servent à améliorer leurs prestations de service, une piste à ne pas négliger. Le Web sémantique est en route, une occasion pour les bibliothécaires de s'approprier ce nouveau mode de traitement et recherche de contenu - il s'agit de repenser le métier et de développer la formation.

Les mentalités et pratiques évoluent, l'offre des bibliothèques doit s'y adapter : proposer plus et mieux, plus simplement et plus rapidement. Les services de référence organisés en réseaux profitent de ce partenariat pour rediriger des questions vers les services spécialisés, gagner en rapidité et diminuer leurs coûts. Aux bibliothèques de faire passer le message : « Si vous ne trouvez pas, nous trouverons pour vous ! » ; l'objectif étant de servir toujours mieux les usagers, de conquérir le public absent et de reconquérir celui qui a été perdu.

ANNEXE 1 (sur 2 pages) : Tableau comparatif des modes de recherche, ainsi que du filtrage, de l’affichage, du classement et du tri des résultats des trois services de référence en ligne

	« Le Valais en Questions »	« Questions ? Réponses ! »	« Le Guichet du Savoir »
Recherche simple			
Type	Recherche par mots clés dans le texte intégral des QR	Recherche par mots clés dans le texte intégral des QR	Recherche par mots clés dans le texte intégral des QR
Filtres	Par classes et sous-classes (CDU)	Ancienneté de la question : moins de 3 mois ; moins de 6 mois ; moins de 9 mois ; moins d’1 an ; tous les résultats Recherche dans la base locale de l’Enssib ou globale de QuestionPoint (accès direct à la base de QuestionPoint)	Par membres Par thèmes et sous-thèmes D’aujourd’hui, des derniers 7 jours, 30 jours, 60 jours, 90 jours, 180 jours, 365 jours, de toutes la dates ET ... plus récents ou plus anciens Dans les messages ou dans les titres
Affichage des résultats	1 ^{er} affichage sous forme de liste avec : titre ; question 2 ^e affichage : thème ; titre ; auteur ; date et heure de la question ; réponse ; date et heure de la réponse	Nombre de résultats – 1 ^{er} aff. sous forme de liste avec : no de la question ; date de la question ; date de la réponse ; nombre de consultations ; question ; thèmes 2 ^e aff. : idem avec la réponse	A choix : -Affichage sous forme de liste avec : titre ; forum ; auteur ; nombre de réponses, nombre de lectures ; date et heure de la dernière action (affichage par défaut) -Affichage : complet avec les thèmes (s’il y en a)
Classement des résultats	Chronologique des QR	Chronologique inverse des réponses	Chronologique inverse de la dernière action (la réponse)
Tri des résultats	--	Dates des réponses (chronologique ou chronologique inverse) Nombre de consultations du plus grand au plus petit	Dernière date d’écriture ; nombre de réponses ; nom de l’auteur, nom du service ET affichés dans l’ordre ascendant ou descendant
Recherche avancée			
Type	<i>Pas de recherche avancée</i>	« Avec tous les mots » ; « Avec la phrase exacte » ; « Avec au moins un des mots » ; « Sans les mots »	Recherche avancée possible avec les opérateurs : + ; - ; * ; « »
Filtres	--	Ancienneté de la question : moins de 3 mois ; moins de 6 mois ; moins de 9 mois ; moins d’1 an ; tous les résultats Recherche dans la base locale de l’Enssib ou globale de QuestionPoint	Par membres Par thèmes et sous-thèmes D’aujourd’hui, des derniers 7 jours, 30 jours, 60 jours, 90 jours, 180 jours, 365 jours, de toutes la dates ET ... plus récents ou plus anciens Dans les messages ou dans les titres

	« Le Valais en Questions »	« Questions ? Réponses ! »	« Le Guichet du Savoir »
Affichage des résultats	--	Nombre de résultats – 1 ^{er} aff. sous forme de liste avec : no de la question ; date de la question ; date de la réponse ; nombre de consultations ; question ; thèmes 2 ^e aff. : idem avec la réponse	A choix : -Affichage sous forme de liste avec : titre ; forum ; auteur ; nombre de réponses, nombre de lectures ; date et heure de la dernière action (affichage par défaut) -Affichage : complet avec les thèmes
Classement des résultats	--	Chronologique inverse des réponses	Chronologique inverse de la dernière action (la réponse)
Tri des résultats	--	Dates des réponses (chronologique ou chronologique inverse) Nombre de consultations du plus grand au plus petit	Dernière date d'écriture ; nombre de réponses ; nom de l'auteur, nom du service ET affichés dans l'ordre ascendant ou descendant
Accès thématique			
Type	Accès à la liste des classes (CDU)	Accès à la liste alphabétique des thèmes et sous-thèmes	Accès à la liste alphabétique des thèmes et sous-thèmes Particularité : seules les QR dont l'auteur est le GdS (et qui sont appelées « sujets ») sont classées dans les thèmes. Les QR directement posées au système par les utilisateurs ne sont pas classées.
Filtres	--	--	--
Affichage des résultats	1 ^{er} aff. sous forme de liste avec : titre ; question 2 ^e aff. : classe ; titre ; auteur ; date et heure de la question ; réponse ; date et heure de la réponse	Nombre de résultats – 1 ^{er} aff. sous forme de liste avec : no de la question ; date de la question ; date de la réponse ; nombre de consultations ; question 2 ^e aff. : idem avec la réponse	1 ^{er} aff. sous forme de listes des avec : titre ; auteur (GdS) ; nombre de réponses ; nombre de lectures ; date et heure de la dernière action 2 ^e aff. complet
Classement des résultats	Alphabétique par titres des questions/réponses	Chronologique inverse des dates des réponses	Alphabétique par titre des QR
Tri des résultats	--	Dates des réponses (chronologique ou chronologique inverse) Nombre de consultations du plus grand au plus petit	Date du dernier message ; titre du sujet (QR du GdS) ; créateur du sujet ; nombre de réponses ; nombre de lectures ; date de création du sujet ; dernier message ET dans l'ordre croissant ou décroissant ET à partir : du début, d'aujourd'hui, des 5 derniers jours, de la semaine dernière, des 10 ; 15 ; 20 ; 25 ; 30 ; 60 ; 90 derniers jours ; du début

ANNEXE 2 : page d'affichage des QR sur le blogue expérimental de SwissInfoDesk

Vos questions, nos réponses
Les échos de SwissInfoDesk

ACCUEIL QUESTIONS/REPONSES POSER UNE QUESTION LIENS Aide

Type text to search here...

Les articles sont classés dans l'ordre chronologique inverse

Arbalète suisse

14/08/2009 admin 2 commentaires

“ Bonjour, j'aimerais savoir depuis quand l'arbalète est le symbole de la qualité suisse Lire la suite...”

Histoire, Histoire suisse arbalète suisse, Histoire suisse

Demi-cantons suisses

11/08/2009 admin Aucun commentaire

“ Pourquoi et depuis quand existe-t-il des demi-cantons suisses ? Lire la suite...”

Histoire, Histoire suisse Histoire suisse

Michael Symes

11/08/2009 admin Aucun commentaire

“ Bonjour...”

Flux RSS

Dans les questions, les réponses et les mots clé

Recherche pour:

Recherche

Accès thématique

- Géographie (1)
 - Géographie suisse (1)
- Histoire (3)
 - Histoire suisse (2)
- Non-classé (2)
 - Service de référence (2)
 - Service de référence à distance (2)

Mots clé les plus utilisés

arbalète suisse Birmanie BPUN cheval Fumier guichet du savoir Histoire suisse La Sagne Michael Symes Napoléon service de

Terminé

démarrer Annexes EcranBlog2 (Aperçu) Vos questions, nos réponses FR 19:48

ANNEXE 2 : page d'affichage des QR sur le blogue expérimental de SwissInfoDesk - SUITE

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window with the address bar displaying `http://clichesenvrac.com/?page_id=218`. The page content is as follows:

Header: Vos questions, nos réponses » QUESTIONS/REponses - Mozilla Firefox

Navigation: Fichier Édition Affichage Historique Marque-pages Outils ?

Browser Tabs: Vos questions, nos réponses » Arbalète... Vos questions, nos réponses » Q...

Main Content:

- Quote:** “ Bonjour, je suis à la recherche d’une biographie, même succincte, de Michael Symes, né en 1753 ou en 1761 ?, décédé en 1809. Lire la suite...”
- Tags:** Histoire Birmanie, Michael Symes
- Section:** Le Valais en question
- Date/Author:** 11/08/2009 admin un commentaire
- Quote:** “ Depuis quand existe le service « Le Valais en questions » ? Lire la suite...”
- Tags:** Service de référence, Service de référence à distance service de référence à distance, Valais en questions
- Section:** Question bidon
- Date/Author:** 07/08/2009 admin Aucun commentaire
- Quote:** “ Question bidon Lire la suite...”
- Tags:** Non-classé

Right Sidebar:

- Navigation:** service de référence à distance Valais en questions
- Liens:** CATALOGUES de la BN, LIENS de SwissInfoDesk, POSER UNE QUESTION
- Les derniers commentaires:** Marie-TH dans Arbalète suisse, Michael dans Arbalète suisse, admin dans Localisation
- Highlighted events:** Portes ouvertes à la BN more on 29.08.2009 in 7 days and 11:13 hours.
- Méta:** Inscription, Connexion, Articles RSS, RSS des commentaires, WordPress.org
- Archives:** Choisir un mois

Footer: Terminé Copyright © 2009 Vos questions, nos réponses Remonter ;)

Taskbar: démarrer Annexes EcranBlog2 - Microsof... Vos questions, nos ré... FR 19:49

ANNEXE 2 : affichage complet d'une QR et d'un commentaire

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window displaying a website page. The browser's address bar shows the URL <http://clichesenvrac.com/?p=198>. The website header includes the title "vos questions, nos réponses" and the subtitle "Les échos de SwissInfoDesk". The navigation menu contains links for ACCUEIL, QUESTIONS/REPONSES, POSER UNE QUESTION, LIENS, and Aide. A search bar is located in the top right corner.

The main content area features a breadcrumb trail: Accueil > Service de référence, Service de référence à distance > Le Valais en question. The title of the post is "Le Valais en question", dated 11/08/2009, by user "admin". A quote from the user asks: "Depuis quand existe le service « Le Valais en questions » ?". The response, from "Médiathèque Valais", states: "Bonjour, Ce service existe depuis le début de cette année". Below the response are options to "partager/enregistrer", "Print PDF", and "Commenter". A comment from "admin" dated 11/08/2009 at 13:37 says: "Un système convivial et sans aucun doute très efficace <http://questions.mediatheque.ch/>".

The right sidebar contains several sections: "Flux RSS", "Dans les questions, les réponses et les mots clé" with a search box and "Recherche" button, "Accès thématique" with a list of categories (Géographie, Histoire, Non-classé, Service de référence), and "Mots clé les plus utilisés" with a word cloud including terms like "Histoire suisse", "service de référence à distance", "arbalète suisse", "Birmanie BPUN", "cheval Fumier", "guichet du savoir", "La Sagne", "Michael Symes", "Napoléon", and "Valais en questions".

The Windows taskbar at the bottom shows the "démarrer" button, several open applications (Annexes, EcranBlog2 - Microsof..., Vos questions, nos ré...), the language "FR", and the system tray with the time "19:51".

Annexe 3 : Tableau de bord

Tableau de bord < Vos questions, nos réponses — WordPress - Mozilla Firefox

http://clichesenvrac.com/wp-admin/index.php

Vos questions, nos réponses [Aller sur le site](#) [Nouvel article](#) Salutations, admin ! | Turbo | [Se déconnecter](#)

Tableau de bord *Tableau de bord*

Aujourd'hui
En un coup d'œil

8 Articles	9 Commentaires
6 Pages	5 Approuvés
9 Catégories	4 En attente
15 Mots-clefs	0 Indésirable

Thème **iNové** avec **8 widgets** [Changer de thème](#)

Vous utilisez **WordPress 2.8.4**.

Commentaires récents

Liens entrants

Ce widget envoie une requête vers le moteur de recherche des blogs de Google, de sorte que quand un autre blog fera un lien vers le vôtre, son nom s'affichera ici. Ce moteur n'a pas encore trouvé de lien entrant... Ce n'est pas grave, on n'est pas pressé.

Extensions

Plus populaire

Press-Minute

Titre

Envoyer/Insérer

Contenu

Mots-clefs

[Enregistrer brouillon](#) [Réinitialiser](#) [Publier](#)

Brouillons récents

Il n'y a pas de brouillons actuellement

Blog de développement de WordPress (en anglais)

[How to Keep WordPress Secure](#) 09/05/2009

A stitch in time saves nine. I couldn't sew my way out of a bag, but it's true advice for bloggers as well — a little bit of work on an upgrade now saves a lot of work fixing something later. Right now there is a worm making its way around old, unpatched versions of WordPress. [...] [...]

Rechercher : wikiasar [Suivant](#) [Précédent](#) [Surligner tout](#) [Respecter la casse](#)

Terminé

démarrer [Annexes](#) [Tableau de bord < V...](#) [M%c3%a9moireCes...](#) [MémoireCesid_versi...](#) [michaelsymes - Micr...](#) FR 00:53

Annexe 3 : Tableau de bord - SUITE

Tableau de bord < Vos questions, nos réponses — WordPress - Mozilla Firefox

Fichier Édition Affichage Historique Marque-pages Outils ?

http://clichesenvrac.com/wp-admin/index.php

Les plus visités Débuter avec Firefox Vos questions, nos ré... À la une

Tableau de bord < V... Les professionnels de l'i... Traduction en ligne LEX... Tableau de bord < Vos q... Résultat : synonymes d... wordpress hebergement... ENTRER : Synonymie d...

Apparence

- Thèmes
- Widgets
- Éditeur
- Ajouter de nouveaux thèmes
- Options du thème

Extensions 5

- Installées
- Ajouter
- Éditeur

Utilisateurs

Outils

- Outils
- Importer
- Exporter
- Mettre à jour
- Bad Behavior
- Réglages

Plus populaire

[WPtouch iPhone Theme \(Installer\)](#)
WPtouch automatically transforms your WordPress blog into an iPhone application-style theme, complete with ajax loading articles and effects, when vie

Nouvelles extensions

[Update Notifier \(Installer\)](#)
This WordPress plugin sends a daily notification email to the admin email if the WordPress installation is out of date.

Mises à jour récentes

[Socialize \(Installer\)](#)
Provides an easy way to selectively add actionable social bookmarks to your posts content or below the post in an 'alert box'.

Events

Title

Event

When / January /

Category

Sidebar

Archive

Autres actualités de WordPress (en français)

- Bruno Bichet, intégrateur HTML & CSS : Les bons liens Wordpress
- Amaury : Problème de sécurité sur les anciennes versions de WordPress !
- Amaury : Nouvelle extension de recherche... Search API ! Le prochain moteur de recherche de WordPress ?
- Amaury : Time Machine et les partages SMB (Windows)
- Amaury : Et un nouveau plugin de cache ! W3 Total Cache

Rechercher : wikiasar

Terminé

démarrer

Annexes

Tableau de bord < V...

M% c3% a9moire Ces...

MémoireCesid_ vers...

michaelsymes - Micr...

FR

00:54

Annexe 4 : affichage d'un article en mode administrateur

The screenshot shows the WordPress admin interface for editing an article. The browser window title is "Modifier l'article < Vos questions, nos réponses — WordPress - Mozilla Firefox". The address bar shows the URL: `http://clichesenvrac.com/wp-admin/post.php?action=edit&post=206&message=1`. The page title is "Vos questions, nos réponses".

The main content area displays the article title "Michael Symes" and the text:

Bonjour,
je suis à la recherche d'une biographie, même succincte, de Michael Symes, né en 1753 ou en 1761 ?,
décédé en 1809.

Diplomate et voyageur britannique, il a notamment écrit: Voyage en Birmanie : relation de l'ambassade anglaise envoyée en 1795 dans le Royaume d'Ava ou l'empire des Birmans.
Merci

The interface includes a sidebar with navigation options (Articles, Médias, Liens, Pages, Commentaires, Events, Apparence) and a right-hand panel with publishing options (Publier, Mots clés d'article, Catégories). The bottom status bar shows the search term "wikiasar" and the time "00:44".

Annexe 4 : affichage d'un article en mode administrateur - SUITE

Modifier l'article · Vos questions, nos réponses — WordPress - Mozilla Firefox

Fichier Édition Affichage Historique Marque-pages Outils ?

http://clichesenvrac.com/wp-admin/post.php?action=edit&post=206

wordpress hebergement

Les plus visités Débuter avec Firefox Vos questions, nos ré... À la une

Modifier l'article · Vos questions, nos réponses

Apparence

- Thèmes
- Widgets
- Éditeur
- Ajouter de nouveaux thèmes
- Options du thème

Extensions 5

- Installées
- Ajouter
- Éditeur

Utilisateurs

Outils

- Outils
- Importer
- Exporter
- Mettre à jour
- Bad Behavior

Réglages

Les extraits sont des résumés facultatifs de vos articles, écrits à la main. Vous pouvez les utiliser dans votre thème. [En savoir plus](#) (en anglais).

Envoyer des rétroliens

Envoyer un rétrolien vers :

(Séparez les adresses web par des espaces)

Un rétrolien est une manière explicite de notifier les anciens systèmes de blog que vous avez fait un lien vers eux. Si vous faites un lien vers des blogs WordPress, ils seront notifiés automatiquement à l'aide des [pings](#), sans que vous n'ayez rien à faire.

Champs personnalisés

Nom	Valeur
Ajouter un nouveau champ personnalisé :	
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="Ajouter un champ personnalisé"/>	

Les champs personnalisés peuvent être utilisés afin d'ajouter des données supplémentaires à vos articles. Vous pouvez les [utiliser dans votre thème](#).

Discussion

Autoriser les visiteurs à publier des commentaires sur les articles

Rechercher : wikiasar

Terminé

démarrer

Annexes

Modifier l'article < Vo...

M%*c*3%*a*9moireCes...

MémoireCesid_versi...

michaelsymes - Micr...

FR

00:51

- Histoire / Geschichte / History
- Géographie
 - Géographie suisse
- Non-classé
- Non-classé @de
- Service de référence
 - Service de référence à distance

[+ Ajouter une nouvelle catégorie](#)

Annexe 5 : exemple de notification par messagerie électronique d'un nouveau commentaire

[Vos questions, nos réponses] Demande de modération pour "Arbalète suisse" - Windows Internet Explorer

https://webmail.unine.ch/owa/?ae=Item&a=Open&t=IPM.Note&id=RgAAAADVoy2F5R%2FVEb6XAFCLaTeLBwC3n510OmnUEb6JAFCLaTeLAAABIVnIAADKDF6%2FzocLSaCWghs7bhMYAOxdBEncAAAJ

Répondre Répondre à tous Transférer

[Vos questions, nos réponses] Demande de modération pour "Arbalète suisse"

WordPress [wordpress@clichesenvrac.com]

Date d'envoi : vendredi, 21. août 2009 19:20

À : REGINELLI Marie

Un nouveau commentaire sur l'article n°270 "Arbalète suisse" attend votre approbation
<http://clichesenvrac.com/?p=270>

Auteur : Michael (IP : 88.85.23.95 , client88-85-23-95.abo.net2000.ch)
E-mail : marie.reginelli@unine.ch
Adresse :
Whois : <http://ws.arin.net/cgi-bin/whois.pl?queryinput=88.85.23.95>

Commentaire :
je vous remercie vivement d'avoir trouvé la réponse avec, en plus, une référence bibliographique. Je ne connaissais d'ailleurs pas vraiment le Swiss Info Desk, mais en l'ayant ainsi testé, je peux vous assurer que je en suis profondément impressionné, tant de l'offre et de la facilité de l'utilisation que de la compétence bibliothéconomique et documentaire des personnes qui s'en occupent. Chapeau, vraiment !

L'approuver : <http://clichesenvrac.com/wp-admin/comment.php?action=mac&c=20>
Le supprimer : <http://clichesenvrac.com/wp-admin/comment.php?action=cdc&c=20>
Le marquer comme indésirable : <http://clichesenvrac.com/wp-admin/comment.php?action=cdc&dt=spam&c=20>

En ce moment, 2 commentaires attendent vos approbations. Veuillez vous rendre sur le panneau de modération :
http://clichesenvrac.com/wp-admin/edit-comments.php?comment_status=moderated

démarrer Annexes [Vos questions, nos r... mail - Microsoft Word FR 19:27

BIBLIOGRAPHIE

Monographies

Accart, J.-P., *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*, Paris, Ed. du Cercle de la Librairie, 2008 (coll. Bibliothèques).

Aubry, C., *WordPress 2.7 : créez et gérez un blog professionnel*, St Herblain, Ed. ENI, 2009 (coll. Objectif Solutions).

Bachir, Y., *Votre blog!*, Nantes, ENI, 2005 (Top micro).

Bibliothèque nationale suisse : section Utilisation, Service Information au public : présentation générale, Berne, Bibliothèque nationale suisse, 2009 [Documentation interne]

Calenge, B., *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, 2e éd., Paris, Ed. du Cercle de la Librairie, 1999 (coll. Bibliothèques).

Chaumier, J., Sutter, E., *Documentalistes, ajoutez de la valeur à vos services !*, Paris, ADBS, 2007 (L'essentiel sur...).

Desgranges, F., *Le Guichet du Savoir® de la Bibliothèque municipale de Lyon: publics, pratiques et image(s) de la bibliothèque*. Mémoire d'étude, Esssib, 2005, <http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/desgranges-frederic-vol1.pdf> [En ligne, consulté le 04.09.2009].

Ertzscheid, O., *Créer, trouver et exploiter les blogs*, Paris, ADBS, 2008 (L'essentiel sur...).

Le Coadic, Y.-F., *Le besoin d'information: formulation, négociation, diagnostic*, 2^e éd, Paris, ADBS, 2007.

Muet, F., Saläun, J.-M., *Stratégie marketing des services d'information: bibliothèques et centres de documentation*, Paris, Ed. du Cercle de la Librairie, 2001 (coll. Bibliothèques).

Ngyuen, C., *Mettre en place et développer un service de référence virtuel 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, Esssib, 2006 http://memic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/33/48/91/PDF/mem_00000318.pdf [En ligne, consulté le 04.09.09].

Articles

Accart, J.-P., « Du catalogue collectif suisse à SwissInfoDesk », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2005, t. 50, n°4, p. 46-51. [Aussi en ligne]

Accart, J.-P., « Le Guichet virtuel sur la Suisse: valoriser les compétences et les ressources », *Arbido*, 2007, n°2, p.61-63.

Accart, J.-P., « Guichets virtuels: haut niveau de références », *Archimag*, déc. 2004-janv. 2005, n° 180, p. 32-33 [en ligne, consulté le 09.09.09] <http://www.ipaccart.ch/publier/les-techniques-documentaires/2005-guichets-virtuels-haut-niveau-de-r-f-re-2.html>.

Accart, J.-P., « Les services d'information et de référence : l'avenir est virtuel », *Arbido*, éditorial, 2005, n°6, p. 3-4.

Benoist, D., Soret, D., « De la question à la réponse », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2007, t. 52, n°4, p. 89. [Aussi en ligne]

Benoist, D., « Référence virtuelle: quel rôle face aux moteurs de recherche ? », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2007, t. 52, n°6, p. 25-27. [Aussi en ligne]

- Bosc, A., « Services en ligne: l'exemple de deux bibliothèques universitaires australiennes », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2007, t. 52, n°6, p. 51-55. [Aussi en ligne]
- Calenge, B., di Pietro, C., « Le guichet du Savoir®: répondre aux demandes de contenus », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2005, t. 50, n°4, p. 38-42. [Aussi en ligne]
- Cavaleri, P., « Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne: de nouveaux produits dans un marché concurrentiel », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, t. 48, n°4, p. 24-32. [Aussi en ligne]
- Jackson, C., « Le service de réponses à distance de l'Enssib », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2009, t. 54, n°4, p. 65-68. [Aussi en ligne]
- Létourneau, A., « La référence virtuelle », *Documentation et bibliothèques*, 2003, vol. 49, n°1, p. 41-43.
- Linck, M.-C., « Le renseignement personnalisé à distance: une nouvelle donne pour les bibliothèques », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2005, t. 50, n°2, p. 99-100. [Aussi en ligne]
- Morin, N., « Contenus et services des sites Web des bibliothèques », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, t. 48, n°4, p. 9-13. [Aussi en ligne]
- Nguyen, C., « Les services de référence virtuels en bibliothèque universitaire », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2006, t. 51, n°3, p. 54-57. [Aussi en ligne]
- Parsons, A.M., « Digital reference: how libraries can compete with Aska services », *DLF Newsletter*, 2001, vol. 2, n°1 http://www.diglib.org/pubs/news02_01/RefBenchmark.htm [En ligne, consulté le 09.09.09].
- Peigner, D., « La bibliothèque peut-elle survivre à ses consommateurs? », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2005, t. 50, n°1, p. 38-45. [Aussi en ligne]
- Soret, D., « Les services de référence dans un environnement concurrentiel », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2007, t. 52, n°6, p. 20-24. [Aussi en ligne]
- Tennant, R., Oberg, S., Sloan, B., et al., « Que reproche-t-on au travail de référence virtuel ? », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, t. 48, n°4, p. 66-71. [Aussi en ligne]

SITES INTERNET

- Affordance.info* / Olivier Ertzscheid. <http://affordance.typepad.com/> [Consulté en août 2009].
- Bertrand Calenge: carnet de notes*. <http://bccn.wordpress.com/> [Consulté en août 2009].
- Bibliobsession 2.0* / Silvère Mercier. <http://www.bibliobsession.net/> [Consulté en août 2009].
- Bibliothèque municipale de Lyon. Le Guichet du Savoir*. <http://www.guichetdusavoir.org/> [Consulté en août-sept. 2009].
- Bibliothèque nationale suisse (BN) = Schweizerische Nationalbibliothek (NB)*. <http://www.nb.admin.ch/slb/index.html?lang=fr> [Consulté en août-sept. 2009].
- Bibliothèque nationale suisse (BN). SwissInfoDesk*. <http://www.nb.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html?lang=fr> [Consulté en août-sept. 2009].
- Enssib. Questions ? Réponses !* <http://www.enssib.fr/questions-reponses/> [Consulté en août-sept. 2009].

Jean-Philippe Accart : site dédié aux professionnels de l'information-documentation.

<http://www.jpaccart.ch/> [Consulté en août-sept. 2009].

Médiathèque Valais. Le Valais en Questions. <http://questions.mediatheque.ch/> [Consulté en août-sept. 2009].

Vos questions, nos réponses / Marie Reginelli. <http://clichesenvrac.com/> [Consulté en août-sept. 2009].

Wikipedia. <http://fr.wikipedia.org/wiki/Accueil> [Consulté en août-sept. 2009].

WordPress.org. <http://WordPress.org/> [Consulté en août-sept. 2009].