

h e g

Haute école de gestion  
Genève

# Analyse de la mise en place d'un guichet virtuel à l'échelle de la Bibliothèque de l'Université de Genève : définitions, publics cibles, état des lieux et recommandations

BIBLIOTHÈQUE



UNIVERSITÉ  
DE GENÈVE

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

par :

**Carole L'EPLATTENIER**

Conseiller au travail de Bachelor :

**Raphaël GROLIMUND, enseignant vacataire à la Haute École de Gestion de  
Genève (HEG-GE)**

Genève, 28 juillet 2017

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information Documentaire

## Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Bachelor of Science HES-SO en Information documentaire.

L'étudiant atteste que son travail a été vérifié par un logiciel de détection de plagiat. L'étudiant a envoyé ce document par le logiciel URKUND, selon la procédure détaillée à l'URL suivante : <http://www.orkund.com/fr/student/392-orkund-faq>

L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

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

Fait à Genève, le 28 juillet 2017

Carole L'Eplattenier



## Remerciements

Pouvoir construire et réaliser ce mandat pour la Bibliothèque de l'Université de Genève a été pour moi une expérience d'une grande richesse et une aventure passionnante. Au terme de ces quelques mois passés à fouiller la littérature, questionner les professionnels, confronter mes idées avec d'autres personnes et discuter des possibles orientations à donner à mon travail, je suis aujourd'hui très heureuse de pouvoir livrer et partager le fruit de ces démarches et réflexions intenses.

Pour m'avoir suivie, soutenue et encouragée, je tiens à remercier tout particulièrement :

- Mon conseiller pédagogique, Raphaël Grolimund, pour ses réflexions pertinentes ouvrant toujours de nouvelles perspectives, son accompagnement individualisé et à l'écoute de mes besoins ;
- Ma mandante, Madame Khadidja Marchon, pour son encadrement bienveillant et sa grande disponibilité, ainsi que sa vue d'ensemble du contexte de la bibliothèque ;
- Madame Martine Jacquérior, responsable du service de coordination (CODIS), qui m'a permis de réaliser mon travail dans les meilleures conditions possibles, en mettant à ma disposition toutes les ressources nécessaires ;
- Toute l'équipe de la Bibliothèque de l'Université de Genève, pour la confiance témoignée et l'enthousiasme démontré tout au long de cette collaboration, ainsi que pour l'aide apportée dans la récolte d'informations et de données pertinentes pour mon travail ;
- Les collaborateurs engagés dans le service de référence en ligne des différents sites de la bibliothèque, respectivement Mesdames Rachel Bays, Marinette Gilardi, Anne Moenne-Loccoz et Hélène Vincent, ainsi que Monsieur Dimitri Donzé qui m'ont accordé du temps pour des interviews ;
- Madame Aronne Watkins, bibliothécaire à la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel, pour m'avoir parlé de son expérience avec l'outil du *chat* et permis d'accéder au manuel du répondant qu'elle a créé ;
- Madame Gaëlle Saïd, coordinatrice responsable du service InterroGE, des Bibliothèques municipales de la Ville de Genève, qui m'a parlé de son rôle et fournit de nombreux documents de travail très précieux ;
- Madame Noémi Cobolet, bibliothécaire à la Bibliothèque de l'EPFL, pour m'avoir introduit à la notion de guichet virtuel et présenté leur service « Ask a Librarian » ;
- Madame Suzanne Brillant, chef de la section *Soutien aux usagers* de la Bibliothèque de l'Université de Laval, pour m'avoir transmis leur charte interne ;
- Marion Destraz, Véronique Liengme, Aurélie Vieux et Olivier Tauxe pour leur précieuse relecture et leurs conseils avisés ;
- Ma famille et mes proches pour leurs encouragements tout au long de ces quatre années d'études ;
- *And last but not least*, mon compagnon de route, Simon Liengme, pour son soutien sans faille, ses (nombreuses) relectures, ses propositions avisées et sa foi en mon travail.

## Résumé

De plus en plus de bibliothèques académiques se dotent d'un service de référence/d'aide à la recherche en ligne. Nous pouvons d'ailleurs affirmer que ce type d'offre atteint désormais un certain âge de maturité dans notre environnement franco-suisse. Pourtant, nombreux sont les constats d'échec (Rue des Facs a fermé en décembre 2016) et nous assistons au grand retour du présentiel. Les raisons invoquées sont nombreuses : obstacles financiers majeurs, technologies trop sophistiquées ne correspondant pas aux attentes, infrastructure trop lourde à mettre en place et gourmande en termes de personnel.

Dans le contexte de la Bibliothèque de l'Université de Genève, suite à une récente restructuration, une volonté d'harmoniser les services et de mutualiser les ressources se développe de manière croissante. En lien avec ses missions (notamment la formation aux compétences informationnelles) et son plan d'action stratégique, la bibliothèque s'interroge de manière légitime, sur la nécessité et l'intérêt de mettre en place un guichet virtuel.

Pour analyser la faisabilité de ce projet, ce travail s'est penché sur plusieurs aspects issus de la littérature et du terrain. Nous avons tout d'abord défini les contours de la médiation numérique et ses enjeux actuels, surtout en matière d'évolution du rôle du professionnel de l'information qui développe sa présence numérique (dans le but d'être là où se trouve l'utilisateur).

Une analyse de l'existant approfondie de la bibliothèque, à travers divers entretiens, a mis à jour de grandes disparités dans les procédures et l'organisation de chaque site, mais a également relevé une structure déjà en place et fonctionnelle. Différents comportements ont également été constatés chez les usagers. Par exemple, malgré la faible utilisation des services de référence virtuels, des tendances repérées dans la littérature anglo-saxonne suggèrent que la satisfaction générale est importante.

Partant de ces constats, une étude comparative d'autres services de référence analogues a permis de valoriser les expériences satisfaisantes (à l'exemple de la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel) et d'en tirer de précieuses recommandations, particulièrement en ce qui concerne l'accessibilité et la visibilité du service.

Un service de référence en ligne est une formidable opportunité pour la Bibliothèque de l'Université de Genève, à condition que celle-ci assure une bonne gouvernance au projet, en formalisant différents outils (politique de service, procédures, organisation), forme les répondants, et enfin promeuve et évalue le service.

# Table des matières

<b>Déclaration.....</b>	<b>i</b>
<b>Remerciements .....</b>	<b>ii</b>
<b>Résumé .....</b>	<b>iii</b>
<b>Table des matières.....</b>	<b>iv</b>
<b>Liste des tableaux .....</b>	<b>ix</b>
<b>Liste des figures.....</b>	<b>ix</b>
<b>1. Introduction.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Le mandat.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 Contexte et objectifs du mandat .....</b>	<b>3</b>
2.1.1 Plan d'action stratégique 2014-2017 de la Division de l'information scientifique.....	3
2.1.2 Problématique.....	4
2.1.3 Description du mandat et de ses objectifs.....	4
2.1.4 Périmètre du travail.....	5
<b>2.2 Méthodologie de travail .....</b>	<b>5</b>
<b>2.3 La Bibliothèque de l'Université de Genève .....</b>	<b>7</b>
2.3.1 Présentation générale.....	7
2.3.2 Structure et gouvernance.....	8
2.3.3 Vision et missions .....	9
2.3.4 Collections de référence .....	10
2.3.4.1 Budget alloué aux ressources documentaires .....	11
2.3.4.2 Usage des ressources documentaires en ligne .....	11
2.3.5 Services et prestations offertes.....	14
2.3.6 Personnel .....	14
<b>3. L'environnement externe des services de référence en ligne .....</b>	<b>15</b>
<b>3.1 Evolution du contexte des services en information documentaire : vers une relation de service en ligne .....</b>	<b>15</b>
3.1.1 La médiation numérique en bibliothèque académique : besoins des usagers.....	17
3.1.2 Le service de référence virtuel comme outil de médiation numérique .....	19
3.1.2.1 Essai de définition et terminologie.....	19
3.1.2.2 Enjeux du service de référence virtuel .....	23
3.1.2.3 Modèles de services de référence virtuels .....	25
3.1.2.4 Modes de contact .....	25
3.1.2.5 Outils au service du guichet virtuel .....	26
<b>3.2 Origine et développement du service de référence virtuel .....</b>	<b>30</b>
3.2.1 Apparition des premiers services de référence virtuels .....	30
3.2.2 Normes et guidelines .....	30
3.2.2.1 <i>Reference and Information Services Section (RISS) de l'International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)</i> .....	30

3.2.2.2	Reference and User Services Association (RUSA) de l'American Libraries Association (ALA) .....	31
3.2.2.3	National Information Standards Organization (NISO) .....	31
3.2.3	Tendances observées : un déclin des services de référence en présentiel versus une montée en puissance des services de référence en ligne .....	31
<b>3.3</b>	<b>Evolution du rôle du professionnel de l'information en milieu académique .....</b>	<b>34</b>
3.3.1	Emergence de nouvelles fonctions .....	34
3.3.2	Rôle du professionnel de référence .....	35
3.3.2.1	Les acteurs .....	35
3.3.2.2	Le travail de référence .....	36
3.3.2.3	L'entretien de référence .....	36
3.3.2.4	Les compétences requises .....	37
<b>3.4</b>	<b>Tour d'horizon des services de référence virtuels .....</b>	<b>38</b>
3.4.1	Méthodologie .....	38
3.4.2	Faible utilisation versus degré de satisfaction élevé ? .....	39
3.4.3	Avantages et inconvénients relevés .....	40
3.4.4	Analyse et conclusion .....	41
<b>4.</b>	<b>L'environnement interne : la Bibliothèque de l'Université de Genève</b>	<b>43</b>
<b>4.1</b>	<b>Analyse de l'existant .....</b>	<b>43</b>
4.1.1	Fonctionnement actuel du secteur de l'aide à la recherche .....	43
4.1.1.1	Sur l'ensemble des sites .....	43
4.1.1.2	Promotion du service de référence virtuel .....	43
4.1.1.3	Cahiers des charges des professionnels de référence .....	44
4.1.2	Les portails thématiques .....	47
4.1.3	Les futures familles d'activités .....	47
4.1.4	Le pôle formation .....	48
4.1.4.1	Groupe Culture informationnelle .....	48
4.1.4.2	Statistiques de fréquentation .....	49
4.1.5	Le secteur de l'aide à la recherche et le pôle formation : deux familles proches ? .....	50
4.1.6	La refonte du site internet : le groupe EWEB .....	51
4.1.7	Application mobile .....	52
4.1.8	Remedy .....	52
<b>4.2</b>	<b>Enquête menée auprès des collaborateurs .....</b>	<b>53</b>
4.2.1	Méthodologie .....	53
4.2.2	Objectifs de ces entretiens .....	54
4.2.3	Analyse des réponses .....	54
4.2.3.1	Uni Arve .....	54
4.2.3.2	Uni Bastions .....	57
4.2.3.3	Uni CMU .....	60
4.2.3.4	Uni Mail .....	63
4.2.4	Synthèse .....	66
4.2.4.1	Formalisation des services de référence .....	66
4.2.4.2	Outils .....	67
4.2.4.3	Niveaux de service disparates .....	67

4.2.4.4	Formulaires de contact multipliés.....	68
4.2.5	Statistiques : un service sous-utilisé ? .....	69
4.2.5.1	Uni CMU .....	69
4.2.5.2	Uni Mail.....	71
4.2.6	Conclusion.....	74
<b>4.3</b>	<b>Le public cible .....</b>	<b>77</b>
4.3.1	Profil des usagers de la bibliothèque .....	77
4.3.1.1	Etudiants.....	77
4.3.1.2	Autres usagers : corps enseignant/personnel administratif et technique....	79
4.3.2	Statuts des usagers du service de référence virtuel.....	80
4.3.2.1	Uni CMU .....	80
4.3.2.2	Uni Mail.....	81
4.3.3	Besoins en matière d'information : potentiels ou exprimés ?.....	81
4.3.4	Attentes .....	82
4.3.4.1	Analyse des questions .....	82
4.3.4.2	Autre indicateur : utilisateurs actifs de la bibliothèque .....	82
4.3.5	Niveau de réponse souhaité .....	83
4.3.6	Couvertures thématique, géographique et linguistique.....	84
4.3.7	Causes de satisfaction et d'insatisfaction générales .....	85
<b>4.4</b>	<b>Analyse SWOT.....</b>	<b>87</b>
<b>4.5</b>	<b>La faisabilité d'un service de référence virtuel pour la Bibliothèque de l'UNIGE .....</b>	<b>89</b>
4.5.1	Méthodologie .....	89
4.5.2	Transformer les faiblesses en forces .....	89
4.5.2.1	Disparités importantes dans le fonctionnement du service de référence virtuel .....	89
4.5.2.2	Sous-utilisation du service de référence virtuel à la bibliothèque .....	89
4.5.2.3	Typologie des questions adressées au service de référence virtuel : de l'ordre de la référence ?.....	90
4.5.2.4	Evolution de l'offre de formation : lente désaffection du secteur de l'aide à la recherche ?.....	91
4.5.2.5	Choix du mode (synchrone/asynchrone) : ou comment garantir l'entretien de référence ? .....	91
4.5.2.6	Faible utilisation des services de référence virtuels en général.....	92
4.5.2.7	Attractivité du site web et promotion .....	93
<b>4.6</b>	<b>Réponses aux postulats de départ .....</b>	<b>94</b>
4.6.1	La mise en place d'un guichet virtuel est-elle vraiment nécessaire et souhaitable ? .....	94
4.6.2	Une personnalisation des portails thématiques existants ne serait-elle pas envisageable en lieu et place du guichet virtuel ? .....	94
4.6.3	Est-il possible de préserver l'existant ? .....	94
<b>5.</b>	<b>Recommandations .....</b>	<b>95</b>
<b>5.1</b>	<b>Niveau conceptuel .....</b>	<b>95</b>
5.1.1	Démarche projet .....	95
5.1.1.1	La lettre de mission .....	95
5.1.1.2	La mise en place d'un groupe projet et le pilotage du projet .....	96
5.1.1.3	Elaboration du plan de projet .....	96

5.1.1.4	La vision « projet » pour la Bibliothèque de l'UNIGE .....	97
5.1.2	Vers des outils communs .....	97
5.1.2.1	La politique de service .....	98
5.1.2.2	Charte interne et externe .....	99
5.1.2.3	Exemples de chartes .....	100
5.1.2.4	Les incontournables .....	105
5.1.2.5	Conclusion .....	106
5.1.3	Procédures et organisation internes .....	106
5.1.3.1	Choix du modèle .....	106
5.1.3.2	Nombre de répondants .....	107
5.1.3.3	Gestion des absences et horaires du service .....	107
5.1.3.4	Outils pour communiquer au sein de l'équipe .....	108
5.1.3.5	Modes d'organisation .....	109
5.1.3.6	Sensibilisation du personnel et constitution d'un groupe de référence .....	111
5.1.4	Plans de formation pour les collaborateurs .....	112
5.1.4.1	Changer la culture institutionnelle .....	112
5.1.4.2	La formation : pour quoi, pour qui? .....	114
5.1.4.3	Exemples de formations .....	116
<b>5.2</b>	<b>Niveau technique .....</b>	<b>119</b>
5.2.1	Critères déterminants pour le choix d'un outil .....	119
5.2.1.1	Typologies de la communication en ligne .....	119
5.2.1.2	Attentes et besoins du public cible .....	119
5.2.1.3	Coût .....	120
5.2.1.4	Aspects techniques .....	120
5.2.2	Comparaison de différentes solutions logicielles .....	121
5.2.3	Analyse et proposition d'une solution logicielle .....	122
<b>5.3</b>	<b>Niveau communication .....</b>	<b>125</b>
5.3.1	Orientations du service .....	125
5.3.1.1	Partir de l'existant .....	125
5.3.1.2	Un seul point de contact .....	125
5.3.1.3	Penser service personnalisé .....	126
5.3.1.4	Interactivité .....	128
5.3.2	Plan de communication .....	130
5.3.2.1	Nom du service .....	130
5.3.2.2	Marque et logo .....	131
5.3.2.3	Visibilité .....	132
5.3.3	Promotion .....	132
<b>5.4</b>	<b>Evaluation du service .....</b>	<b>135</b>
5.4.1	Indicateurs quantitatifs .....	135
5.4.2	Indicateurs qualitatifs .....	137
5.4.3	Notoriété du service .....	138
5.4.4	Avis des bibliothécaires .....	138
5.4.5	Vers une nécessaire formalisation de l'évaluation .....	138
<b>6.</b>	<b>Scénarios .....</b>	<b>140</b>
<b>6.1</b>	<b>Scénario 1 : Conserver l'existant .....</b>	<b>140</b>



6.2	Scénario 2 : Création d'un poste de coordinateur et formation d'un groupe de référence.....	140
6.3	Scénario 3 : Investissement dans un nouvel outil.....	141
7.	Mémento.....	142
8.	Conclusion.....	143
	Bibliographie.....	145
	Annexe 1 : Tableau comparatif des services de référence en ligne.....	153
	Annexe 2 : Questionnaire adressé aux collaborateurs.....	163
	Annexe 3 : Uni Arve, Rachel Bays.....	165
	Annexe 4 : Uni Bastions, Hélène Vincent.....	171
	Annexe 5 : Uni CMU, Anne Moenne-Loccoz.....	176
	Annexe 6 : Uni Mail, Marinette Gilardi.....	181
	Annexe 7 : Bibliothèque de l'UniNE, Aronne Watkins.....	188
	Annexe 8 : Bibliothèques municipales (Ville de Genève), Gaëlle Saïd....	194
	Annexe 9 : Bibliothèque de l'EPFL, Noémi Cobolet.....	200
	Annexe 10 : Procédure Uni Arve.....	204
	Annexe 11 : Modèles de réponses Uni CMU.....	206
	Annexe 12 : Gestion messagerie électronique Uni Mail.....	209
	Annexe 13 : Trucs et astuces pour le savoir-répondre Uni Mail.....	211
	Annexe 14 : Exemple tiré du Manuel du répondant, Bibliothèque de l'UniNE.....	213
	Annexe 15 : Tableau de comparaison des solutions logicielles.....	215

## Liste des tableaux

Tableau 1 : Ressources documentaires de la Bibliothèque de l'UNIGE (2016).....	10
Tableau 2 : Statistiques des modes de contact utilisés (Uni CMU) .....	70
Tableau 3 : Statuts des utilisateurs du service de référence virtuel (Uni CMU).....	80
Tableau 4 : Préoccupations fréquentes des collaborateurs engagés dans un service de référence en mode synchrone.....	112

## Liste des figures

Figure 1 : Organigramme de la Division de l'information scientifique .....	7
Figure 2 : Missions du Service de coordination de la DIS .....	9
Figure 3 : Statistiques de consultation d'articles en ligne / bases de données (2016)..	12
Figure 4 : Statistiques de consultation d'ebooks entre 2013 et 2016 .....	13
Figure 5 : Familles d'activités dans le cadre du projet de middle management.....	48
Figure 6 : Statistiques de fréquentation des sessions de formation pour 2015 .....	49
Figure 7 : Formations aux compétences informationnelles (2016).....	50
Figure 8 : Evolution du nombre de requêtes par type de contact (Uni Mail) .....	72
Figure 9 : Evolution typologie des questions (Uni Mail) .....	73
Figure 10 : Evolution du nombre de transactions en ligne en regard du nombre de transactions en présentiel (Uni Mail) .....	74
Figure 11 : Répartition des étudiant-e-s selon les facultés (2016) .....	78
Figure 12 : Répartition des étudiant-e-s selon le niveau d'études (2016).....	78
Figure 13 : Evolution du nombre d'étudiant-e-s selon le niveau d'études entre 2014 et 2016.....	79
Figure 14 : Evolution du nombre d'utilisateurs du service de référence en ligne par type d'usager (Uni Mail) .....	81
Figure 15 : Nouvelle présentation du service de référence en ligne de la Bibliothèque de l'UNIGE .....	100

# 1. Introduction

Jusque dans les années 1990, obtenir certains renseignements ou être capable de trouver une information dans les catalogues des bibliothèques, sans l'aide d'un professionnel de référence, tenait parfois d'une véritable gageure. Aujourd'hui, grâce aux technologies de l'information et de la communication, les usagers sont devenus moins dépendants de l'assistance des bibliothécaires et se perçoivent comme qualifiés en matière de recherche d'information.

Cette autonomie aux compétences informationnelles est d'ailleurs inscrite dans les missions des bibliothèques académiques, qui développent une offre de formations et des services numériques toujours plus innovants. En témoigne la diversité des expériences et témoignages récoltés tout au long de la présente recherche.

Pourtant, cette indépendance semble parfois relative, car nous observons que la plupart des usagers n'emploient pas la recherche avancée des catalogues ou bases de données – lorsqu'ils utilisent ces outils – et s'arrêtent souvent aux premiers résultats des principaux moteurs de recherche. Ces derniers leur offrent d'ailleurs une manne d'information jusqu'alors inespérée. En apparence du moins, car dans les faits, cette masse est totalement incontrôlable pour un néophyte.

C'est là que doit intervenir le bibliothécaire, dont le nouveau rôle est de gérer une quantité d'informations exponentielle. Cette notion de curation de contenus – qui, en ligne, s'apparente à de la médiation numérique – implique la mise à disposition des ressources de façon organisée, agrémentée de recommandations profitables aux utilisateurs finaux. En valorisant et en promouvant la valeur ajoutée de cette intermédiation professionnelle, souvent méconnue du public, les bibliothèques sont en mesure de répondre aux exigences actuelles des grandes institutions universitaires, notamment en matière de formation à la méthodologie de la recherche.

Fort de ces constats, la Bibliothèque de l'Université de Genève mène une réflexion sur son offre numérique, s'interrogeant tout particulièrement sur la mise en place d'un guichet virtuel.

Les objectifs principaux de ce mandat étaient d'évaluer la faisabilité d'un tel projet et d'estimer la possibilité de conserver l'existant. Une grande enquête a été menée auprès des différents sites de la bibliothèque, afin de faire corroborer les recommandations à leur réalité. Les besoins des usagers, quant à eux, ont été estimés d'après les statistiques fournies par les différents outils des services de référence virtuels des sites.

La volonté de comparer et de formuler un choix de logiciels évolués, comme outil pour le service de référence en ligne, est liée à deux constats. Le premier est consécutif aux procédures et organisations distinctes, relevées dans chaque site. Ceci engendre des complications relatives à l'homogénéité, que ce soit dans la mesure statistique, la qualité et le niveau de services offerts, ou encore la récolte et la fiabilité des données. Le second fait référence aux causes de satisfaction et d'insatisfaction des usagers aussi bien au niveau technologique que relationnel. Pour pallier à cela, un outil de type plateforme web offre des fonctionnalités avancées qui permettent de régler la plupart des problématiques soulevées.

Dans le cadre de ce travail, la thématique est abordée selon la vision anglo-saxonne. Le guichet virtuel est un point de contact central, permettant à un usager de s'adresser facilement à la bibliothèque et de poser une question, quelle que soit sa nature.

Bien que les services de référence virtuels ne soient pas pris d'assaut, il est important que la Bibliothèque de l'Université de Genève propose ce canal de renseignement. Au-delà d'une mode, cela correspond à une réalité d'évolution de l'offre de services vers le numérique. Et cela n'empêche aucunement de valoriser la personnalisation et l'individualisation des échanges humains. En effet, le guichet virtuel n'est pas un îlot. Il peut simplement être perçu comme l'un des moyens alternatifs d'accès à l'information, en toute autonomie.

Comme nous allons le voir tout au long de ce travail, cet outil de médiation numérique par excellence représente un potentiel incroyable en matière de valorisation des ressources et services offerts par une bibliothèque.

## 2. Le mandat

### 2.1 Contexte et objectifs du mandat

Au cours de mon stage préprofessionnel, j'ai été amenée à inscrire, à plusieurs reprises, mes réflexions dans le cadre du plan d'action stratégique 2014-2017 de la Division de l'information scientifique (DIS). Mon attention a été retenue par l'objectif en lien avec la mise en place d'un guichet virtuel à l'échelle de la Bibliothèque de l'Université de Genève (UNIGE). En effet, cette thématique m'inspire et m'intéresse tout particulièrement. Après avoir repris contact avec la référente du secteur de l'aide à la recherche d'Uni Mail, j'ai été redirigée auprès de Khadidja Marchon, en charge du projet, qui m'a proposé d'engager une réflexion sur la faisabilité de cette démarche pour la DIS.

#### 2.1.1 Plan d'action stratégique 2014-2017 de la Division de l'information scientifique

Suite à la restructuration de la Bibliothèque de l'UNIGE en 2011 ([chapitre 2.3.1](#)), la toute nouvelle Division de l'information scientifique s'est dotée d'un plan d'action stratégique couvrant la période allant de 2014 à 2017.

Celui-ci se découpe en quatre grandes parties :

- Prestations et services
- Collections et sources d'information
- Espaces, logistique et informatique
- Gouvernance et information

Chacun de ces axes stratégiques se divise ensuite en objectifs spécifiques, accompagnés des moyens et des actions à entreprendre pour pouvoir les atteindre dans les délais fixés (L'Eplattenier 2017, p.2).

La mise en place du guichet virtuel s'inscrit dans l'axe « Prestations et services » et correspond à une volonté d'accroître l'autonomie des usagers dans la méthodologie à la recherche d'information. L'objectif 4.2 *concevoir, lancer et animer un service d'aide à la recherche en ligne* a pour but d'implanter et d'animer un service du type « Ask a librarian » (Division de l'information scientifique 2014).

Le délai initial était prévu pour septembre 2017. Le projet sera reconduit dans le futur plan d'action stratégique 2018-2021, ce qui prouve la volonté et l'intérêt marqué des instances de gouvernance pour ce type de service.

### **2.1.2 Problématique**

Ce projet s'inscrit donc dans une volonté, en lien avec les missions de la Bibliothèque de l'UNIGE et son plan d'action stratégique, d'offrir des services et des prestations innovantes au public qu'elle sert. De nombreuses actions menées en parallèle telles que la création de portails thématiques virtuels, la formation en ligne avec la plateforme d'auto-formation à distance InfoTrack<sup>1</sup> ou la future refonte du site internet vont dans la même direction que le futur guichet virtuel, à savoir une offre claire et lisible, correspondant aux besoins des usagers actuels en matière d'information et d'accès au savoir (L'Eplattenier 2017, p.2).

### **2.1.3 Description du mandat et de ses objectifs**

Le but de ce travail est d'étudier la faisabilité et l'intérêt pour la Bibliothèque de l'UNIGE de mettre en place un guichet virtuel pour l'ensemble des sites, de manière harmonisée et concertée.

Ce travail devra répondre à plusieurs questions, notamment :

- La mise en place d'un guichet virtuel est-elle vraiment nécessaire et souhaitable ?
- Une personnalisation des portails thématiques virtuels existants ne serait-elle pas envisageable en lieu et place d'un guichet virtuel ?
- Est-il possible de préserver l'existant ?
- Si la mise en place d'un tel service est envisagée, quelles sont les étapes à suivre pour réaliser ce projet ? A quoi faut-il être attentif ? Quels sont les enjeux, les ressources indispensables dont doit disposer le service ou encore la bibliothèque ?

(L'Eplattenier 2017, p. 4)

Les objectifs sont les suivants :

- Clarifier la notion de guichet virtuel
  - Proposer une définition
  - Déterminer les différents publics cibles auxquels ce service s'adresse
  - Définir les enjeux liés à un tel service
- Etablir un état des lieux de l'existant au sein de la Bibliothèque de l'UNIGE en matière de guichet virtuel et des pratiques en place.
- Réaliser un état de l'art des pratiques de services similaires dans le monde francophone (Suisse, Canada, France), voire anglo-saxon.

---

<sup>1</sup> Cette plateforme d'auto-formation en ligne permet aux usagers de se familiariser avec la méthodologie à la recherche d'information et de maîtriser peu à peu les compétences informationnelles, à travers un dispositif pédagogique conçu sous forme de capsules vidéo et de ressources utiles.

- Analyser la faisabilité de la mise en place d'un guichet virtuel à l'échelle de la Bibliothèque de l'UNIGE en menant une réflexion sur les facteurs de succès d'un tel service, ainsi que sur les menaces et contraintes y relatives.
- Proposer des pistes et/ou des recommandations dans le but d'implanter un guichet virtuel au sein de la Bibliothèque de l'UNIGE.

(L'Eplattenier 2017, pp.4-5)

#### **2.1.4 Périmètre du travail**

Le cadre de ce travail a été fourni par ma mandante, en amont de ma réflexion, puisqu'elle s'était déjà elle-même longuement penchée sur la question. Ces critères ont également été établis suite à de nombreux échanges que les collaborateurs ont entretenus sur la mise en place d'un service d'aide à la recherche en ligne.

La première contrainte est de mettre à disposition un point d'accès à distance unique pour les services de la Bibliothèque de l'UNIGE. Il est également important de mettre en valeur les collections de toutes les disciplines. La bibliothèque souhaite marquer et valoriser sa présence numérique au sein même de sa structure, mais aussi à l'extérieur. Elle aimerait attirer et répondre aux besoins d'un public habitué au travail à distance et aux technologies de l'information et de la communication. La création d'une base de connaissance, pour mutualiser et capitaliser les questions/réponses, serait la bienvenue et enfin, la dimension de la valorisation des compétences des collaborateurs est soulignée.

### **2.2 Méthodologie de travail**

Dans le cadre du mandat qui m'a été confié, j'ai volontairement écarté la réalisation d'une enquête des besoins des usagers, au profit d'une analyse approfondie de l'existant sur l'ensemble des sites, en matière de services de référence en ligne. Ma mandante et moi-même avons effectivement estimé que nous devons mettre l'accent sur cet état des lieux, dans une perspective d'harmonisation et de mutualisation des ressources (humaines, matérielles, logistiques) déjà en place. De surcroît, dans le cadre du futur plan d'action stratégique 2018-2021, un projet de recensement des besoins des différents publics de la Bibliothèque de l'UNIGE est prévu. La partie sur l'évaluation du service ([chapitre 5.4](#)) veillera à souligner quelques points importants à aborder à propos du guichet virtuel dans le futur questionnaire et proposera des exemples tirés de la littérature.

Afin de compléter l'état de l'art du sujet qui nous occupe, j'ai également choisi, en m'appuyant sur un classement des sites web des universités du monde entier ([chapitre 3.4](#)), d'observer d'autres services d'information documentaire académiques,

dans le but de relever les bonnes pratiques et d'apporter des éléments de recommandation basés sur des expériences concrètes.

Une analyse SWOT me semblait aussi une piste intéressante à suivre. Cela m'a permis de mettre en avant, suite à mes lectures et à l'analyse de l'existant, les opportunités et les menaces inhérentes au projet. Le [chapitre 4.5](#) se propose justement d'étudier la faisabilité du mandat et de transformer les risques identifiés en forces pour le projet.

En ce qui concerne les recommandations, je présente ces dernières en suivant une logique thématique, selon différents niveaux : conceptuel (bonne gouvernance), technique et communicationnel. En cours de rédaction, m'apercevant du côté très littéraire et moins fonctionnel de cette partie, pourtant très importante du projet, j'ai proposé à ma mandante de rappeler les grandes étapes à suivre dans un mémento ([chapitre 7](#)), pouvant servir de guide pour la mise en place du futur service de référence virtuel.

Par ailleurs, chaque chapitre de ce travail peut se lire indépendamment des autres, afin d'offrir la possibilité à chacun de parcourir la structure selon ses besoins et/ou ses connaissances en la matière. Cette lecture linéaire, ou fragmentaire, s'accompagne, de fait, de quelques piqûres de rappel ici et là, permettant de contextualiser mon propos. Chaque partie importante fait également l'objet d'une synthèse, ou d'une mini conclusion, afin de mettre en évidence les éléments marquants.

En guise de résumé final, j'ai souhaité offrir trois scénarios à la Bibliothèque de l'Université de Genève qui rappellent les points essentiels de ma réflexion.

Enfin, en termes de syntaxe et de structure de l'ensemble de ce travail, j'ai opté, après moult réflexions, pour l'emploi du nous, sous sa forme de « nous de modestie », pour rendre compte du fait que les différentes assertions que j'emploie émanent de sources variées et parfois multiples. En revanche, j'ai décidé d'affirmer mes prises de position en utilisant l'emploi du « je », marquant ainsi un engagement volontaire de ma part.



## 2.3 La Bibliothèque de l'Université de Genève

### 2.3.1 Présentation générale

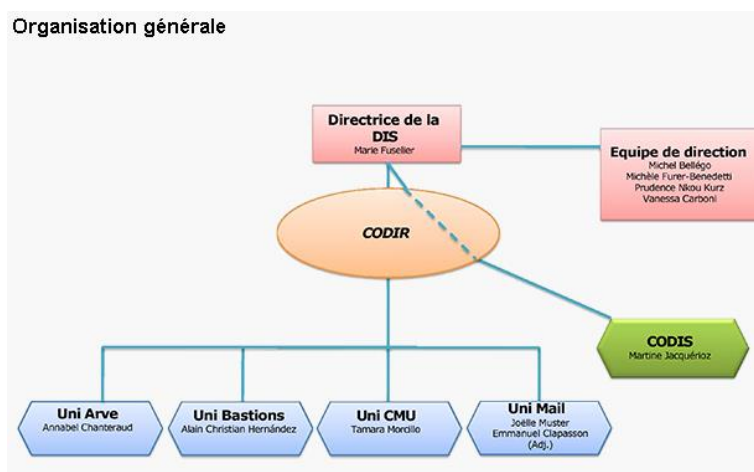
Dans un environnement multidisciplinaire et exigeant, la Bibliothèque de l'Université de Genève propose de nombreux services et ressources à la communauté universitaire de son institution et à la cité, dans les domaines de la recherche, de l'enseignement et comme soutien aux études. Elle emploie près de 200 collaborateurs.

La Bibliothèque de l'UNIGE, sous sa forme actuelle, est relativement récente. Jusqu'en 2008, les différentes bibliothèques disciplinaires étaient rattachées aux facultés de l'UNIGE et indépendantes les unes des autres. Après plusieurs études, qui ont mis en évidence un certain nombre de dysfonctionnements, et suite à un audit interne réalisé entre 2008 et 2009, une grande restructuration a eu lieu. Les bibliothèques facultaires ont été regroupées pour ne former plus qu'une seule et même entité : la Bibliothèque de l'Université de Genève, rattachée structurellement à la Division de l'information scientifique.

*« Avec la création de la Division de l'information scientifique (DIS) en 2011, l'Université de Genève s'est donné les moyens de gérer de façon transversale et harmonisée sa Bibliothèque afin que l'ensemble des membres de la communauté universitaire, étudiants et chercheurs, ait accès aux mêmes services et prestations. »*  
(Fuselier 2017, p. 9).

Aujourd'hui, la DIS est constituée de quatre sites principaux : Uni Arve, Uni Bastions, Uni CMU, Uni Mail ; d'un service de coordination (CODIS) ; d'une équipe de direction et d'un comité de direction (CODIR) qui représente son organe décisionnel.

Figure 1 : Organigramme de la Division de l'information scientifique



(Division de l'information scientifique 2017b)

### 2.3.2 Structure et gouvernance

La DIS met à disposition de son public un large choix de documents (imprimés et électroniques), organisés par discipline facultaire. En effet, chaque site gère et valorise des ressources et services documentaires en lien avec les disciplines enseignées dans les facultés de son université d'attache.

Ainsi, le site Uni-Mail collabore avec les Facultés de droit, sciences de la société, économie et management, psychologie et sciences de l'éducation, traduction et interprétation, et relations internationales. Il dispose également d'un espace audio-visuel et d'un autre dédié à la presse. Sur le site Uni-Bastions, nous trouvons des ressources en rapport avec les disciplines enseignées en Faculté des lettres et de théologie, ainsi qu'à l'Institut d'histoire de la Réformation. A Uni-Arve, les collections sont reliées aux sciences et à Uni CMU, à la médecine (L'Eplattenier 2016, p. 2).

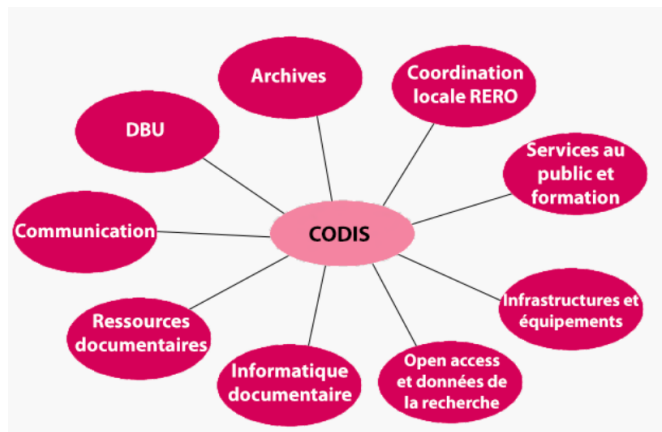
Quant au service de coordination, chef d'orchestre de l'ensemble de la structure de la bibliothèque, il compte parmi ses missions principales : la formalisation des politiques communes (collections, services, Open Access, données de la recherche, formation aux compétences informationnelles, etc.), l'harmonisation des pratiques professionnelles, la mise en place et la diffusion de procédures de travail communes, la coordination des projets transversaux et le pilotage de la communication interne et externe de la DIS. Il gère par ailleurs le Dépôt de la Bibliothèque de l'Université de Genève (DBU) et les Archives administratives et patrimoniales de l'Université de Genève. Enfin, il assure la coordination locale pour les bibliothèques genevoises rattachées à RERO<sup>2</sup> (Division de l'information scientifique 2017a ; L'Eplattenier 2016 ; Vieux 2014).

C'est dans ce service que s'inscrit mon mandat de travail, portant sur la faisabilité de la mise en place d'un guichet virtuel.

---

<sup>2</sup> RERO est un réseau regroupant les principales bibliothèques de Suisse occidentale. Ce projet concerne tous les cantons romands, à l'exception du canton de Vaud qui s'est retiré le 01 janvier 2017. Son catalogue collectif donne accès à de nombreuses ressources imprimées et électroniques.

Figure 2 : Missions du Service de coordination de la DIS



(Division de l'information scientifique 2017a)

La DIS est une division de l'Université de Genève gérée et dirigée par un comité de direction (CODIR), composé de la directrice de la division, de la responsable du CODIS, de l'administrateur de la division et des responsables de sites. Ce comité collabore avec les structures académiques de l'université par l'intermédiaire de trois instances de gouvernance :

- Instance universitaire : discute des orientations majeures de la DIS dans son ensemble ;
- Pour chacun des quatre sites, une instance de site traite des services et des collections, de l'équilibre des budgets alloués au site, ainsi que des prestations liées aux collaborateurs, telles que les formations continues ;
- Instance de discipline : gère les décisions opérationnelles en continu pour une collection donnée et les services associés (collaboration entre un spécialiste de discipline et au minimum un professeur chargé de discipline).

(Division de l'information scientifique 2015a)

### 2.3.3 Vision et missions

La vision et les missions de la DIS sont présentées dans la charte de la bibliothèque et correspondent aux préoccupations majeures des grandes institutions académiques d'aujourd'hui.

De fait, « *la Bibliothèque de l'UNIGE favorise la diffusion des savoirs, le partage des connaissances et promeut l'accès libre à la documentation scientifique.* » (Division de l'information scientifique 2015b).

Un point intéressant à relever pour ce travail concerne l'engagement de la bibliothèque à fournir un accès démultiplié aux ressources et un ensemble de services qui permettent aux usagers de pouvoir chercher de l'information, l'exploiter, l'analyser et la diffuser. Nous verrons par la suite que les missions d'un guichet virtuel s'inscrivent complètement

dans cette vision, ainsi que dans les missions de partage et d'accès au savoir, de soutien à l'enseignement et à la recherche.

### 2.3.4 Collections de référence

Ayant pour but de dresser un inventaire des ressources documentaires existantes, en termes de collection dite de référence (ouvrages, revues, documents électroniques, etc.), un tableau récapitulatif basé sur les statistiques fédérales de l'Office fédéral de la statistique 2016 (Office fédéral de la statistique 2017a) a pu être constitué :

Tableau 1 : Ressources documentaires de la Bibliothèque de l'UNIGE (2016)

<b>Offre totale documents imprimés</b>	<b>1'286'962</b>
Collection en libre accès	699'924
Collections de référence (ouvrages à consulter sur place)	6'884
Collections en magasins ouverts	17'625
Collections en magasins fermés	560'966
<b>Offre totale ressources électroniques</b>	<b>838'411</b>
Journaux et périodiques électroniques disponibles en ligne	95'125
Bases de données / ouvrages de référence disponibles en ligne	805
<i>Ebooks</i> disponibles en ligne	536'537
Documents audiovisuels digitaux disponibles en ligne	130'872
Documents numériques individuels disponibles en ligne	75'072

(Office fédéral de la statistique 2017a)

La répartition entre les collections imprimées et numériques est d'environ 3/5 (60%) pour les documents papiers et 2/5 (40%) pour les ressources numériques. Dans une analyse comparative menée durant mon stage l'été dernier (L'Eplattenier 2016), j'ai pu remarquer que la Bibliothèque de l'Université de Genève possède une collection numérique très bien représentée, en regard de l'offre totale de documents, par rapport à d'autres bibliothèques académiques suisses.

La collection de *ebooks* a connu un développement important en 2016, suite à l'attribution d'un budget extraordinaire à la fin de l'année 2015.

Toutefois, l'offre totale des ressources électroniques est une donnée à considérer avec précaution, car tous les chiffres ne couvrent pas des valeurs comparables. En effet, les différents types de ressources numériques sont de natures différentes. Par exemple, les

bases de données et les périodiques électroniques sont comptabilisés en tant qu'unité et ne tiennent pas compte du nombre de documents auxquels ils donnent accès. De plus, comme le souligne Vieux (2014, p. 5), les documents conservés dans l'archive ouverte de l'UNIGE ne sont pas non plus pris en considération.

#### **2.3.4.1 Budget alloué aux ressources documentaires**

D'après le rapport annuel (pour l'année 2015) publié sur le site web de la bibliothèque (Division de l'information scientifique 2016a), le budget alloué aux ressources documentaires est de l'ordre de CHF 6'997'453 francs. Ce chiffre représente environ 30% des dépenses totales engagées par la Bibliothèque de l'Université de Genève.

Le montant total dépensé pour les ressources documentaires pour l'année 2016 est de CHF 6'855'794 francs. Les ressources électroniques représentent environ 70% de ce montant (CHF 4'803'204 francs) (Nari 2017).

Le budget reste stable et constant depuis ces dernières années, effort consenti grâce à un suivi rigoureux.

#### **2.3.4.2 Usage des ressources documentaires en ligne**

Ce chapitre se base sur un document interne à la bibliothèque analysant l'usage des ressources en ligne pour l'année 2016 (Division de l'information scientifique 2017c). Les indicateurs d'usage des ressources électroniques permettent de pouvoir mieux appréhender le suivi des abonnements aux périodiques et aux *ebooks*, en matière de reconduction ou de suppression, et plus largement de vérifier l'adéquation entre les collections et les besoins des usagers.

Dans le cadre de ce travail, il est particulièrement intéressant de faire un focus sur les ressources électroniques, puisqu'elles seront employées prioritairement par les collaborateurs du service de référence en ligne.

#### 2.3.4.2.1 Périodiques et bases de données

Figure 3 : Statistiques de consultation d'articles en ligne / bases de données (2016)



(Division de l'information scientifique 2017c)

Les ressources en ligne font l'objet de consultations importantes, quel que soit le domaine ou la discipline dont elles sont issues. Une baisse semble toutefois se confirmer pour le nombre de recherches effectuées dans les bases de données depuis 2013 (-8% entre 2015 et 2016).

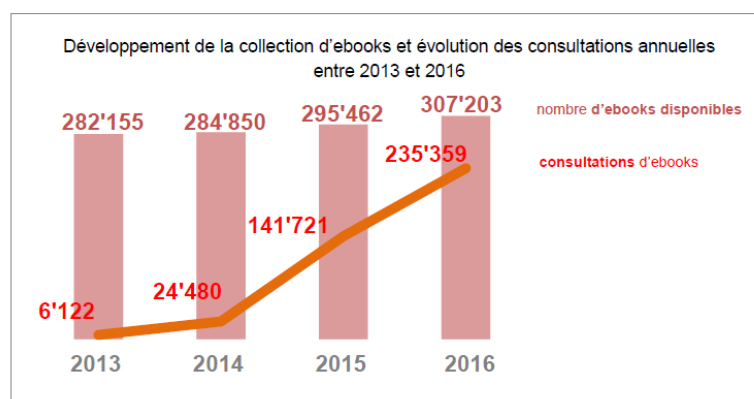
*« La diminution des consultations constatée en 2016, couplée à l'augmentation régulière des coûts des abonnements, a comme conséquence une augmentation du coût moyen à la consultation aussi bien pour les périodiques que pour les bases de données. »*  
(Division de l'information scientifique 2017c)

#### 2.3.4.2.2 Ebooks

La collection d'*ebooks* proposée par la Bibliothèque de l'Université de Genève est en développement constant et se compose de différents types d'abonnements (collections liées à des éditeurs, titres acquis à la pièce ou faisant l'objet d'un abonnement annuel).

Tout ceci représente un ensemble de **307'203 ebooks**. Les livres électroniques accessibles librement (Open Access, domaine public) ne sont pas pris en considération, ce qui explique la différence avec les données relevées dans les statistiques fédérales pour l'année 2016.

Figure 4 : Statistiques de consultation d'ebooks entre 2013 et 2016



(Division de l'information scientifique 2017c)

La consultation de livres électroniques est en nette progression et semble se confirmer depuis le début des relevés statistiques.

Le coût moyen à la consultation d'un *ebook* sur abonnement est également relativement élevé (CHF 17.36) et le nombre de consultations pour chaque titre observé oscille entre une seule par an et plusieurs milliers.

« Les ouvrages de référence (encyclopédies et dictionnaires) sont quant à eux généralement fortement consultés. » (Division de l'information scientifique 2017c)

#### 2.3.4.2.3 Constats

En termes de développement, la bibliothèque semble répondre aux besoins des usagers en mettant à jour sa collection de manière suivie. Le nombre élevé de consultations en atteste, malgré des coûts moyens relativement hauts. Dans le but d'optimiser l'utilisation et le coût de ces ressources électroniques, il est intéressant de les mettre en avant pour répondre à une question adressée au service de référence en ligne.

Dans le rapport annuel 2015 (Division de l'information scientifique 2016a), il est fait mention d'une analyse qualitative, menée conjointement avec l'analyse quantitative que nous venons de parcourir brièvement. Cette enquête a permis d'identifier certaines lacunes en matière de documentation et d'ajuster la politique d'acquisitions pour les ressources électroniques.

### 2.3.5 Services et prestations offertes<sup>3</sup>

- Prêt et consultation : D'après le rapport annuel 2015 de la DIS (Division de l'information scientifique 2016a, p. 8) « *près de la moitié des étudiants de l'université empruntent des documents à la bibliothèque, alors que près de deux tiers du corps enseignant et des chercheurs sont emprunteurs.* » Il y a environ 40% de lecteurs actifs sur l'ensemble de la communauté universitaire (qui ont au moins effectué un prêt durant l'année écoulée).
- Fourniture de documents (Prêt entre bibliothèques ou PEB) : Une campagne de comptage effectuée au printemps 2015 a permis de mettre à jour une part en augmentation (+6,6%) du nombre de demandes de documents appartenant à d'autres bibliothèques. D'autre part, une légère baisse des demandes extérieures pour des documents de la Bibliothèque de l'UNIGE (-3,2%) a été constatée (Division de l'information scientifique 2016a, p.9). La collection deviendrait-elle moins pertinente pour les usagers de la bibliothèque ?
- Aide à la recherche : Il s'agit du secteur auquel est rattaché le service de référence en présentiel et en ligne que nous développerons plus en détail dans la partie « Analyse de l'existant » ([chapitre 4.1](#)).
- Services aux chercheurs : Les professionnels offrent un soutien aux chercheurs dans la gestion et la publication de leurs recherches ainsi que pour le dépôt dans l'Archive ouverte de l'UNIGE.
- Proposition d'achats : Un formulaire est proposé sur le site web pour que les internautes puissent soumettre un document dont ils aimeraient disposer à la bibliothèque.
- Aide et formations : Le secteur de la formation n'est pas considéré comme un service à proprement parler dans l'architecture des prestations offertes par la bibliothèque. De manière à bien le distinguer des autres activités, ce pôle occupe en effet une place à part entière, comme nous allons le constater au [chapitre 4.1.4](#).

### 2.3.6 Personnel

Selon les statistiques de l'OFS (Office fédéral de la statistique 2017a), pour l'année 2016, les collaborateurs de la Bibliothèque de l'UNIGE sont répartis comme suit :

- 188 employés
  - 38 à =>90%
  - 96 de 50 à 90%
  - 54 à <50%

dont 114.43 EPT (équivalent plein temps) et 99.32 collaborateurs fixes.

---

<sup>3</sup> Ces informations ont été, pour la plupart, récoltées sur la page d'accueil en construction du site web général de la Bibliothèque de l'UNIGE.



### 3. L'environnement externe des services de référence en ligne

#### 3.1 Evolution du contexte des services en information documentaire : vers une relation de service en ligne

La démocratisation de l'accès à Internet parmi la population et l'apparition de supports électroniques innovants ont eu pour conséquence des changements considérables dans l'univers des bibliothèques. Que ce soit dans la manière de rendre les connaissances accessibles ou dans le développement des prestations offertes, nous assistons au passage d'une logique de gestion des collections physiques, à celle d'une gestion de flux. Les ressources deviennent multiples et souvent dématérialisées pour un public de plus en plus au centre des préoccupations.

*« Ces évolutions sont inéluctables : les bibliothécaires doivent y faire face et surtout les anticiper, dans un contexte de plus en plus concurrentiel. Davantage que le document, c'est donc le service qui prime désormais en bibliothèque [...]. Il s'agit d'améliorer en permanence les services, au plus près des besoins des usagers, pour les aider au mieux et conquérir de nouveaux publics, à l'heure où la compétition avec les moteurs de recherche fait rage. C'est la notion de « servuction », qui a été définie, entre autres, par Bertrand Calenge [...]. »*

*(Benoist 2007, p.7)*

Selon Calenge (1999), la servuction est une économie de services récente qui place le client au cœur de la prestation et qui insiste sur le côté immatériel du service rendu. Dans cette conception, les trois principes qui sous-tendent les échanges sont l'accueil, l'orientation et l'information. A ce titre, le service de renseignement ou service de référence remplit parfaitement ces fonctions puisqu'il permet d'apporter une réponse personnalisée à un besoin d'information individuel, tout en soignant l'aspect relationnel. Idée largement soutenue par Accart (2016, p. 19) qui conçoit d'ailleurs « *cette orientation vers une individualisation des prestations [comme] une voie d'avenir pour les professions de l'information [...].* »

Accart (2008, p. 29) définit encore le service comme « *un terme polysémique qui, appliqué à une bibliothèque, un service de documentation ou d'archives, induit plusieurs notions : celles de service public, d'offre de service, d'obligation de service, de service rendu. Le service de référence englobe toutes ces notions.* »

Comme nous allons le voir plus en détail ([chapitre 3.3.2.3](#)), le travail de référence implique une interaction forte entre le professionnel et l'utilisateur, ce qui suppose un échange pour clarifier les besoins informationnels de ce dernier.

Alors qu'en est-il de la transition d'une relation de service en présentiel vers une offre numérique ? Peut-on appliquer les concepts de la servuction physique dans un environnement virtuel ? Comment appréhender les besoins de l'utilisateur, valoriser les ressources et le personnel de contact pour que tous ces éléments s'imbriquent et se correspondent ?

Accart l'affirme (2008, p. 167) : « *l'aspect technologique est l'aspect majeur qui a conduit bibliothèques et services d'information à mettre en place des services de référence virtuels : la relation de service en présentiel peut se développer sur le plan virtuel.* »

Les outils technologiques dont nous disposons aujourd'hui offrent de multiples possibilités d'interaction, de contacts et d'échanges, notamment à travers le Web social. D'ailleurs, les services virtuels, dans une logique de complémentarité, doivent se penser comme un prolongement de l'offre en présentiel.

D'après Gilbert (2010, p. 24), il est possible, pour les bibliothèques, de faire évoluer leur offre en innovant aussi bien sur le service lui-même que sur la manière dont ce dernier est rendu aux usagers, à travers le support (physique ou immatériel), le personnel en contact ou la place de l'utilisateur.

Parmi une typologie de services présentée par Gilbert (2010, p. 28), il est intéressant de constater que la plupart des institutions proposent désormais des actions *hors murs* et offrent des points d'accès variés aux ressources, notamment des services de questions/réponses en ligne, ainsi que des prestations de type « Book a librarian » (accompagnement d'un professionnel pour guider l'utilisateur dans ses recherches documentaires ou l'utilisation des outils informatiques ([chapitre 5.3.1.3.2](#))).

Au vu de ces premiers éclaircissements, nous sommes en mesure de certifier que la notion de servuction en bibliothèque s'oriente de plus en plus vers une relation de service virtuelle, puisqu'elle répond justement à l'évolution des usages en matière d'accès à l'information. Il est vrai, les bibliothèques physiques sont de moins en moins un passage obligé pour accéder à leur contenu. Par conséquent, elles ont tout intérêt à développer de nouvelles formes de médiation entre leur offre et les différents publics auxquels elles s'adressent. Nous allons parcourir plus précisément, dans les prochains chapitres, les conséquences directes sur les prestations offertes en bibliothèque académique.

### 3.1.1 La médiation numérique en bibliothèque académique : besoins des usagers

La notion de médiation, telle que définie par Accart (2013, p.9), s'inscrit dans une relation de service puisqu'elle « [...] implique un aspect relationnel fort, une mise en relation entre une demande (celle du public) et une offre (par un professionnel) ».

Bien que l'utilisateur soit, en principe, le spécialiste de son domaine, le professionnel représente une réelle valeur ajoutée, puisqu'il connaît les ressources à sa disposition et possède les clefs pour accéder à de l'information pertinente.

*« Le professionnel aide à construire et à préciser la question posée, oriente l'utilisateur, cherche avec lui ou pour lui, et fournit un service réel reposant sur son expertise. [...] Le professionnel assure un rôle de médiation entre une information, parfois difficile à appréhender et à maîtriser, et l'utilisateur potentiel de cette information. »*  
Accart 2008, p. 28

**Dans ce cas, que recouvre la médiation dans nos services d'information documentaire ?** Toujours selon Accart (2013, pp. 10-11) « pratiquement chaque étape du travail documentaire comprend un aspect médiation, dans la mesure où le métier de spécialiste en information documentaire se définit comme étant celui d'intermédiaire : il rend l'information accessible. » En effet, qu'il s'agisse des tâches réalisées en back office ou celles dédiées à l'accueil du public, les différentes fonctions d'un professionnel touchent un aspect de médiation important.

La médiation en bibliothèque est donc multiple, car elle peut concerner différents éléments comme le professionnel de l'information, l'utilisateur, le fonds documentaire ou encore la technologie employée (Accart 2016, p. 19). Dans le cadre de ce travail, nous allons nous attarder sur la notion de médiation numérique, puisque le service de référence en ligne est englobé dans ce mode d'interactivité virtuelle.

Nous l'avons identifié, la relation de service peut désormais se développer virtuellement, notamment grâce aux différents outils techniques dont nous disposons. Cependant, une nuance me paraît fondamentale à relever à ce stade du travail. Ainsi que le définit Mercier (2017a, pp. 362-364), la **médiation numérique des savoirs** est à distinguer du concept de médiation numérique. Dans son approche, son propos est de concevoir des dispositifs pour rendre une information disponible et accessible à travers les outils technologiques numériques, non pas de former exclusivement aux dispositifs virtuels. Pour Mercier (2017b), le professionnel, ou médiateur numérique, est un **facilitateur d'accès** aux différents contenus, qu'ils soient en ligne ou physiques, et non un spécialiste du numérique.

Dans ce sens, la médiation numérique englobe également tous les contenus que le professionnel met à disposition des utilisateurs et qui facilite l'intermédiation entre l'offre et le public comme nous allons le détailler au [chapitre 3.1.2.5.2](#).

### **Et si aujourd'hui l'enjeu était l'accompagnement au choix ?**

Accart (2017) présente quelques-uns des besoins en information numérique les plus fréquents qu'il a pu relever au cours de son expérience professionnelle.

- Autonomie et indépendance dans la recherche d'information

L'utilisateur a certes pris l'habitude de rechercher de l'information sur Internet et est devenu plus compétent en la matière. Cependant, cette autonomie est relative, en raison de la complexité des outils et des difficultés à identifier les bonnes sources. C'est pour cette raison qu'elle s'accompagne généralement d'autres dispositifs tels que la formation aux compétences informationnelles<sup>4</sup> ou la mise en place de contenus validés à l'image des portails thématiques en ligne des différentes disciplines enseignées à l'UNIGE ([chapitre 4.1.2](#)).

- Accès aisé aux ressources numériques et consultation/réception d'informations validées

Le rôle du professionnel médiateur – et tout l'enjeu réside bien dans cette mise en valeur de l'information – est de proposer des infrastructures pour faciliter l'accès aux ressources numériques, qui sont la plupart du temps payantes et difficiles à repérer (littérature grise). Ces informations validées sont présentées sous la forme de : plateformes, portails, pages intranet et/ou outils de curation (Accart 2016, p. 81).

- Découverte d'autres technologies

D'autres outils peuvent être conçus pour améliorer l'indépendance des usagers : la création de QR codes, permettant d'obtenir toutes sortes d'informations sur la bibliothèque, l'utilisation de la réalité augmentée, pour rendre les services et prestations plus ludiques et attractifs, ou encore le développement d'applications mobiles ([chapitre 4.1.7](#)).

---

<sup>4</sup> Selon la définition validée par l'UNESCO, « *la maîtrise de l'information est la capacité : de reconnaître les besoins d'information ; de localiser l'information et d'en évaluer la qualité ; de stocker et d'extraire l'information ; de faire de l'information un usage efficace et éthique ; d'appliquer l'information pour créer et communiquer des savoirs.* » (Catts et Lau 2008, p. 12)

- Interactivité avec les experts

Comme nous allons le développer dans le [chapitre suivant](#), le service de référence en ligne est le mode d'interactivité qui correspond le mieux à la définition de la médiation numérique telle que nous venons de la parcourir.

- Participation à des communautés d'intérêts en ligne

Comme le relève Accart (2016, p. 117), « *il semble difficile à l'heure actuelle d'ignorer les médias sociaux et leur impact sur tous types de publics.* » Une présence numérique marquée est effectivement un bon moyen pour une bibliothèque de fédérer et d'interagir avec son public.

Encore une fois, les services offerts aux usagers sont nombreux et variés et nous pouvons percevoir la multitude de points de contact que nous offrent aujourd'hui ces technologies.

### **3.1.2 Le service de référence virtuel comme outil de médiation numérique**

#### **3.1.2.1 Essai de définition et terminologie**

Avant d'approfondir la notion de service de référence en ligne, il convient de définir celle de guichet virtuel en bibliothèque, puisque c'est en ces termes que le présent mandat m'a été confié.

En effet, ces deux notions, bien que considérées dans la pratique comme des synonymes par de nombreux professionnels, sont dans les faits légèrement distinctes et méritent que l'on s'y attarde.

A l'origine, la notion de guichet virtuel nous provient plutôt du domaine économique et financier. Les portails sur Internet permettent aux clients depuis de nombreuses années de se connecter à leur compte en ligne et de retrouver les mêmes fonctions que celles généralement associées au guichet bancaire (Office québécois de la langue française 2000).

Nous pourrions alors déterminer qu'un guichet virtuel est un point d'accès unique aux ressources numériques de la bibliothèque et que le service de référence virtuel en ferait partie, au même titre que la gestion de son profil ou l'accès à la collection. Le service de référence est, dans ce cas, considéré comme l'un des services virtuels offerts par la bibliothèque et le guichet virtuel comme la porte d'accès numérique.

Toutefois, cette première approche semble un peu trop simpliste et ne correspond pas aux pratiques observées jusque-là. De nombreux exemples d'autres bibliothèques universitaires, de type « Ask a Librarian » de l'École polytechnique fédérale de Lausanne

(EPFL) ou encore le service de renseignement en ligne de la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel (UniNE), témoignent de la diversité des services numériques offerts aux usagers et de la complexité de parvenir à un éventuel consensus sur cette notion de guichet virtuel.

« Ask a librarian » de l'EPFL ne se présente pas comme un service de référence – bien que les recherches bibliographiques difficiles y soient traitées – mais comme un guichet virtuel. Dans la pratique, les questions dites de référence sont rares : les professionnels référents donnent quelques pistes à l'utilisateur, puis transmettent le nom du bibliothécaire de liaison – qui correspond à la fonction de bibliothécaire spécialiste de discipline à la Bibliothèque de l'UNIGE ([chapitre 4.1.1.3](#)) – avec lequel il peut prendre rendez-vous pour approfondir sa démarche. Il peut également être redirigé vers l'équipe de formation pour une formation « one-to-one ». Le rendez-vous humain est donc favorisé (annexe 9).

A la Bibliothèque de l'UniNE, les questions adressées au service de renseignement en ligne, notamment à travers le *chat*, sont également très variées et ne correspondent pas *stricto sensu* à des questions dites de référence. Dans la même logique, les questions plus pointues peuvent être redirigées vers un professionnel spécialiste d'un domaine (annexe 7).

Nous pouvons constater, dans ces deux exemples, que la fonction de guichet est pensée comme lieu d'accueil répondant à tout type de demande. Les questions plus pointues sont, quant à elles, redirigées vers les personnes et services compétents. Une distinction est donc opérée entre accueil et recherche documentaire, ce qui engendre une prestation aux publics fondamentalement différente. Ce point de vue est d'ailleurs plutôt partagé par le monde professionnel francophone, qui voit le service de référence comme un service de référence bibliographique. *A contrario*, chez les anglo-saxons, il s'agit de deux aspects du même service.

De nombreuses interrogations surgissent et touchent directement plusieurs éléments : les publics à desservir, la constitution ou non d'une équipe de référence dédiée, la formation des professionnels, le niveau de réponses à viser, les outils méthodologiques ou techniques à offrir, etc. Comme nous allons le voir au [chapitre 5.1.2](#), ces différents éléments de réflexion doivent impérativement être traités par l'équipe et faire l'objet d'une démarche institutionnelle.

*« Certainly, digital reference is simply just a type of reference, and virtual service is only part of a much larger concept of service [...]. Ultimately it is worthwhile to discuss virtual service, with the understanding, that the ultimate success of any virtual service is its fit into the overall goals of the organization, virtual or not. »*  
(Lankes 2002, p. 2)

Après cette brève introduction aux différences de point de vue, intéressons-nous maintenant à la notion de service de référence virtuel. Là encore, la variété des dénominations est importante. Pourtant, tous les termes usités évoquent vraisemblablement le même concept : service de référence à distance, service de renseignements à distance, système de référence à distance, service de référence en ligne, service de questions-réponses, etc. (Questions ? Réponses ! 2016)

De la même façon dans le monde anglophone, il existe plusieurs terminologies : *electronic reference, online reference, digital reference, AskA, live reference* (avec chat ou vidéoconférence), *reference point, question point* [...] (Accart 2008, p. 161).

Bibliopédia, encyclopédie collaborative francophone pour les professionnels des sciences de l'information – bibliothécaires, documentalistes et archivistes – définit les services de référence virtuels comme « *des services de renseignement en ligne proposés par les bibliothèques, sous la forme d'échanges par courriel ou par messagerie instantanée.* » (Service de référence virtuel 2017).

Nguyen prend position en optant pour cette définition :

*« Je choisirai, parmi d'autres possibilités, la dénomination de service de référence virtuelle/virtuel - les deux orthographes sont utilisées - regroupant les services de renseignement/référence par Internet, offrant un point d'accès unique, identifiable, repérable, basés sur une organisation du travail précise et une politique de service définie. »*  
(Nguyen 2006, p. 13)

Pour conclure, Accart (2008, p. 161) ajoute que, bien qu'il n'existe pas de véritable consensus, « *cette terminologie, hétérogène, montre cependant le souhait d'attirer l'attention de l'utilisateur vers un service qui peut répondre en ligne à tout type de question, avec l'assistance d'un professionnel* ».

Dans le cadre de ce travail, les différentes appellations du service de référence en ligne ou guichet virtuel seront considérées comme des synonymes et employées de manière arbitraire pour en faciliter la lecture. La notion de renseignement est également perçue de façon générale et peut prendre la forme d'une orientation, d'une piste à donner, d'une redirection vers un autre service, ou encore d'un accompagnement à la recherche documentaire. Nous opterons donc plutôt pour la vision anglo-saxonne, qui n'opère pas de véritable distinction entre la réception et le traitement des différentes requêtes

adressées au service de référence. Le service de référence virtuel est englobé dans une perspective plus large de services numériques au public.

#### 3.1.2.1.1 *Service de référence en présentiel*

*« Le service de référence correspond à une fonction organisée de réponses personnalisées à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation [...]. Il part d'un besoin d'information dûment analysé et non d'une offre documentaire préétablie. »*  
(Calenge 1999)

Cette définition est très intéressante, car elle soulève bien le caractère d'interactivité que nous avons déjà brièvement abordé, en reliant le professionnel du service de référence à l'utilisateur. Bien que certaines prestations puissent être anticipées, grâce notamment à une meilleure connaissance des besoins des usagers, il est essentiel de partir d'une demande formulée et réelle. Il s'agit véritablement d'une offre de services individualisée.

L'organisation est un autre aspect fondateur d'un service de référence. Comme déjà évoqué, le service de référence doit s'inscrire dans une politique institutionnelle de service, correspondant à un processus cohérent et réfléchi par l'ensemble des acteurs impliqués.

Par contre, dans cette définition, le service de référence répond à un besoin d'information documentaire, en se distinguant de la notion de guichet (accueil de tout type de questions) que nous avons abordé à l'instant. Cette vision pourrait donc évoluer pour inclure ces aspects de renseignements généraux dont nous venons de discuter.

#### 3.1.2.1.2 *Service de référence virtuel*

Globalement, tous les aspects du service de référence en présentiel se retrouvent, ou devraient pouvoir se retrouver, dans un service de référence en ligne : une réponse personnalisée, la mise en avant de collections spécifiques, les compétences des professionnels dans le savoir-répondre mais aussi dans la recherche d'information, etc.

La définition de Summerhill (2008, p. 74) démontre bien l'idée de médiation et d'intermédiation entre un usager et l'information : *« Reference services may be defined simply as a facilitation of the connection between researchers and the information they desire or need. »*

Bien que sommaire, cette définition présuppose de nombreuses activités telles que les transactions de référence – interactions entre le personnel de la bibliothèque et les usagers, en face à face ou en ligne, de manière synchrone ou asynchrone – ou, en arrière-plan, le travail lié à la sélection, à l'organisation et à la diffusion d'une collection de référence (Stevens 2013).



Accart propose cette définition :

« [Le service de référence virtuel] offre un point d'accès unique en ligne que l'utilisateur peut immédiatement identifier, auprès duquel il dépose une requête prise en charge par des professionnels qualifiés, requête amenant une réponse rapide, pertinente et de qualité. »  
(Accart 2016, p. 103)

Enfin, selon une définition fournie par le dictionnaire en ligne Online Dictionary for Library and Information Science (ODLIS) le terme *digital reference* inclut encore une dimension collaborative, dont nous allons parler au [chapitre 3.1.2.5.2](#) :

« Reference services requested and provided over the Internet, usually via e-mail, instant messaging ("chat"), or Web-based submission forms, usually answered by librarians in the reference department of a library, sometimes by the participants in a collaborative reference system serving more than one institution [...]. »  
(Reitz 2014)

Pour conclure, nous pouvons donc relever les concepts indissociables du service de référence en ligne pour qu'il soit véritablement perçu comme un **outil de médiation numérique** : la personnalisation du service rendu, le recours à un professionnel expert, une intermédiation humaine entre l'offre et l'internaute qui présuppose des compétences professionnelles spécifiques, des moyens de contact et d'interaction propres au web 2.0, des outils mis à disposition des usagers pour faciliter l'accès au contenu et l'idée de travail en réseau.

Enfin, il est important de rappeler qu'« [...] un service de référence virtuelle (SRV) ou service de renseignement à distance (SRD), n'est pas vraiment un nouveau service, finalement il ne fait qu'utiliser de nouveaux médias. » (Nguyen 2006, p. 13)

### 3.1.2.2 Enjeux du service de référence virtuel

#### 3.1.2.2.1 Arguments pour se lancer dans la mise en place d'un service de référence

De nombreuses raisons peuvent présider à la volonté de créer un service de référence. Il est important de bien cerner les enjeux et les besoins inhérents à la naissance de ce type de service.

Nous vivons dans une société de « l'infobésité » où l'information se trouve en surabondance et croît à une vitesse exponentielle. Comme nous l'avons relevé dans le [chapitre 2.3.4](#), la Bibliothèque de l'Université de Genève offre, en 2016, une collection importante, tant imprimée qu'électronique. Comment permettre aux usagers de se retrouver dans cette variété foisonnante de ressources ?

Selon Rezzonico (2017a), le rôle des bibliothécaires académiques d'aujourd'hui est capital, particulièrement dans l'accompagnement des usagers à la maîtrise de la méthodologie de recherche. Les professionnels ont effectivement pour mission de

prouver la pertinence et l'utilité de l'existence d'une bibliothèque au cœur d'une société qui s'accélère.

L'évaluation de l'information devient également problématique, car la plupart des gens disposent de moins en moins de temps pour l'appréhender. Cela provoque des changements importants, en termes de concentration, dans la manière dont ils s'en saisissent. Les outils deviennent aussi plus complexes à utiliser. Malgré une relative autonomie constatée dans la recherche d'information, il est nécessaire d'affirmer cette nouvelle fonction de médiateur pour permettre un accès facilité aux ressources.

Enfin, les questions liées au droit d'auteur sont capitales. Souvent, les données ne sont ni vérifiées, ni authentifiées et encore moins citées. La validation d'une information par un professionnel, à l'heure des *fake news*, est devenue essentielle pour fonder une réflexion basée sur des faits avérés et dont la paternité est reconnue.

Plus spécifiquement, selon Rezzonico (2017a), il existe d'autres raisons qui peuvent favoriser l'émergence d'un service de référence en ligne. Un environnement virtuel permet à certains usagers réservés d'oser s'adresser au professionnel (les services en ligne vont contribuer à offrir au public une alternative au service de référence en présentiel). De plus, le service de référence en ligne peut potentiellement capter un nouveau public. L'idée étant de faire connaître des ressources documentaires à un public élargi ou alors de toucher ceux qui ne fréquentent pas la bibliothèque.

Selon Benoist (2007, p. 24), un service de référence en ligne est également l'occasion d'offrir des services à un usager familier avec les nouvelles technologies et souvent bien équipé en matériel informatique.

Finalement, pour Accart (2016, p. 109), il s'agit de « *valoriser la recherche d'information par des professionnels compétents en la matière [...]* ».

#### 3.1.2.2.2 Effets attendus

Benoist (2007, pp. 27-30) et Accart (2008, p. 177 ; p. 215) décrivent tous deux plusieurs retombées, plus ou moins directes, imputables à la mise en place d'un service de référence en ligne.

D'un point de vue gestionnaire et marketing, un service de référence virtuel permet une meilleure appréhension des attentes et des besoins des utilisateurs (grâce notamment à une analyse des questions reçues), ce qui induit un suivi des collections plus efficace et ciblé. Les ressources sont donc optimisées à travers une gestion améliorée du budget.

D'un point de vue pédagogique, le service de référence virtuel promeut la formation à la maîtrise de l'information de l'utilisateur, comme nous le verrons tout au long de ce travail. Il participe également à la formation des professionnels de référence.

D'un point de vue promotionnel, les spécialistes de l'information ont un véritable rôle à jouer dans la valorisation des ressources qu'ils ont sélectionnées. De plus, grâce à des analyses comparatives régulières (méthode du *benchmarking*), ils peuvent s'informer sur l'évolution des services de référence virtuels analogues et s'inspirer de pratiques innovantes, participant de fait à une émulation enrichissante.

Enfin, d'un point de vue politique, la constitution d'un service de référence en réseau permet d'offrir, sur un territoire donné, un point d'accès unique, tout en répartissant le travail entre les différents partenaires et en mutualisant les coûts et les ressources. De plus, cela contribue à valoriser l'image de la bibliothèque auprès des publics en fournissant une identité commune aux services.

### **3.1.2.3 Modèles de services de référence virtuels**

Selon Accart (2016, p. 103), il existe plusieurs modèles de services de référence virtuels :

- Un service indépendant, autonome : l'équipe de référence est dédiée à cette tâche ;
- Un service virtuel joint au service en présentiel : l'équipe de référence se partage entre la référence virtuelle et la référence sur place ;
- Un service collaboratif : le service de référence en ligne peut être le fruit d'une collaboration en réseau, le travail étant partagé par les différentes équipes de référence.

D'après Saada (2010, pp. 18-19), nous pouvons également affiner cette première catégorisation en y ajoutant différents paramètres, tels que le type de public auquel s'adresse le service de référence virtuel (tout public ou particulier), le coût éventuel des prestations fournies, l'orientation du service (généraliste ou spécialisé), ou le choix de la publication des questions/réponses dans une base de connaissance.

### **3.1.2.4 Modes de contact**

Nous pouvons distinguer deux modes de communication pour pouvoir entrer en contact avec un service de référence en ligne :

- Mode synchrone : les échanges entre le professionnel et l'utilisateur se passent en temps réel ;
- Mode asynchrone : la réponse adressée à l'utilisateur est traitée et envoyée en différé, selon un délai généralement fixé d'entente avec l'équipe du service.

Ces deux options présentent bien entendu des avantages et des inconvénients qui seront présentés dans le [chapitre 5.2.1.1](#). Le choix de l'une ou l'autre dépend de plusieurs facteurs : le volume potentiel des requêtes envoyées au service de référence en ligne, le budget à disposition, les compétences, besoins et attentes des usagers, ainsi que les prédispositions du personnel à l'utilisation de ces outils techniques (Rattazzi 2010, p. 13).

*« On constate de plus en plus que les SRV multiplient les modes de contact. Cela s'explique soit par des logiciels spécialisés multitâches, soit par plusieurs technologies capables de coexister en même temps : la messagerie instantanée, le téléphone, le courriel et, encore, le SMS. A l'utilisateur de choisir ce qu'il préfère. »*  
(Rattazzi 2010, p. 14)

### **3.1.2.5 Outils au service du guichet virtuel**

#### *3.1.2.5.1 Pages web*

Même s'il n'est pas coutume de considérer les pages web d'un site institutionnel comme un service de référence à proprement parler, elles représentent la première porte d'entrée à l'offre numérique d'une bibliothèque (Thomsett-Scott 2013, p. 7). Aussi, les guides, tutoriels, pages d'information et autres outils mis à disposition des usagers jouent la fonction initiale de référence virtuelle. C'est pourquoi, les données d'utilisation de ces services en ligne devraient être incluses dans les statistiques des transactions de référence. Par ailleurs, cela représente un autre avantage : celui de valider le rôle du professionnel auprès des instances politiques, surtout en temps de crise économique (Welch 2005, cité dans Thomsett-Scott 2013, p. 7).

#### *3.1.2.5.2 Outils contribuant à l'autonomisation des usagers*

Comme nous l'avons rapidement relevé au [chapitre 3.1.1](#), l'utilisateur souhaite pouvoir chercher l'information dont il a besoin par lui-même. En effet, l'autonomisation grandissante des usagers est devenue une réalité, surtout dans un contexte académique. Puisque cet objectif s'inscrit dans le plan d'action stratégique de la DIS (Division de l'information scientifique 2014), la bibliothèque doit mettre à disposition de ses usagers des outils développés dans cette logique, tels que des guides, tutoriels ou FAQ (Foire aux questions).

Les contenus peuvent être produits à partir des questions-réponses reçues au service de référence virtuel (Nguyen 2010, p. 198). La base de connaissance est un très bon exemple du genre de dispositif favorisant l'indépendance des internautes, puisqu'elle leur permet de parcourir les questions déjà adressées au service avant de poser la leur. Cette base de connaissance peut publier indistinctement toutes les requêtes des usagers, ou faire l'objet d'une sélection préalable des professionnels.

*« L'intérêt d'une base de connaissance est à la fois de permettre aux usagers de voir si la question qu'ils souhaitent poser n'a pas déjà été traitée (et ainsi d'éviter aux bibliothécaires de répondre plusieurs fois à la même question), de mutualiser le travail des bibliothécaires pour qu'il puisse être ré exploiter [sic] et de promouvoir le service en donnant des exemples concrets de questions traitées. »*

*(Saada 2010, pp. 18-19)*

Comme nous le percevons dans cette assertion, non seulement la base de connaissance présente un intérêt réel pour les usagers, mais elle s'avère aussi être un excellent moyen de rendre le travail des répondants plus facile en optimisant certaines tâches potentiellement répétitives.

*« Les professionnels de référence doivent régulièrement répondre à une question identique posée par des utilisateurs différents. Dans un souci de bonne gestion du temps et des ressources à disposition, un outil simple d'archivage et d'interrogation des questions et des réponses les plus fréquentes est à créer. [...] L'objectif est de répondre rapidement – parfois même plus vite qu'en consultant un ouvrage de référence ou Internet. »*

*(Accart 2008, p. 123)*

Selon Jackson et Peyrelong (2009, p. 66) les usagers souhaitent aujourd'hui un développement interactif de la base de connaissance, habitués à être contributeurs de contenus de toute sorte. Cette interactivité peut s'imaginer à travers la possibilité de rédiger des commentaires, de procéder à d'éventuelles mises à jour d'une réponse, ou d'ajouter de nouvelles informations (à l'exemple d'@zimut, service de référence des Bibliothèques universitaires d'Aix-Marseille, qui offre ces fonctionnalités aux membres de sa communauté académique<sup>5</sup>).

La question demeure toutefois, pour un certain nombre de bibliothèques académiques, quant à la pertinence de publier ces questions, car les sujets de certaines recherches peuvent parfois être confidentiels ou les questions trop pointues pour être utiles à la communauté.

Cependant, selon Di Pietro (Nguyen 2010, p. 158), une base de connaissance accessible garantit un certain succès – de par la visibilité qu'elle offre pour le service de référence en ligne – et agit comme gage de qualité en raison de la publication des questions.

---

<sup>5</sup> <http://univ-amu.libanswers.com/>

### 3.1.2.5.3 Outils en mode asynchrone

Quatre dispositifs permettent de répondre à une requête adressée au service de référence en ligne de manière différée (Benoist 2007, pp. 12-14) :

- Le courriel (mail) : Le courrier électronique est sans doute le moyen de contact le plus répandu parmi les sites web des bibliothèques (même pour celles ne proposant pas de service de référence en ligne formalisé) ;
- Le formulaire : L'internaute doit renseigner un certain nombre de champs (obligatoires ou non) et exposer sa question le plus précisément possible. Le formulaire est généralement transmis au professionnel via un courriel.
- Le forum : L'utilisateur pose sa question en remplissant un formulaire, à la différence que la réponse du professionnel est publiée en ligne et accessible à tous.
- Le Short Message Service (SMS) : L'utilisateur envoie un message texte depuis son téléphone mobile qui parvient généralement au professionnel sous forme de courriel. La réponse est fournie sur le téléphone de l'utilisateur. Le format court des messages textes est en principe davantage utilisé pour des renseignements généraux que pour des questions de référence.

### 3.1.2.5.4 Outils en mode synchrone

Pour la référence en direct, deux outils principaux existent (Benoist 2007, p. 13) :

- Messagerie instantanée (instant messaging) ou chat : Un échange direct s'instaure entre l'utilisateur et le professionnel, via un logiciel ou une interface spécifique. Ce dispositif peut également être utilisé à l'interne, entre les collaborateurs.

D'après Thomsett-Scott (2013, p. 13), cette option est relativement simple à mettre en place. De plus, selon l'étude JAMES (Waller, Willemsse, Genner, Suter et Süss 2016, p. 65), nous pouvons constater un fort engouement pour l'application WhatsApp chez les jeunes, qui sont 97% à l'utiliser plusieurs fois par semaine, voire tous les jours. Bien qu'il s'agisse d'une tranche spécifique de la population, nous sommes en mesure d'extrapoler ces chiffres à une plus large part des personnes vivant en Suisse, en affirmant l'idée que ce genre de services correspond à un réel besoin puisqu'il s'inscrit dans le quotidien des gens.

- Les logiciels « centres d'appel Internet » / plateformes web : Ces outils complets offrent des fonctionnalités évoluées, en plus des traditionnels modes de contact que nous venons de parcourir : par exemple, prise de contrôle à distance du poste informatique de l'utilisateur ou co-navigation. Mais ces logiciels ont un coût et sont parfois complexes à maîtriser ([chapitre 5.2](#)).

### 3.1.2.5.5 Réseaux sociaux

Les plateformes sociales permettent non seulement de diffuser de l'information, mais aussi d'assurer des actions de médiation. D'une part, entre les ressources de l'institution et le public et, d'autre part, entre les internautes eux-mêmes (de manière à former une communauté d'intérêts et de partage).

## Facebook

La plupart des bibliothèques possèdent une page Facebook, plus ou moins bien exploitée. D'après une récente étude sur l'utilisation de Facebook, les auteurs Sachs, Eckel et Langan (2011, cités dans Thomsett-Scott 2013, p. 20) ont démontré que les usagers sont très intéressés par la possibilité de recevoir des conseils sur les méthodes de recherche et des informations sur des ressources spécifiques.

Selon Thomsett-Scott (2013, p. 22), seulement cinq à dix minutes doivent être consacrés quotidiennement à la mise à jour du compte. De plus, l'auteur met en avant le formidable potentiel du service de référence en ligne pour promouvoir la page Facebook et créer ainsi une *fan base*.

## Twitter

Les bibliothèques ont également rejoint le phénomène Twitter à travers le monde. En *tweetant* les questions adressées au service de référence en ligne, les actualités ou encore les événements importants, les bibliothèques ont su se montrer créatives dans l'utilisation des nombreuses fonctionnalités qu'offre cet outil de microblogging. Aujourd'hui, il est intéressant de développer davantage la présence de la bibliothèque sur Twitter, en identifiant et en suivant les usagers – leurs questions et commentaires – et surtout en interagissant avec eux (Thomsett-Scott 2013, pp. 31-32).

## 3.2 Origine et développement du service de référence virtuel

### 3.2.1 Apparition des premiers services de référence virtuels

Le service de référence en présentiel existe depuis plus d'un siècle dans les pays anglo-saxons, notamment aux Etats-Unis où le premier article sur le sujet a été rédigé en 1876 déjà. Puis, à partir des années 1990, le mouvement prend de l'ampleur en Europe (plus particulièrement en France), en Asie et en Australie, en s'orientant de plus en plus vers une offre virtuelle. Depuis une dizaine d'années, nous observons un boom de ces services numériques, que ce soit dans de grandes institutions, telles que la Bibliothèque Nationale de France (BNF) avec son service de référence SINDBAD<sup>6</sup>, ou qui proviennent d'initiatives privées, à l'instar de Yahoo ! Answers<sup>7</sup> ou Quora<sup>8</sup> (Accart 2011).

### 3.2.2 Normes et guidelines

Les associations professionnelles édictent des normes et des lignes directrices dans le but d'harmoniser le travail de référence, de soutenir les professionnels dans leurs actions et d'assurer une qualité de service en matière d'organisation, de procédures, de savoir-faire et de design (Nguyen 2006, p. 17).

Nous allons brièvement aborder trois normes importantes, qui servent de valeurs standards et publient de nombreux guides sur lesquels nous reviendrons tout au long de ce travail.

#### 3.2.2.1 *Reference and Information Services Section (RISS) de l'International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)*

Cette section est chargée de publier des lignes directrices tenant compte des évolutions numériques dans le travail de référence et visant la qualité des services de référence de manière générale.

Les objectifs de ces *guidelines* sont de promouvoir les meilleures pratiques en matière de référence au niveau international. Il est intéressant de noter la place centrale qu'occupent les technologies de l'information et de la communication, perçues comme une chance d'amélioration des prestations et des services offerts à la population (International Federation of Library Associations and Institutions 2015, p. 1).

---

<sup>6</sup>[http://www.bnf.fr/fr/collections\\_et\\_services/poser\\_une\\_question\\_a\\_bibliothecaire/a.sindbad\\_votre\\_question.html](http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/a.sindbad_votre_question.html)

<sup>7</sup> <https://fr.answers.yahoo.com/>

<sup>8</sup> <https://fr.quora.com/>



### **3.2.2.2 Reference and User Services Association (RUSA) de l'American Libraries Association (ALA)**

Cette section de l'ALA (Reference and User Services Association 2017) propose différentes lignes directrices thématiques, en lien avec les services de référence et d'information :

- Définition de la notion de référence ;
- Savoir-être des professionnels référents ;
- Savoir-répondre ;
- Services de référence collaboratifs ;
- Implémentation et maintien d'un service de référence virtuel (préparé par le comité MARS)<sup>9</sup> ;
- Secteur de la santé et du médical ;
- Compétences professionnelles (actuellement en révision).

L'association consacre donc son action à la référence en général, mais avec un focus important sur la référence virtuelle.

### **3.2.2.3 National Information Standards Organization (NISO)**

Cet organisme américain de normalisation a créé un comité, *NISO Standards Committee AZ Networked Reference Services*, chargé de développer des protocoles d'échanges capables de supporter les différents logiciels de référence utilisés par les services de référence virtuels. En effet, l'interopérabilité des données échangées est capitale dans une logique de coopération entre les institutions.

A cette fin, le comité a mis sur pied le *Question/Answer Transaction Protocol* (National Information Standards Information Committee AZ Networked Reference Services 2004) qui permet aux systèmes de partager leurs informations en standardisant les processus d'échanges. Le travail de ce comité a été repris depuis par la Library of Congress (LOC).

### **3.2.3 Tendances observées : un déclin des services de référence en présentiel versus une montée en puissance des services de référence en ligne**

Dans le tournant du 21<sup>ème</sup> siècle, de nombreuses discussions ont eu lieu aux Etats-Unis autour du déclin progressif des services de référence en présentiel, ainsi que de la légitimité des bibliothèques en tant que lieux physiques de manière plus générale. Selon Stevens (2013, p. 203), ce phénomène de désertion peut être imputé à de nombreux

---

<sup>9</sup> Les *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services* constituent un corpus de base sur lequel prendre appui, car les différentes étapes essentielles à la mise en place d'un service de référence sont clairement détaillées (Reference and User Services Association 2010).

facteurs tels que des coupes budgétaires ou encore un manque de cohérence observé entre la notion de service de référence et le travail effectivement accompli dans ces départements. Il semblerait en effet que beaucoup de questions traitées au service de référence ne soient pas des questions de recherche, mais d'orientation ou de commodités (horaires, équipements, etc.). La lente désaffection générale des bibliothèques comme lieu physique semble également faire partie de l'équation et peut être reliée, d'après Scott Carlson (cité dans Stevens 2013, p. 203), à l'avènement d'Internet et à l'émergence des bibliothèques digitales.

Les statistiques de l'Association of Research Libraries (ARL) démontrent qu'entre 1991 et 2004, les transactions de référence en présentiel ont diminué de 35% pour leurs 123 membres (bibliothèques académiques, publiques et gouvernementales). Entre 1996 et 2004, cette diminution est encore plus importante, passant de 35 à 46% (Martell 2005, p. 443). D'autres bibliothèques importantes enregistrent des baisses encore plus significatives, allant jusqu'à 88% pour la même période, comme à l'Université d'Arizona par exemple (Stevens 2013, p. 203).

Nous l'avons déjà évoqué, l'apparition des outils numériques a profondément bouleversé le paysage des bibliothèques académiques. Les nets progrès des services offerts en ligne, largement inspirés par le secteur privé (Google, Amazon), font que les usagers n'ont plus à se familiariser avec des concepts bibliothéconomiques indigestes et complexes. La recherche fédérée leur permet désormais de mener une recherche documentaire de manière beaucoup plus autonome et simplifiée. De plus, l'investissement des bibliothèques universitaires dans des programmes de formation aux compétences informationnelles a également considérablement amélioré les compétences des utilisateurs. Ce qui, comme nous le verrons tout au long de ce travail, peut contribuer à réduire les requêtes au service de référence (Stevens 2013).

Les questions posées durant les sessions de formation et traitées par des professionnels ne sont, par ailleurs, pas considérées comme des questions de référence, et ne sont donc pas comptabilisées dans les statistiques. Ce qui contribue également à l'observation d'une baisse de fréquentation du service de référence en présentiel.

A la lumière de ces tendances, un service de référence en ligne est-il somme toute nécessaire et utile à mettre en place pour une communauté universitaire ? Va-t-il suivre le même chemin que le service de référence physique, ou au contraire, le supplanter car plus en phase avec les besoins actuels des utilisateurs ?

Selon Stevens (2013, p. 204), malgré une nette diminution du nombre de transactions totales, les données chiffrées de l'Université de Cal Poly Pomona démontrent que la proportion des demandes adressées au service de référence virtuel ne cesse de croître ces dernières années. Les transactions totales sont donc en grande partie alimentées par celles en ligne.

Il est difficile, en l'état, de dessiner une projection fiable et de se prononcer sur l'évolution générale du service de référence en ligne. Il pourrait être intéressant de vérifier une première hypothèse, en analysant la proportion des questions adressées au service de référence en ligne par rapport aux requêtes totales sur un ou plusieurs sites de la bibliothèque possédant un service de référence en présentiel ([chapitre 4.2.5](#)).

### 3.3 Evolution du rôle du professionnel de l'information en milieu académique

#### 3.3.1 Emergence de nouvelles fonctions

« Dans un contexte où tout le monde devient documentaliste, où le monde devient lui-même une vaste bibliothèque, le bibliothécaire, paradoxalement, peut donc, à bon droit, s'interroger sur son statut [...]. » (Bazin 2000, p. 49)

Comme souligné précédemment, de l'innovation des services proposés aux usagers découle une évolution du rôle des bibliothécaires, qui peut prendre de multiples formes : d'une fonction de gestion des collections nous assistons à l'émergence de rôles d'agrégateur de l'information/d'intermédiation et de signalement des ressources (Neal 2009, cité dans Muller 2014, p. 17).

Dans le cadre de ce travail, nous allons nous intéresser aux différentes formes que peut revêtir la profession de spécialiste en information documentaire au sein d'une bibliothèque universitaire. Les différentes orientations sont présentées de manière non exhaustive, avec un focus sur celle du professionnel de référence.

Comme le rappelle Muller (2014, p. 13) dans son travail de Master, la mission d'une bibliothèque académique est de soutenir ses membres dans leurs activités, respectivement la recherche, l'enseignement et les études, et se centre donc sur une approche « customer-oriented services ». De fait, il est normal qu'apparaissent de nouveaux rôles permettant de satisfaire à ces besoins.

Cooper et Crum (2013) présentent quelques-uns de ces nouveaux rôles, identifiés à travers une étude de la littérature et des offres d'emploi sur plus de vingt ans. Cette recherche s'axe plus particulièrement sur le contexte académique relevant du domaine médical, mais les fonctions suivantes peuvent être importantes dans d'autres disciplines également :

- *Embedded librarian* : formation à la recherche et aide bibliothéconomique (par exemple aux outils de gestion des ressources bibliographiques), via une offre à distance, disponible sur demande et personnalisée ;  
« Ce spécialiste ID [...] apporte la bibliothèque, son contenu et ses propres compétences directement auprès de l'utilisateur (dans son bureau, laboratoire ou domicile). » (Muller 2014, p. 18)
- *Emerging technologies librarian* : spécialiste des nouvelles technologies ;
- *Grants development librarian* : aide à la recherche de sources de financement (dans le cadre de recherches scientifiques) et soutien dans les modalités de dépôts de candidature ;
- *Instruction librarian* : partenaire pédagogique, contribution à l'éducation et la formation (soutien au développement des capacités de recherche et de culture informationnelle).

Nous avons parcouru très rapidement une infime partie de ces nouveaux rôles. En effet, d'autres grandes fonctions, en lien avec la publication en Open Access ou la gestion des données de la recherche, sont également très importantes dans le milieu académique. Elles sont cependant volontairement écartées de la réflexion de ce travail, car elles ne concernent pas directement le sujet qui nous touche. Toujours est-il que ces rôles ont comme particularité de redéfinir la manière dont les services et les prestations sont offerts aux membres d'une communauté universitaire, qu'il s'agisse des chercheurs, du corps enseignant ou encore des étudiants.

Nombreux sont les points communs qui émanent de ces nouveaux rôles et qui abondent dans le sens de la notion de service en ligne telle qu'elle a été décrite dans la partie introductive de ce chapitre ([chapitre 3.1](#)). Ainsi, leurs caractéristiques sont résumées par Martin (2013, p. 252) de la manière suivante :

- L'accent est mis sur la valorisation de l'expertise du bibliothécaire et non de la bibliothèque ou de ses collections ;
- L'information rendue accessible par les professionnels ne se limite pas aux collections physiques de la bibliothèque mais inclut également toutes les données et outils digitaux, ainsi que les médias sociaux ;
- La capacité d'anticipation des questions, d'évaluation et d'analyse de l'information est grandement appréciée, ainsi que le service individualisé ;
- L'accompagnement du professionnel se déroule tout au long du processus de la recherche, pas seulement à la fin du cycle, comme cela pouvait s'observer auparavant.

### **3.3.2 Rôle du professionnel de référence**

#### **3.3.2.1 Les acteurs**

Selon Lankes et Collins (2000), cinq acteurs peuvent intervenir au cours d'une transaction de référence :

- L'utilisateur ;
- Le filtreur : analyse la question, effectue un tri et la transfère à qui de droit ;
- Le « répondant » ;
- L'administrateur du système : gère et surveille le flux des questions ;
- Le coordinateur.

Les différentes fonctions allouées au professionnel peuvent être assumées par une seule personne, surtout dans le cadre d'un service de référence peu important. Le transfert des questions peut également se faire de manière automatisée, comme nous allons le voir dans la partie sur l'analyse de l'existant ([chapitre 4.2.4.4](#)).

Les tâches du répondant sont diverses, mais doivent être clairement définies dans un cahier des charges ([chapitre 4.1.1.3](#)). Les plus importantes à mettre en avant sont les

suivantes : apporter une réponse complète et pertinente, utiliser des sources fiables et validées, les citer, mettre en valeur les ressources à disposition de la bibliothèque, respecter les délais, créer un réseau de personnes ressources et faire appel au(x) coordinateur(s) si besoin.

Le coordinateur, quant à lui, se doit d'assurer la cohérence des réponses, archiver et publier les réponses dans l'éventuelle base de connaissance. En outre, il formalise les procédures et gère l'organisation du service, évalue les besoins en formation continue des répondants, administre et paramètre le logiciel utilisé, évalue et promeut le service, tout en créant une cohésion entre les différents participants au service.<sup>10</sup>

### **3.3.2.2 Le travail de référence**

Selon les normes de l'association américaine RUSA (Reference and User Services Association 2008), le travail de référence inclut des transactions de référence et d'autres activités telles que la création, la gestion et l'évaluation des ressources, des outils et des services mis à disposition du public.

D'après Accart (2008, p. 99), le travail de référence se compose de trois activités principales : le renseignement, la recherche d'information et la formation/orientation des utilisateurs. En plus de l'accueil, le travail de référence suppose également la constitution d'une collection de référence, l'élaboration d'outils indispensables à son appropriation par les usagers (guides, tutoriels, FAQ, etc.), ainsi que la mise en place de partenariats (Stevens 2013, p. 211).

Cette forme de référence est nommée par Bell (2007, p. 2) *pre-emptive reference*. Il s'agit d'un travail de référence fourni en amont de toute demande ou besoin, ayant pour conséquence de rendre les utilisateurs plus compétents et donc plus autonomes.

### **3.3.2.3 L'entretien de référence**

Dans le cadre du travail de référence, l'entretien de référence est un aspect fondamental de l'échange entre l'utilisateur et le professionnel. Il permet de rapprocher l'offre de la demande d'information (Accart 2008, p. 121).

Au cours de cette interaction, le bibliothécaire et l'utilisateur sont tous deux coproducteurs de contenus : le professionnel de référence accueille l'utilisateur avec bienveillance et intérêt en cherchant à comprendre la demande de ce dernier, tandis que

---

<sup>10</sup> Ces constats sont issus des différents entretiens que j'ai menés avec des professionnels engagés dans des services de référence en ligne, à l'exemple de Gaëlle Saïd, coordinatrice responsable du réseau InterroGE (annexe 8).

l'utilisateur, à travers les éléments qu'il apporte, informe le répondant sur ses besoins d'information, tout en précisant le plus possible sa requête (Accart 2008, pp.29-30).

Effectivement, l'entretien de référence est primordial pour bien appréhender les besoins de l'utilisateur dont la question manque parfois de précision. De plus, le professionnel n'est pas toujours familier avec le sujet et doit spécifier un certain nombre d'éléments pour pouvoir aboutir à une équation de recherche satisfaisante : la quantité d'informations demandée, le niveau de réponse souhaité, les limitations (linguistiques, géographiques, chronologiques), le type de document espéré, etc. (Rezzonico 2017a) ([chapitre 4.3](#))

Ces compléments sont relativement faciles à obtenir lors d'une transaction de référence en présentiel. Dans une interaction virtuelle synchrone, grâce au *chat* par exemple, le professionnel peut également demander des précisions à l'utilisateur pour mieux cerner sa demande. En revanche, l'entretien de référence fait défaut en mode asynchrone et complexifie de fait le travail des répondants qui doivent parfois produire des réponses très générales pour être certains de correspondre au cadre de la question. Nous verrons dans le [chapitre 5.3.1](#) quelles solutions peuvent être envisagées pour atténuer ces difficultés.

#### **3.3.2.4 Les compétences requises**

Pour mener un entretien de référence et maîtriser les codes liés à la manière de s'adresser et de répondre à un usager, de nombreuses compétences sont attendues du professionnel de l'information. Bien que ces compétences relationnelles et méthodologiques propres à l'entretien de référence soient particulières et s'acquièrent avec de l'expérience et au travers de formations, nous sommes en mesure d'affirmer qu'il s'agit d'aptitudes que tout professionnel de la recherche d'information devrait développer.

Un savoir-faire et surtout un savoir-être au service des usagers peuvent être valorisés : expertise dans la recherche, la sélection et l'exploitation de l'information, maîtrise et connaissance des sources d'information fiables et pertinentes (en ligne et imprimées), mise en valeur de l'information, création de contenus méthodologiques, utilisation d'outils technologiques, promotion, médiation numérique (aptitude à la communication virtuelle, bonne compréhension des besoins, accompagnement et suivi), formation, travail en réseau, etc.

*« Le professionnel de référence a un vrai rôle à jouer dans le tri et la sélection des résultats proposés par les moteurs de recherche. De plus, différentes études montrent que les utilisateurs n'emploient pas de réelle méthode pour chercher l'information : la formation à l'information (Information Literacy) est à développer. »  
(Accart 2008, p. 169)*

## 3.4 Tour d'horizon des services de référence virtuels

### 3.4.1 Méthodologie

Pour observer et comparer différents designs de services de référence en ligne, je me suis basée sur le classement des meilleurs sites web d'universités dans le monde : le *Webometrics Ranking of World Universities*<sup>11</sup>. Cette initiative est proposée par Cybermetrics Lab, un groupe de recherche appartenant au Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), une des institutions de recherche publique les plus importantes en Espagne.

Le classement s'appuie sur des indicateurs fiables, régulièrement revus et améliorés, pour offrir un tableau comparatif des sites web de toutes les universités du monde, sans distinction aucune. Ce classement a pour but d'évaluer la présence de ces institutions sur Internet et se base sur plusieurs critères, notamment le nombre de pages du site, la visibilité (le nombre de liens externes menant au site), la quantité de fichiers disponibles au téléchargement et de publications académiques.

Initialement prévu pour « *susciter le développement de l'infrastructure web des universités* » (La controverse des classements d'universités), l'objectif de base de ce projet était de promouvoir la publication sur Internet des travaux universitaires et plus particulièrement des recherches Open Access. A noter toutefois un léger biais : ces indicateurs se basent sur la quantité des ressources à disposition sur le site web et ne permettent pas de juger de sa qualité. Il est donc important de ne pas se baser uniquement sur ce classement pour opérer des choix stratégiques.

Dans le cadre de cette étude comparative, il m'est apparu pertinent de m'appuyer sur les sites web des universités les plus populaires pour comparer les diverses façons de présenter et de mettre en valeur les services de référence virtuels.

Les critères déterminants du tableau en annexe (annexe 1) ont été choisis suite à la lecture d'un article basé sur une enquête et étude empirique menée aux Etats-Unis, sur une centaine de bibliothèques académiques. Les auteurs de cette étude (Mu, Dimitroff, Jordan et Burclaff 2011) ont cherché à comprendre comment leurs services de référence virtuels sont mis en avant sur les sites web institutionnels, tout en relevant les éléments favorables à leur utilisation.

Pour chaque classement (mondial, canadien, européen, français, anglais, allemand, hollandais et suisse), j'ai opté pour les deux premières institutions. Afin de compléter

---

<sup>11</sup> <http://www.webometrics.info/en>



mon analyse, j'ai également ajouté plusieurs bibliothèques académiques qu'il me semblait pertinent d'observer, soit parce que l'une d'entre elles était apparue au cours d'un échange avec un professionnel ou au fil de mes lectures, soit parce qu'elle parachevait le panorama des institutions présentées. Enfin, j'ai veillé à trouver un équilibre entre les universités américaines, très représentées dans le panel des cinquante premières places mondiales, et les autres institutions.

### 3.4.2 Faible utilisation versus degré de satisfaction élevé ?

Dans le cadre de la recherche mentionnée ci-dessus, les chercheurs (Mu, Dimitroff, Jordan et Burclaff 2011) ont mis en évidence plusieurs éléments révélateurs sur la façon dont les services de référence en ligne sont promus. Se basant sur un constat de faible utilisation, malgré un taux de satisfaction élevé, les auteurs ont cherché à identifier des facteurs de réussite pour améliorer ces services.

Les contenus étudiés ont porté sur la typologie du service de référence (synchrone/asynchrone), la nature des liens proposés pour accéder au service, le texte éventuellement inclus pour signifier le type de service proposé, la localisation du lien sur la page web et l'emplacement du service lui-même dans l'architecture du site web (Mu, Dimitroff, Jordan et Burclaff 2011, p. 122).

De cette recherche découle un certain nombre d'aspects très intéressants à développer, car de la visibilité du service dépend son utilisation.

- L'accès au service de référence :
  - La nature du lien : s'agit-il uniquement d'un texte ou est-il associé à une image ?
  - La taille du lien (texte et/ou image) : plusieurs tailles différentes ont été observées, de petite à large, avec une tendance à l'utilisation d'une grandeur standard pour le texte (66%) et pour l'image (50%).
  - L'utilisation d'une icône pour représenter le service : dans 60% des cas, aucune image n'est présente.

(Mu, Dimitroff, Jordan et Burclaff 2011, p. 123)

- Le texte explicatif du lien : les appellations sont très différentes d'un service à l'autre, de manière parfois explicite, mais bien souvent de façon équivoque pour l'utilisateur.
- L'emplacement du lien sur la page : la localisation la plus courante se trouve sur le haut de la page (36%). Malgré le fait que cette étude ne s'attache pas à explorer le meilleur emplacement, il est certain que le choix de ce dernier est essentiel en termes de visibilité et de promotion du service. Par exemple, la plupart des visiteurs (environ 80%) ne défilent pas jusqu'au bas de la page.
- L'emplacement du service sur le site web : est-il présent sur la page d'accueil, sur d'autres pages du site, le nombre de clics pour y accéder, etc. ?

(Mu, Dimitroff, Jordan et Burclaff 2011, p. 124)

### 3.4.3 Avantages et inconvénients relevés

Dans les points forts que j'ai pu relever, je mettrais en avant la facilité d'accès au service de référence en ligne. En effet, plus le service est clairement identifiable dès la page d'accueil du site, avec un intitulé clair et visible (éventuellement agrémenté d'une image ou d'un logo), plus il est aisé d'entrer en contact avec le professionnel. Le réseau des bibliothèques de Stanford<sup>12</sup> est un excellent exemple en la matière, bien que le terme poser une question dite « de référence » ne soit probablement pas éloquent pour tout le monde. The University of Toronto Libraries<sup>13</sup> a la particularité d'avoir associé un symbole au texte (*Ask*), ce qui augmente encore sa visibilité déjà forte.

En outre, j'ai observé que lorsqu'il est nécessaire de fouiller dans l'architecture de la page d'accueil du site web ou dans les profondeurs de ce dernier, l'information se dilue en devenant peu ou difficilement accessible (à l'instar de la Bibliothèque de l'Université Paris Sud<sup>14</sup> qui nécessite une recherche dans les différents onglets du menu de navigation). D'après mon expérience, la visibilité et l'accessibilité sont vraiment deux éléments incontournables pour améliorer l'utilisation d'un service.

Par ailleurs, ces deux aspects bénéficient également de la présence d'une charte ou de renseignements sur le type de prestations fournies par le service, comme dans l'exemple de l'Universitäts Bibliothek Heidelberg<sup>15</sup> ou de la Bibliothèque de l'UniNE<sup>16</sup>. Plus les contours de l'offre sont évidents, plus l'aisance des utilisateurs sera grande.

Dans les points d'amélioration, j'ai justement éprouvé des difficultés à identifier les contours de certains services, comme par exemple la Bodleian University<sup>17</sup>, qui propose différents modes de contact, selon le statut de l'utilisateur ou encore les ressources fournies. J'estime que si cette option de diversifier l'offre est choisie, elle doit être très clairement explicitée aux utilisateurs, sans quoi les questions risquent d'être adressées au mauvais endroit, voire pire, de ne pas être envoyées du tout, faute de compréhension.

Le cas de la Bibliothèque de l'Université de Lille 3<sup>18</sup> qui renvoie l'internaute sur le site du réseau avec lequel elle collabore, pour obtenir de plus amples informations sur ses prestations, peut également questionner. Comme nous le verrons au [chapitre 5.3.2.1](#), il est important pour l'utilisateur de naviguer dans un environnement cohérent et qui respecte

---

<sup>12</sup> <http://library.stanford.edu/>

<sup>13</sup> <https://onesearch.library.utoronto.ca/>

<sup>14</sup> <http://www.bibliotheques.u-psud.fr/fr/index.html>

<sup>15</sup> <http://www.ub.uni-heidelberg.de/>

<sup>16</sup> <http://www.unine.ch/bibliotheque/home.html>

<sup>17</sup> <http://www.bodleian.ox.ac.uk/home>

<sup>18</sup> <https://www.univ-lille3.fr/bibliotheques/>

une certaine forme de continuité, sans quoi il risque de ne pas souhaiter poursuivre ses investigations.

Certaines institutions ont fait le choix de placer leur bandeau sur une partie de la page du site web peu visible pour l'œil, à gauche ou tout en bas (Bibliothèque de l'Université de Laval<sup>19</sup>). Généralement attirés par les informations se trouvant au milieu ou à droite d'une page (Nielsen 2010, cité dans Mu, Dimitroff, Jordan et Burclaff 2011, p. 123), la plupart des internautes ne défilent pas jusqu'en bas de la page et se contentent de lire les informations situées sur le haut de la page. Il me paraît donc évident de suivre les recommandations en la matière et de penser à situer l'accès à son service de référence dans une partie appropriée de la page du site.

Certains services semblent vouloir valoriser les outils avant le service de référence virtuel (Bibliotheek Universiteit van Amsterdam<sup>20</sup>). Est-ce un choix stratégique et conscient dans une volonté de favoriser l'autonomie de l'utilisateur ? Beaucoup de bibliothèques favorisent également le rendez-vous humain (Bibliothèque de l'EPFL<sup>21</sup>), ce qui, comme nous le verrons au [chapitre 5.3.1.3.2](#), est une tendance relativement marquée du retour vers le contact en présentiel.

#### **3.4.4 Analyse et conclusion**

Nous pouvons établir un premier constat : nous assistons, sans grande surprise, à une nette prédominance anglo-saxonne parmi le classement des meilleurs sites web universitaires, que ce soit au niveau mondial ou européen. Il est également intéressant de noter que le site de l'Université de Genève se classe parmi les quatre meilleurs de Suisse et se place en 154<sup>ème</sup> place mondiale (sur environ 12'000 universités) et de relever la présence de l'ETH de Zurich à la première place suisse, trentième mondiale et quatrième européenne (une des bibliothèques observées qui pourtant ne dispose pas d'un service de référence identifié, que ce soit en ligne ou en présentiel).

Le site de la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel, dans les exemples proches de chez nous, est vraiment intéressant, car réalisé avec peu de moyens, mais très efficace. En effet, le service de référence virtuel se distingue clairement, de par son intitulé explicite « Vous avez une question ? », ainsi que par sa présence marquée sur la page d'accueil du site web. Le *chat*, quant à lui, est mis en avant au moyen d'un symbole (un phylactère) qui rebondit, comme pour attirer l'attention du visiteur. Il se situe en bas à droite, dans un bandeau relativement grand et apparaît sur plusieurs pages du site web,

---

<sup>19</sup> <http://www.bibl.ulaval.ca/>

<sup>20</sup> <http://uba.uva.nl/home>

<sup>21</sup> <http://library.epfl.ch/>

comme pour accompagner et guider l'internaute. La charte est accessible en un seul clic, sur une page dédiée au service, ainsi que les différents outils mis à disposition des usagers (FAQ, tutoriels). Une interrogation subsiste toutefois par rapport au nom du service « Vous avez une question ? » qui est différent de celui utilisé pour le *chat* « Puis-je vous renseigner ? » Y a-t-il une raison particulière à cela ? D'après un échange que j'ai eu avec une des professionnelles répondantes, le nom du *chat* ne fait pas référence à un service et fluctue en fonction de l'état (actif ou inactif) de ce dernier. Alors que le nom « Avez-vous une question ? » regroupe tous les services de communication (*chat*, e-mail, guichet, etc.).

J'ai également souhaité tester deux outils de messagerie instantanée : ceux de la Bibliothèque de l'Université de Laval et de la Bibliothèque de l'Université de Lille 3. Ces deux expériences ne se sont toutefois pas avérées très concluantes. J'ai dû attendre un certain temps avant que ma session ne soit prise en charge (sans informations sur la durée d'attente), je n'ai pas reçu de message de bienvenue et le délai de réponse a été relativement long (toujours sans avertissement de la part du professionnel). Par ailleurs, le bibliothécaire semble avoir éprouvé des difficultés à trouver une réponse à mes questions (par exemple, depuis quand existe le *chat* ? ou quel est le nom du service de référence en ligne ?), la communication a été coupée sans vérification préalable que je disposais des informations nécessaires pour une des deux bibliothèques, par contre j'ai été renvoyée vers une personne ressource pour l'autre.

Au vu de ces désagréments, mon premier réflexe serait effectivement de ne pas recourir à nouveau à ces services de messagerie instantanée, puisque je n'ai pas l'impression d'avoir été bien accompagnée. Par contre, je pense qu'étant donné mon statut particulier (extérieure à la communauté universitaire) et ma demande un peu hors du commun, les professionnels, relativement surchargés ce jour-là, n'ont probablement pas investi beaucoup d'énergie dans nos échanges. Cette expérience s'est révélée fort intéressante, puisqu'elle m'aura permis de me mettre à la place de l'utilisateur et de pouvoir personifier mes recommandations ([chapitre 5.1.4.2.2](#)) sur le savoir-répondre, compétence-clé à acquérir dans le cadre d'un service de référence en ligne.

Pour conclure, et au vu de ce qui précède, en principe, plus le lien est grand et accompagné d'un texte, d'une image et/ou d'un logo, plus il est visible du premier coup d'œil. Le nom doit être équivoque et représenter clairement les contours du service. L'accessibilité en **un seul clic** doit être favorisée et le fait de retrouver la possibilité de faire appel au service sur les différentes pages du site web est un bénéfice notable pour l'utilisateur.

## 4. L'environnement interne : la Bibliothèque de l'Université de Genève

### 4.1 Analyse de l'existant

#### 4.1.1 Fonctionnement actuel du secteur de l'aide à la recherche

##### 4.1.1.1 Sur l'ensemble des sites

A la Bibliothèque de l'Université de Genève, seul le site Uni Mail offre un service de référence en présentiel clairement identifié. Les usagers des sites Uni Arve, Uni Bastions et Uni CMU peuvent s'adresser au guichet d'accueil et de prêt pour obtenir les réponses à leurs questions. Les rendez-vous humains sont d'ailleurs favorisés dans ces sites, comme nous allons le découvrir dans le [chapitre 4.2](#). Quant au service de référence virtuel, il est offert aux usagers par tous les sites de la bibliothèque à travers un formulaire mis en ligne sur le site web.

A l'heure actuelle, les questions adressées aux différents services de référence virtuels ne sont pas archivées de manière équivalente et optimisée. Les outils employés et les modes de contact sont également variés, ne permettant ni de mutualiser, ni de regrouper les questions dans l'optique de créer une base de connaissance. Il n'existe pas de charte ou de politique commune et aucune promotion n'est faite pour que le service soit mieux utilisé. C'est justement l'objet de mon travail de Bachelor.

##### 4.1.1.2 Promotion du service de référence virtuel

Selon Muller (2014, p. 24), la visibilité des services numériques de la Bibliothèque de l'UNIGE – et plus particulièrement ceux des sites Uni Arve et Uni CMU – est plutôt considérée par les professionnels comme insuffisante. Les collaborateurs interrogés ont le sentiment que le site web de la bibliothèque et les services offerts en ligne sont peu employés par les usagers qui semblent préférer obtenir de l'information sur des moteurs de recherche plus généraux.

Quant à la question relative à la promotion :

*« [...] selon l'un des collaborateurs, la promotion par le biais du bouche à oreille serait toutefois limité pour certains services (notamment pour le service de référence), ce qu'il interprète comme une réticence des usagers à indiquer qu'ils se sont fait aider, et peut-être aussi par une volonté de conserver pour soi un service avantageux. Pourtant, la qualité des services fournis semble être plutôt bonne, à en juger par le retour ultérieur des usagers. » (Muller 2014, p. 24-25)*

Pour favoriser une fréquentation plus importante des services en ligne à disposition des publics, « *[les collaborateurs] souhaiteraient une politique de communication formalisée [...]. Une crainte est cependant liée à ce souhait : celle de ne pas réussir à suivre en cas de forte hausse de demande, surtout pour des services requérant un certain temps (ex : service de référence).* » (Muller 2014, p. 25)

Ces appréhensions sont primordiales à relever, car il est nécessaire d'en tenir compte dans la mise en place d'un projet tel que le présent mandat. Nous reviendrons plus en détail sur ces aspects dans le [chapitre 5.1.4.1](#).

### **4.1.1.3 Cahiers des charges des professionnels de référence**

#### *4.1.1.3.1 Recrutement*

Comment recruter le personnel dédié au service de référence en ligne ? Sur la base du volontariat, au risque de fragiliser la structure au gré des changements de poste ou d'intérêt ? Ou s'agit-il de l'inscrire dans le cahier des charges du professionnel ?

D'après Nguyen (2010, p. 39), il est important de normaliser l'implication dans le service de référence en ligne dans le cahier des charges du professionnel. En effet, cela permet « *de quantifier et de formaliser la participation du répondant.* » Le fait de réfléchir en termes de temps de travail dévolu au service de référence est essentiel, car sans cela, l'organisation, tout comme la gestion de l'emploi du temps des collaborateurs, peut devenir problématique. De ce fait, soit le travail lié au service de référence en ligne risque d'être délaissé (en cas d'afflux de questions important), au profit d'autres tâches considérées comme plus urgentes, soit d'être effectué au détriment d'autres responsabilités, ce qui pourrait conduire à de l'insatisfaction, du stress ou encore un sentiment de manque de reconnaissance latent.

Afin de déterminer quels sont les collaborateurs qui ont déjà, dans leur cahier des tâches respectif, la fonction service de référence inscrite, nous allons passer en revue les cahiers des charges génériques de la Bibliothèque de l'UNIGE qui m'ont été transmis par l'adjoint administratif et financier de l'équipe de direction. Ces documents sont confidentiels et doivent rester à usage interne, raison pour laquelle je ne donne que quelques exemples, en restant suffisamment générale.

#### *4.1.1.3.2 Bibliothécaire archiviste documentaliste responsable et bibliothécaire documentaliste archiviste spécialiste de discipline(s)*

A l'heure actuelle, seuls les cahiers des charges de bibliothécaire archiviste documentaliste responsable et bibliothécaire documentaliste archiviste spécialiste de discipline(s) mentionnent clairement le service de référence.

Les différentes tâches décrites sont les suivantes :

- Assurer le support à la recherche, à la consultation et à la publication avec les outils spécifiques à la ou aux disciplines.
  - Conseiller sur les meilleures techniques de recherche et de gestion de l'information.
  - Conseiller sur les meilleures ressources et informations disponibles dans la discipline.
  - Conseiller sur la meilleure exploitation des ressources numériques et papiers.
- Aider à l'utilisation d'outils collaboratifs mis à disposition par l'Université.
- Définir des contenus permettant de répondre de manière rapide aux questions les plus fréquentes
- Traiter les demandes spécialisées liées à une ou plusieurs disciplines.

(Division de l'information scientifique 2016b)

Ces différentes activités apparaissent dans la mission plus générale d'aide à la recherche et à la publication et correspondent à 20% du temps de travail d'un bibliothécaire archiviste documentaliste responsable et 40% d'un bibliothécaire documentaliste archiviste spécialiste de discipline(s). Il est intéressant de constater que dans cette mission sont également décrites des tâches de gestion et d'exploitation des ressources telles que : le test d'interfaces, la définition de stratégies de recherche dans les bases de données ou encore l'élaboration de contenus web par discipline.

Respectivement 10% et 20% du temps de travail sont également dédiés à la formation à la culture informationnelle qui, nous l'avons vu, fait également partie du service de référence en ligne ou du moins le complémente.

#### *4.1.1.3.3 Bibliothécaire documentaliste archiviste assistant*

Dans le cadre d'une redéfinition des tâches des collaborateurs et de leurs responsabilités, il pourrait être intéressant d'intégrer les bibliothécaires documentalistes archivistes assistants dans le circuit du service d'aide à la recherche en ligne. En effet, ces professionnels assument de nombreuses tâches en contact direct avec les usagers, ayant également des missions en lien avec l'assistance à la recherche en termes de conseil, d'orientation et d'assistance dans les démarches de recherche. Ils ont aussi pour responsabilité de promouvoir les différents outils mis à disposition des utilisateurs, tels que les guides, supports méthodologiques, FAQ, etc. et doivent, par voie de conséquence, les connaître et savoir les employer.

Ainsi, les questions simples (orientation, recherche basique) adressées au service de référence en ligne, qui ne relèvent pas d'un travail de référence au sens strict du terme, pourraient être traitées par les bibliothécaires documentalistes archivistes assistants.

#### *4.1.1.3.4 Bibliothécaire archiviste documentaliste spécialiste de services de collections*

Un travail en collaboration avec les bibliothécaires archivistes documentalistes spécialistes de services de collections pourrait s'envisager, dans le cadre d'une mise en place d'un service de référence en ligne en réseau. Ceux-ci sont en effet chargés de gérer, organiser et évaluer les services, collections et fonds documentaires et développent donc une excellente connaissance des ressources dont est pourvue la bibliothèque. De plus, ils pourraient être avantagés en prenant connaissance des préoccupations des usagers, exprimées à travers le type de questions adressées au service, afin d'analyser leurs besoins et d'adapter l'offre de services à leurs attentes.

#### *4.1.1.3.5 Bibliothécaire archiviste documentaliste*

Il est aussi important d'intégrer les bibliothécaires archivistes documentalistes dans le service de référence virtuel car ils ont, dans leurs missions, le renseignement, l'assistance à la recherche et à la publication, ainsi que la gestion des ressources de référence et la production de contenus informatifs et documentaires.

#### *4.1.1.3.6 Responsable de site*

Contrairement aux pratiques observées dans certains sites, le cahier des charges du responsable du service d'information documentaire (responsable de site) ne devrait pas voir apparaître de responsabilités dans le service de référence en ligne en tant que répondant. Ses attributions devraient plutôt suivre une logique de supervision, au même titre que pour les autres services offerts par la bibliothèque.

Quelques points me paraissent intéressants à relever. Ils concernent justement le soutien à la mise en place d'une politique de services différenciée par site, tenant compte des spécificités des disciplines enseignées :

- Superviser l'instruction des évolutions relatives au site, dans le cadre de l'instance de site, en veillant à maintenir la cohérence avec le fonctionnement général de la Bibliothèque de l'Université de Genève, et tout en préservant les spécificités des disciplines présentes.
- Veiller à l'amélioration constante des offres de services et de collections du site et à leur adéquation avec les attentes du corps académique et des usagers.
- Mettre en œuvre des actions de valorisation des services et des collections du site, adaptées à des cibles différentes (espaces de références, événements, formation des usagers, ...).



- Participer à l'élaboration de la politique de communication de la bibliothèque concernant l'offre de services et de collections et la décliner sur le site.
- Etc.

(Division de l'information scientifique 2016c)

#### 4.1.1.3.7 *L'affaire de tous ?*

Pour conclure, je pense que tous les collaborateurs peuvent s'impliquer dans le service de référence en ligne, quel que soit leur statut ou leur fonction au sein de l'institution. L'aspect fondamental est d'inscrire cette tâche dans leur cahier des charges, afin que cette activité soit réellement reconnue et intégrée dans leur quotidien (et que cette dernière ne représente pas une surcharge de travail).

### 4.1.2 **Les portails thématiques**

Dans le but de mettre en valeur les différentes disciplines enseignées à l'Université de Genève, la bibliothèque a décidé de rendre les services et les collections visibles en les classant par thèmes. A cette fin, elle a mis en place des portails thématiques en ligne, par discipline, en harmonisant le design et les différentes ressources proposées. Chaque spécialiste de discipline est responsable de gérer et produire des contenus en lien avec le domaine dont il a la charge.

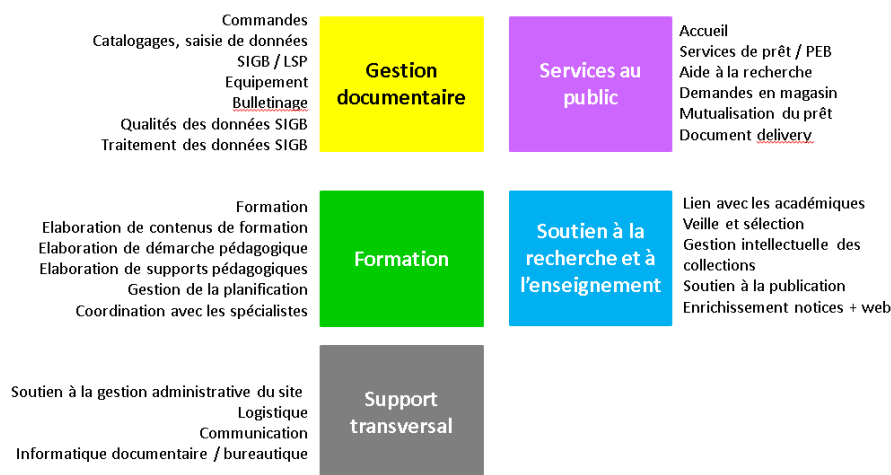
### 4.1.3 **Les futures familles d'activités**

La Bibliothèque de l'UNIGE est en train de mettre en place un management de proximité (*middle management*) qui regroupe cinq familles d'activités (figure 5). Dans le cadre de ce travail, je m'intéresse au service d'*Aide à la recherche*, qui fait partie de la famille *Services au public* (au même titre que l'accueil, le prêt ou encore le PEB), ainsi qu'à la famille *Formation*.

Les familles représentent des secteurs qui seront pris en charge par des managers de proximité avec des équipes d'environ 10 collaborateurs. Seule la famille *Formation* sera un pôle coordonné par les responsables de site et les responsables de formation.

Figure 5 : Familles d'activités dans le cadre du projet de middle management

## Familles d'activités



(Division de l'information scientifique 2017d)

### 4.1.4 Le pôle formation

Le pôle formation, qui existe déjà, se consacre à l'élaboration de contenus de formation documentaire, ainsi qu'à l'animation d'ateliers et de cours visant à améliorer l'autonomie des utilisateurs dans la recherche d'information et dans leur culture informationnelle. Pour répondre à ces besoins, des formations à destination des collaborateurs ont été et vont être dispensées pour mieux encadrer les usagers.

#### 4.1.4.1 Groupe Culture informationnelle

Le groupe Culture informationnelle est un groupe transversal de la bibliothèque, composé des quatre responsables de la formation documentaire (une personne par site) et d'une coordinatrice du CODIS. Un groupe de travail interne à chaque site, dirigé et animé par le responsable de formation et composé de formateurs, est chargé de répondre aux objectifs (spécifiques ou transversaux) liés à la formation documentaire.

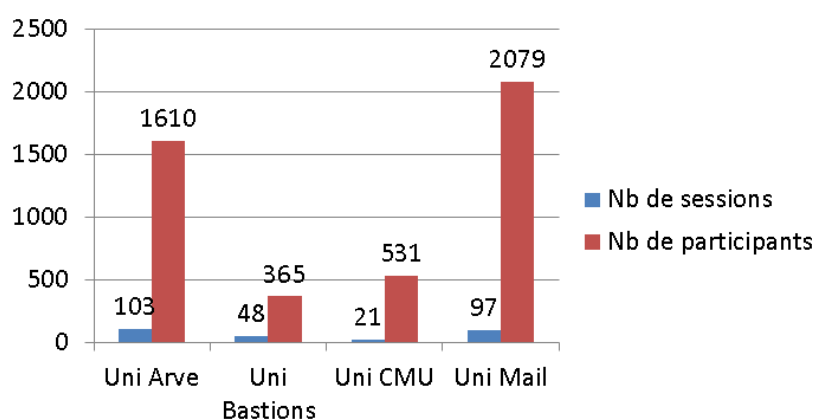
Différents projets sont actuellement en cours de réalisation, tels que le suivi de la plateforme d'auto-formation à distance (Infotrack), la mise en place d'activités par site, ou encore la régulation de l'offre à l'aide d'indicateurs de fréquentation. Dans le cadre de ce travail, je prendrai également appui sur les chiffres relevés par ce groupe concernant le nombre de sessions de formation, de participants, leur provenance ou encore leur statut pour compléter mon analyse statistique des besoins informationnels des usagers. En effet, certains sites ne possédant malheureusement pas de statistiques formelles, d'autres ayant plus particulièrement développé le secteur de la formation (Uni

Arve), il me semble pertinent de considérer également cette offre de services, car elle joue probablement un rôle prépondérant dans la fréquentation ou non d'un service de référence.

#### 4.1.4.2 Statistiques de fréquentation

En 2015, ce sont 269 sessions de formation qui ont été proposées pour l'ensemble des sites, représentant quasiment 322 heures, pour un total de 4585 participants. Uni Arve possède le chiffre le plus élevé, avec 103 sessions, 143 heures et 1610 participants, suivi par Uni Mail avec 97 formations, 108 heures pour 2079 participants.

Figure 6 : Statistiques de fréquentation des sessions de formation pour 2015



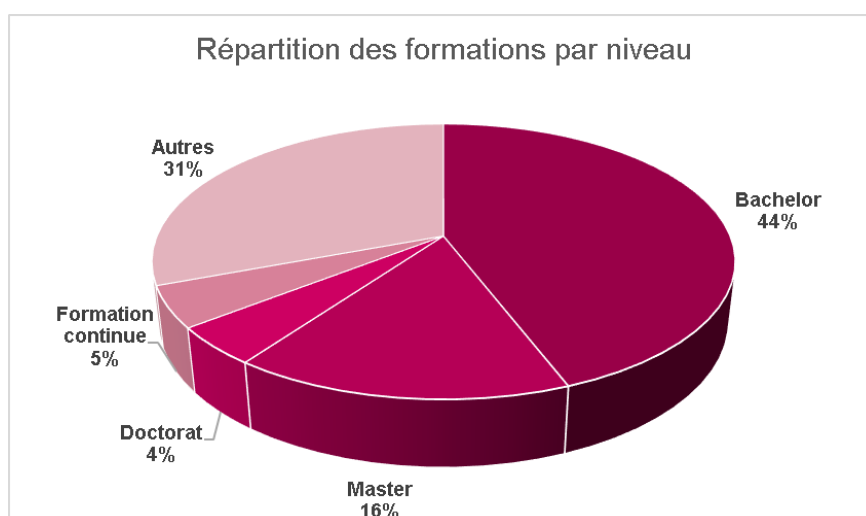
(Division de l'information scientifique 2016d)

Il est intéressant de relever que le rapport du nombre de participants en regard du nombre de sessions n'est pas forcément équivalent dans tous les sites. Uni Mail semble toucher un nombre de personnes plus important, en raison sans doute des caractéristiques propres à la taille du site et au total élevé des étudiants inscrits.

En 2016, la bibliothèque a animé 290 sessions de formation pour un total de 339 heures, pour 4308 participants.

*« Presque la moitié de ces activités étaient destinées aux étudiants de niveau Bachelor et intégrées aux cursus universitaires. Selon les programmes établis d'entente avec les académiques, ces étudiants ont pu être formés à la recherche dans RERO Explore Genève ou dans des outils de recherche documentaires spécialisés dans leur discipline, à l'utilisation de logiciels de gestion des références ou à la problématique du plagiat. » (Division de l'information scientifique 2017e)*

Figure 7 : Formations aux compétences informationnelles (2016)



(Division de l'information scientifique 2017e)

#### 4.1.5 Le secteur de l'aide à la recherche et le pôle formation : deux familles proches ?

Pourquoi ces deux familles sont-elles interdépendantes dans le cadre de la mise en place d'un service de référence en ligne ?

En premier lieu, le secteur de l'aide à la recherche peut servir de moyen de promotion aux offres de formations et inversement. En effet, le service de référence peut orienter l'utilisateur vers le pôle de la formation pour approfondir sa démarche de recherche d'information (je pense notamment aux formations sur les outils de gestion de référence bibliographiques). De la même manière, le service d'aide à la recherche peut être présenté aux participants, dans le cadre d'une formation, comme une possibilité supplémentaire de poser des questions et considéré comme un prolongement de l'offre de services.

Ce point est essentiel dans la mise en place des ressources humaines et logistiques du service d'aide à la recherche. Car si la promotion est active et convaincante, elle va probablement générer plus de questions pour le service de référence en ligne et davantage de demandes de formations pour l'équipe *Formation*.

Le lien entre la formation et le service d'aide à la recherche est important pour une deuxième raison. Nous l'avons vu, la formation des usagers aux compétences informationnelles se fait notamment à travers toute une série d'outils leur permettant d'accroître leur autonomie et d'acquérir une manière plus efficace de rechercher de l'information. Il est important de relever cette idée, car une amélioration dans ce domaine

peut potentiellement entraîner une diminution du recours au service de référence (en ligne et/ou présentiel).

Enfin, le service d'aide à la recherche doit se doter d'une **politique de services claire**, notamment sur la manière de répondre et d'accompagner l'utilisateur. Les prestations fournies et le niveau de service doivent être cohérents et en lien avec la politique de formation aux compétences informationnelles. Il est fondamental de respecter les objectifs de ces deux services et d'en clarifier les missions pour travailler dans la complémentarité.

#### **4.1.6 La refonte du site internet : le groupe EWEB**

A l'heure où je rédige ce travail, le nouveau site web de la bibliothèque vient d'être mis en ligne (le 18 juillet 2017). Suite à une importante restructuration, la bibliothèque a en effet décidé de s'adapter à la nouvelle charte graphique de l'Université de Genève.

Le groupe de travail Environnement Web (EWEB), chargé de ce projet, avait pour mission de mutualiser les contenus des sites web de chaque site, pour n'en faire qu'un seul, et ainsi offrir un point d'accès numérique unique à l'offre de la Bibliothèque de l'UNIGE. Ce nouveau site web commun, plus conforme aux standards actuels (par exemple en termes de *responsive web design*), offre aux usagers une meilleure visibilité des services et collections de la bibliothèque.

Le menu de navigation est le suivant :

- Accueil
- Trouver des documents
- Ressources par discipline (portails thématiques)
- Utiliser nos services (Aide à la recherche)
- Aide et formations
- FAQ (infos pratiques, prêt de documents, ressources en ligne, mes publications, autres sujets)
- Infos pratiques

Comme nous pouvons le remarquer, le secteur de l'aide à la recherche reste sous l'onglet *Services*, mais risque probablement de changer de nom, puisqu'une confusion est rendue possible avec le secteur *Aide et formation*. Nous verrons dans le [chapitre 5.3.2.1](#), l'importance du choix du terme pour promouvoir un service.

#### 4.1.7 Application mobile

A la fin de l'année 2016, l'Université de Genève s'est dotée d'une application mobile à laquelle la bibliothèque a été intégrée dès le départ. Une réflexion est actuellement en cours sur une deuxième version plus performante, qui offrirait de réels services à l'utilisateur : la reconnaissance digitale de la carte de légitimation (avec possibilités de la scanner sur l'application), le taux de fréquentation des différents sites de la bibliothèque en temps réel et l'intégration des ressources de la bibliothèque (Iriarte 2017).

L'application mobile est aujourd'hui considérée comme un médium essentiel et incontournable d'informations : « *dans le domaine des services d'information et des bibliothèques, les applications mobiles peuvent être promises à un bel avenir et attirer d'autres publics que leur public régulier* » (Accart 2016, p. 83). En effet, selon les statistiques fédérales (OFS 2017b), le pourcentage des ménages suisses disposant d'un téléphone mobile atteint quasiment la barre des 100% en 2014 et représente l'une des croissances les plus fortes dans les technologies de l'information et de la communication.

La possibilité de prendre contact directement avec la bibliothèque, au travers d'une fonction de l'application, est bien évidemment très intéressante pour l'utilisateur. Il est important que la bibliothèque mène donc une réflexion pour **englober le service de référence virtuel dans le déploiement futur de l'application.**

#### 4.1.8 Remedy

En 2012, il a été question de mettre en place une plateforme numérique de gestion des demandes des utilisateurs dans le but de faciliter leur traitement et leur suivi, en fédérant les besoins de différentes divisions de l'UNIGE (Division bâtiments, logistique et sécurité, Division de l'information scientifique, Division de la formation et des étudiants).

L'outil présumé, le logiciel Remedy, ne correspondant pas aux besoins d'une bibliothèque, voici la conclusion finale du rapport :

*« [...] les défis à relever par chaque division appellent des réponses dépassant la seule mise à disposition d'un outil informatique et ne pouvant être mécaniquement et simplement partagées. Elle a également montré que l'outil ITSM Remedy ne peut répondre qu'aux besoins de la DIBAT pour la gestion des demandes « logistiques ». Il ne répond pas aux besoins de la DIFE et de la DIS parce que la nature des demandes à gérer par ces deux divisions est trop éloignée de celle des demandes de type ITSM (IT Service Management) pour lesquelles l'outil Remedy a été conçu. »*

*(Vasset et Dufour 2013, p. 3)*

Suite à cette étude, plusieurs pistes de progression ont été suggérées, telles que le développement d'une stratégie propre à chaque division sur ses services et son organisation, avant de choisir un outil informatique. Comme nous le verrons dans la partie sur les solutions logicielles ([chapitre 5.2.1](#)), il est nécessaire de formaliser des objectifs clairs et d'avoir une vision à long terme, avant de procéder au choix d'un outil.

## **4.2 Enquête menée auprès des collaborateurs**

### **4.2.1 Méthodologie**

Dans le cadre de l'analyse de l'existant du service de référence virtuel en place dans les différents sites de la bibliothèque, j'ai mené quatre entretiens avec des collaborateurs impliqués de près ou de loin dans le service de référence en ligne.

Pour diriger ces échanges, j'ai élaboré une liste de questions (annexe 2) qui m'ont été inspirées par mes lectures et un exemple d'interrogations posées au service « Questions ? Réponses ! » de l'ENSSIB (Questions ? Réponses ! 2013). Les professionnels à interviewer ont été choisis par ma mandante, Madame Marchon, sur la base de sa connaissance de l'implication de ces derniers dans la mise en place ou le fonctionnement actuel du service de référence en ligne. Une personne par site a été désignée pour représenter le travail accompli par l'équipe dédiée au service. Chacune a répondu favorablement à l'invitation ou a redirigé Madame Marchon vers le collaborateur à même de pouvoir répondre à mes questions.

J'ai envoyé un e-mail à chacune des personnes identifiées afin de leur proposer un rendez-vous durant les deux semaines que je m'étais fixée pour mener ces entretiens. Toutes ont répondu positivement à ma demande et ont montré beaucoup d'enthousiasme à nos futurs échanges.

Pour préparer l'entretien, j'ai envoyé le questionnaire une semaine à l'avance et j'en ai profité pour les informer de mon souhait d'enregistrer nos discussions. Seule une collaboratrice a préféré ne pas l'être. Cette méthode s'est avérée très adéquate, car cela m'a permis de mener les échanges plus librement et m'a libéré du stress d'omettre un élément important. En réécoutant les enregistrements, j'ai également remarqué que cela offre une meilleure garantie d'objectivité, évitant d'interpréter des échanges oraux notés de manière imprécise ou incomplète. Bien que cela soit chronophage, je pense que cette méthodologie est pertinente. J'ai d'ailleurs poursuivi de cette manière pour la suite de mes contacts avec des experts et/ou des professionnels. Enfin, par souci de transparence, j'ai renvoyé le questionnaire rempli à chaque collaboratrice afin de m'assurer de la fiabilité et de la fidélité de mes retranscriptions.

## 4.2.2 Objectifs de ces entretiens

- Comprendre et analyser le fonctionnement propre à chaque site en matière de service d'aide à la recherche (en présentiel si existant et en ligne) : organisation, outils, promotion, etc. ;
- Elaborer des premières tendances en termes de besoins des usagers : types de questions (complexité de la demande), thématiques abordées (créer une liste et dégager des rubriques), nombre de questions sur une période donnée, fréquence, etc. ;
- Analyser le public cible : provenance, statut, niveau d'études, etc. ;
- Décrire les différents niveaux de service existants au sein de la bibliothèque.

## 4.2.3 Analyse des réponses

Une première analyse répondant aux objectifs précités est élaborée par site. Puis, une synthèse permet de mettre à jour les similitudes et les éventuelles disparités observées dans les sites. Certains points relevés dans cette partie sont malheureusement caducs depuis la mise en ligne du nouveau site web général, tels que l'emplacement du service sur les différentes pages virtuelles ou le nombre de formulaires. En effet, les observations sont toutes basées sur l'ancien site internet de la bibliothèque. Toutefois, cette analyse de l'existant reste pertinente, car elle permet de dégager et dessiner de grandes orientations pour les recommandations à venir.

### 4.2.3.1 Uni Arve

#### 4.2.3.1.1 *Fonctionnement général*

Le service d'aide à la recherche n'est pas formalisé en présentiel sur le site Uni Arve. Le guichet d'accueil et de prêt se propose de répondre à toutes les questions posées par les usagers. Si la demande est trop complexe ou prend trop de temps, la personne est invitée à prendre directement contact avec l'une des deux bibliothécaires spécialistes de la formation, dont les bureaux se trouvent à proximité du guichet physique. Si aucune des deux n'est joignable, l'utilisateur peut alors prendre rendez-vous par téléphone ou courriel.

En ce qui concerne le service de référence à distance, il s'agit de la personne responsable du secteur de la formation qui est entièrement dévolue à ce travail. Elle est soutenue par trois autres collaboratrices qui peuvent la remplacer au besoin.

La responsabilité de cette tâche n'est pas formalisée dans un cahier des charges, en raison de l'estimation relativement faible du temps dédié à cette fonction.

Les professionnelles impliquées dans le service de référence en ligne sont toutes volontaires et ont, pour certaines, des compétences scientifiques leur permettant de répondre aux questions plus pointues. Dans les faits, la responsable du service a



développé une très bonne connaissance des outils dans les différentes disciplines enseignées à Uni Arve de par sa casquette de responsable de la formation. Elle prend donc en charge un grand nombre de questions et redirige peu aux spécialistes de discipline. De fait, les réponses sont uniformisées.

#### *4.2.3.1.2 Traitement des questions*

Le temps dédié à chaque question est limité à deux heures et la personne reçoit une réponse dans les 48 heures (jours ouvrables). Les réponses peuvent également être fournies en anglais si la question est posée dans cette langue, et les sources doivent être nommées expressément.

#### *4.2.3.1.3 Archivage*

Les questions sont archivées dans des dossiers thématiques (en lien avec les disciplines) dans la messagerie Outlook de l'adresse dédiée ([biblio-sciences-info@unige.ch](mailto:biblio-sciences-info@unige.ch)). Les questions, envoyées grâce au formulaire disponible sur le site internet d'Uni Arve, et les messages transmis via le formulaire générique du site de la bibliothèque sont redirigés sur cette adresse.

#### *4.2.3.1.4 Outils*

Une charte a été développée et se présente sous forme de liste à points. Elle a été élaborée sur la base de recherches exploratoires dans les outils d'autres institutions académiques. Elle précise notamment les limites du service et les clauses de confidentialité (protection des données personnelles, respect de l'anonymat des utilisateurs et des sujets de recherche).

Uni Arve possède une FAQ très générale (sur la base des questions les plus fréquemment posées), mais n'a pas élaboré de base de connaissance. La personne interviewée invoque un nombre de questions insuffisant et une problématique liée à la confidentialité des données (les sujets de recherche peuvent parfois être tenus au secret).

Une procédure interne a été formalisée et aborde quelques principes fondamentaux (annexe 10) : l'organisation des tâches, l'environnement (informatique), le traitement des questions (des canevas de réponses sont présents directement dans la messagerie), l'archivage et une liste de points essentiels en guise de rappel.

#### *4.2.3.1.5 Promotion du service*

A sa création, le service de référence en ligne a été nommé InformaSciences et disposait d'un logo. Dans la réalité, ce nom est très peu usité ; le service de référence n'est pas

identifié par son nom par les professionnels qui le présentent dans le cadre des formations par exemple.

Jean-Philippe Accart a travaillé pendant deux ans pour le site Uni Arve. Durant son mandat, il a cherché à mettre en avant ce service (partenariat avec SwissInfoDesk et Si@de), c'est probablement pour cette raison qu'InformaSciences est cité en exemple dans la littérature.

Beaucoup d'actions de promotion ont été entreprises lors du lancement du service. Mais, comme cette activité s'est avérée prendre du temps et manquer d'impact, la promotion a peu à peu été délaissée. Cette faible utilisation du service semble d'ailleurs décourager et démotiver quelque peu l'équipe.

#### *4.2.3.1.6 Besoins des usagers*

Force est de constater que le service d'aide à la recherche n'est pas pris d'assaut. La responsable reçoit et traite une à deux questions par semaine. Plusieurs constats découlent de cette observation :

- Le secteur de la formation est identifié par les usagers comme étant un service leur permettant de répondre à leurs questions. En effet, depuis le développement de la formation à Uni Arve, les utilisateurs semblent avoir davantage le réflexe de poser leurs questions à la bibliothèque (ce qui était moins le cas avant), que ce soit au guichet d'accueil ou directement auprès des personnes en charge de la formation.
- Il n'y a pas de promotion du service (à part au début, pour le lancement du service).
- Les personnes semblent privilégier le contact humain et posent leurs questions par d'autres canaux de communication, plus directs, comme le téléphone ou le courriel.

A titre d'exemple, j'ai reçu une liste de quelques questions posées via le formulaire d'aide à la recherche (annexe 3). Les questions sont plutôt d'ordre général, avec une tendance assez marquée aux problématiques relatives aux accès informatiques, parfois temporairement indisponibles.

#### *4.2.3.1.7 Public cible*

Nous avons peu abordé la provenance ou encore le statut des usagers du service de référence, puisque ce dernier est sous-utilisé. Par conséquent, il paraît difficile de tirer des statistiques véritablement pertinentes et représentatives du service.

#### *4.2.3.1.8 Niveau de service*

Il est intéressant de constater que la procédure interne est très sommaire et ne donne pas d'indications sur la manière dont les réponses sont transmises. Comment sont accompagnés les usagers dans leurs recherches ? Quelle méthodologie est employée ?

Lors de l'entretien, la collaboratrice m'a exprimé que le service de référence limite volontairement la fourniture de références (maximum 3), pour ne pas faire le travail à la place des étudiants. Il s'agit d'expliquer la méthodologie, de donner des exemples, pour permettre aux usagers de comprendre et d'appliquer à leur tour la méthode de recherche proposée.

### **4.2.3.2 Uni Bastions**

#### *4.2.3.2.1 Fonctionnement général*

Tout comme pour le site Uni Arve, il n'existe pas de service de référence en présentiel de manière formalisée, mais le guichet d'accueil et de prêt officie également en tant que tel et répond aux différentes questions posées par les usagers. Les spécialistes de discipline sont joignables en cas de besoin et peuvent être appelés (par téléphone directement ou sur rendez-vous).

La mise en place du service de référence en ligne s'insère dans une volonté de proposer un point de contact générique aux usagers, en plus des adresses de contact proposées par service ou discipline. Il prétend également pallier à une absence d'un service de référence en présentiel dédié.

La responsabilité du service de référence virtuel incombe au responsable du site Uni Bastions. Il réceptionne les questions à travers l'adresse de messagerie dédiée et répond directement. Il peut également rediriger certaines questions plus complexes ou dépassant son champ de connaissances aux spécialistes de discipline ou vers le service compétent (beaucoup de demandes de prêt inter-bibliothèque arrivent au service de référence par exemple).

#### *4.2.3.2.2 Traitement des questions*

Il n'y a pas de temps maximum consacré à la réponse, cela dépend du besoin de l'utilisateur et de la complexité de la demande. Il s'agit véritablement d'un service personnalisé. Les questions sont traitées sous deux jours ouvrables.

En termes de limites du service, chaque question, même si elle ne rentre pas dans le champ des questions traitées, reçoit une réponse sous la forme de sources pour orienter la personne vers le bon interlocuteur.

#### *4.2.3.2.3 Archivage*

Les questions sont conservées dans la messagerie Outlook de l'adresse dédiée : [biblio-bastions-info@unige.ch](mailto:biblio-bastions-info@unige.ch) (mais elles ne sont pas à proprement parler archivées). Les questions sont acheminées depuis le formulaire générique qui se trouve sur le site de la

bibliothèque (renvoi automatique des questions adressées à Uni Bastions) ou depuis les pages du site Uni Bastions « Infos pratiques » et « FAQ » proposant le contact par mail.

Dans l'aide à la recherche (qui est présente sous les deux onglets « Services » et « Aide et formations »), se trouvent d'autres possibilités de contact à travers la mise en avant des portails liés aux disciplines et l'adresse dédiée à la formation [biblio-bastions-formdoc@unige.ch](mailto:biblio-bastions-formdoc@unige.ch).

#### 4.2.3.2.4 Outils

Uni Bastions ne s'est pas doté de charte, mais a pensé son service de référence en ligne en lien avec les outils institutionnels tels que la charte générale de la bibliothèque (missions, valeurs, etc.) et la charte d'accueil.

Une FAQ se basant sur des questions générales et récurrentes est proposée par thématiques : informations pratiques, équipements informatiques et prêt et recherche. Par exemple, l'une des questions concerne la différence entre la Bibliothèque de Genève (BGE) et le site Uni Bastions, car les deux institutions sont souvent confondues par les usagers.

La professionnelle interviewée a soulevé un point intéressant concernant la possibilité de créer des rubriques à partir d'exemples de questions reçues, dans le but de nourrir une FAQ plus fournie et davantage centrée sur les besoins des utilisateurs.

Des guides et des tutoriaux sont également présentés en soutien à la formation : « Apprendre à utiliser RERO Explore Genève », « Maîtriser votre recherche documentaire », « Maîtriser les bases de données en sciences humaines et sociales », « Gérer ses références ».

#### 4.2.3.2.5 Promotion

Il n'y a pas de promotion, car le service n'est pas vraiment formalisé. Chaque spécialiste de discipline accorde du temps à l'accompagnement des usagers et le fait en fonction des demandes, des besoins des usagers.

Pour la personne interrogée, il s'agit de proposer les outils et les ressources au bon moment dans le cursus des étudiants, sinon cela manque d'efficacité. Et toujours d'après elle, le travail de collaboration entre la bibliothèque et les académiques est encore à améliorer pour convaincre l'ensemble du corps enseignant de la valeur ajoutée de la bibliothèque au-delà de la gestion des collections.

#### 4.2.3.2.6 *Besoins des usagers*

La personne interrogée m'a transmis une liste de questions posées depuis le début de l'année 2017 au service de référence en ligne (voir annexe 4). Le premier constat est que le formulaire est très peu représenté et sous-utilisé par les usagers du service. Est-il suffisamment visible ? Ou les personnes se sentent-elles davantage à l'aise avec le courriel pour poser leurs questions ?

La seconde observation concerne le faible taux de questions complexes et dites de référence. La plupart sont liées à des besoins ponctuels et très pratiques tels que des difficultés d'accès (dossier lecteur, bases de données, mots de passe, etc.), des demandes relatives au prêt (localisation, prolongation, prêt entre bibliothèques), ou encore des requêtes de stage. Ces besoins représentent davantage un problème individuel qu'un cas de figure générique et ne peuvent être traités par un renvoi à une FAQ.

Pour les publics d'Uni Bastions, la recherche basée sur des documents imprimés (monographies) est importante, peut-être davantage que pour les publics des autres sites. L'offre numérique de monographies pour les institutions est, elle, encore limitée, hors système de « package », et est très variable d'une discipline à l'autre. Ceci peut expliquer en partie le manque d'engouement pour le service de référence virtuel, car il y a moins besoin d'avoir accès aux ressources en ligne.

#### 4.2.3.2.7 *Public cible*

Comme très peu de questions sont posées via le formulaire, il est difficile de connaître la provenance des utilisateurs du service. D'après le type de questions posées, il s'agit vraisemblablement, pour la plupart, du public de l'UNIGE. Cependant, un certain nombre d'interrogations proviennent également de personnes extérieures. Ces impressions ne sauraient toutefois se justifier sans chiffres à l'appui.

Pour mieux connaître son public et ses besoins, la personne interviewée estime qu'il est fondamental d'être en contact avec lui, que ce soit au travers des heures dédiées au prêt ou, par exemple, en travaillant dans la salle de lecture pour se tenir à disposition des usagers, dans le but d'être « interrompue » par ceux qui auraient une question. Cette idée lui est venue – idée qu'elle n'a pas (encore ?) réalisée –, car elle remarque que lorsqu'une question surgit, l'utilisateur a souvent besoin d'une réponse immédiate et non différée. De plus, cela peut parfois être compliqué, voire intimidant d'aller poser la question au guichet d'accueil.

#### *4.2.3.2.8 Niveau de service*

Le niveau de réponse va beaucoup dépendre de la personne et de son besoin, mais pour un étudiant qui souhaiterait, par exemple, de l'aide pour une recherche, l'idée est de donner quelques mots-clés, citer les bases de données pertinentes ou encore les ouvrages de référence imprimés.

### **4.2.3.3 Uni CMU**

#### *4.2.3.3.1 Fonctionnement général*

A la différence des deux précédents sites, Uni CMU ne possède pas de guichet virtuel officiel. Un point de contact électronique existe cependant depuis l'instauration des e-mails. Le formulaire a été ajouté lors de la mise en commun des sites web de la bibliothèque.

Un service de référence en présentiel est opérationnel depuis de nombreuses années. Tout d'abord situé dans les locaux mêmes de la bibliothèque, le service disposait d'un espace dédié, séparé du bureau d'accueil et de prêt (visible au moyen d'une signalétique). Après quelques plaintes quant au bruit généré par les échanges, l'équipe du service de référence a réquisitionné un bureau pour pouvoir poursuivre ses activités. L'utilisateur peut y avoir recours sur rendez-vous, ou en se présentant directement auprès du guichet d'accueil (les canaux sont multiples : téléphone, courriel, etc.). L'équipe dédiée au service de référence en présentiel est la même que celle qui intervient pour le service de référence en ligne.

Quatre personnes sont rattachées à l'équipe du service de référence : une personne responsable gère le service et répond aux questions (son taux de travail est de 50%). Une hiérarchie a été mise en place en cas d'absence de la responsable pour la répartition des permanences (deux personnes doivent être présentes sur le site en tout temps).

Mais ce travail suppose également une collaboration étroite avec d'autres collaborateurs, car il arrive fréquemment que des questions soient mal orientées. En effet, souvent les personnes se trompent et envoient leurs questions au premier formulaire venu.

#### *4.2.3.3.2 Traitement des questions*

Comme à Uni Bastions, il n'y a pas de limitation dans le temps passé à traiter une question. Cela dépend vraiment de la demande et du type d'utilisateur. L'accompagnement peut être relativement important (surtout en présentiel). Les réponses sont transmises dans un délai de trois jours ouvrables (au maximum).

Les étudiants d'autres écoles (les hautes écoles) sont invités à s'adresser directement à la bibliothèque de leur établissement. Les limites du service concernent aussi, et surtout, les conseils médicaux. Le service ne prétend pas se substituer au médecin, mais il peut par contre renvoyer la personne vers des sites compétents en la matière (Planète Santé par exemple).

Dans l'idée, toutes les questions obtiennent une réponse, ne serait-ce qu'une piste pour permettre à l'utilisateur de se réorienter.

#### *4.2.3.3.3 Archivage des questions*

Les questions sont archivées dans un document Word avec les réponses et dans un fichier Excel qui liste toutes les questions posées avec des informations comme la date et le contenu de la question, le moyen de contact employé (e-mail, téléphone, formulaire, guichet d'accueil, suite de formation), la provenance de l'utilisateur, son statut, le type de recherche (recherche documentaire, revue systématique, recherche d'information, etc.), les outils consultés pour la réponse, etc. Ce formulaire très complet permet de tirer des statistiques quantitatives intéressantes, car détaillées.

Un formulaire est proposé dans l'aide à la recherche, avec une adresse mail dédiée : [biblio-cmu-ref@unige.ch](mailto:biblio-cmu-ref@unige.ch). Dans Outlook, les courriels sont archivés par thématique.

#### *4.2.3.3.4 Outils*

Uni CMU ne possède pas de charte. Mais les personnes liées au service de référence estiment que cet outil est indispensable. Elles sont dans l'attente du nouveau site web pour formaliser un outil commun. La personne que j'ai questionnée m'a parlé de l'exemple de Cap culture santé, qui a développé une charte intéressante et qui pourrait être une bonne source d'inspiration (ce service répond aux questions dédiées à la santé pour le Guichet du Savoir de Lyon).

A l'instar des autres sites, Uni CMU ne possède pas de base de connaissance. La FAQ proposée sur le site est caduque, ainsi que la sélection de liens et les ouvrages de référence. Ces pages vont disparaître lors de la refonte du site général de la bibliothèque.

Pour la personne interrogée, la FAQ peut être à double tranchant, car il est assez fréquent de ne pas se trouver dans la bonne « case ». Cela rejoint le commentaire déjà fait à propos des questions posées à Uni Bastions qui sont trop spécifiques pour être traitées dans une FAQ.

Il est intéressant de relever un mini-formulaire qui a été mis en place par un collaborateur du CODIS sur le portail « Patients » et qui permet de poser directement une question.

#### 4.2.3.3.5 *Promotion*

Il y a peu, voire pas de promotion pour l'instant. Le service est plutôt confidentiel, mais la personne interrogée estime ne pas pouvoir poursuivre de cette manière.

Le service de référence en ligne est néanmoins présenté dans les formations et interventions (par exemple les Midis de l'info).

#### 4.2.3.3.6 *Besoins des usagers*

Les usagers utilisent davantage le service de référence en présentiel que celui en ligne. Probablement parce qu'il existe depuis plus longtemps et est davantage connu des usagers. La majorité des questions sont posées par e-mail (contact inscrit sur les cartes de visite distribuées à l'accueil).

Le nombre de demandes par formulaire est en nette diminution depuis 2015. A quoi cette baisse d'utilisation est-elle liée ? D'ailleurs, les collaborateurs observent une chute globale des demandes, que ce soit en ligne ou en présentiel. A quoi cela est-il dû ? Les usagers sont-ils mieux formés ?

D'après la collaboratrice interviewée, les questions traitées au service de référence sont véritablement de l'ordre de la référence. Il y a quelques questions factuelles, mais elles ne sont pas légion. Elle observe une certaine confusion avec des demandes de prêt entre bibliothèques. Mais dans l'ensemble, il y a peu de redirection, le domaine de la médecine semble bien identifié par les utilisateurs.

#### 4.2.3.3.7 *Public cible*

Le public du site Uni CMU est très large et varié : étudiants, chercheurs, corps enseignant, médecins des HUG, médecins de la Ville, grand public. Depuis que le Centre de documentation de la santé fait partie de la bibliothèque du site Uni CMU, les questions « patients » sont également rattachées au service de référence du site.

En plus du service de référence, Uni CMU propose également un service de *document delivery* (fourniture de documents contre paiement) à destination de son public.

#### 4.2.3.3.8 *Niveau de service*

La profondeur de la réponse va beaucoup dépendre du besoin de la personne et surtout de son statut. Par exemple, pour les chercheurs, une revue systématique (techniques de recherche fédérée pour trouver tous les articles concernant un sujet) est proposée. Il n'y a pas de limitation du nombre de références données.



Les services proposés sont variés et peuvent être relativement poussés. Le panel est très large. Citons comme exemple un service qui pourrait vraisemblablement se mettre en place dans un futur proche : « au lit du patient » qui consiste à faire des recherches en faveur de patients des Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) ou pour les professionnels en charge de ces personnes.

Des modèles de réponses ont été rédigés (annexe 11) pour permettre une uniformisation : réponse aux questions des collégiens, réponse pour les accès aux articles, réponse pour une proposition de rendez-vous.

Jusqu'à l'année passée, Uni CMU collaborait au réseau InterroGE (service de questions/réponses) des Bibliothèques municipales de la Ville de Genève à travers son Centre de documentation de la santé. Les répondants avaient alors été formés par l'équipe de référence d'InterroGE pour la partie méthodologique. Depuis, la personne interviewée a, à son tour, formé les collaborateurs d'InterroGE aux outils liés à la santé et au domaine médical pour leur permettre de reprendre le flambeau.

#### **4.2.3.4 Uni Mail**

##### *4.2.3.4.1 Fonctionnement général*

Le service de référence en ligne a été formalisé en août 2013 pour le site Uni Mail dans son ensemble (une seule adresse mail). Avant cela, plusieurs points d'accès, correspondant aux différentes bibliothèques facultaires, existaient.

Le service d'aide à la recherche en présentiel est un secteur pour lequel une équipe a été formellement constituée. Marinette Gilardi, la personne interviewée, en est la responsable et en assure le suivi. Uni Mail est le seul site qui dispose d'un service d'aide à la recherche en présentiel clairement identifié et pour lequel une politique interne a été élaborée.

L'équipe du service de référence en ligne est composée de quatre personnes : la responsable du secteur, ainsi que les trois référents « relais » du service d'aide à la recherche en présentiel. Il s'agit des collaborateurs chargés de l'un des trois grands domaines que sont les sciences économiques et sociales, le droit, et la psychologie et sciences de l'éducation. De cette façon, les domaines des trois services d'aide à la recherche en présentiel sont représentés.

Entre les réponses aux questions et la gestion du service (colloques, réflexions, rédaction des masques, statistiques, alimentation de la base de bord, etc.), les quatre collaborateurs engagés dans le service de référence virtuel consacrent environ 8 à 10 heures par mois (temps estimé sur 12 mois, durant l'année 2016).

Les questions sont réparties selon un planning quotidien. Les répondants répondent à toutes les questions. En cas de difficulté, la question peut être sous-traitée par l'un des trois autres collaborateurs impliqués. Les questions ne sont redirigées vers les spécialistes de discipline qu'en cas d'extrême nécessité. La logique sous-jacente étant que la plupart des réponses se trouvent dans des outils transversaux.

#### 4.2.3.4.2 *Traitement des questions*

Deux points de contact coexistent :

- un e-mail dédié au service de référence en ligne ([biblio-mail-ref@unige.ch](mailto:biblio-mail-ref@unige.ch)) qui se trouve sur la page web de l'aide à la recherche (sous l'onglet « Utiliser nos services »), et qui propose également un formulaire ;
- un accès en un seul clic sur la page d'accueil du site web sous la forme d'un bandeau « Poser une question », qui renvoie à un autre formulaire.

Toutes les questions reçoivent une réponse, a minima une orientation externe. Les réponses sont délivrées sous deux jours ouvrables.

#### 4.2.3.4.3 *Archivage des questions*

La référente du secteur de l'aide à la recherche a créé un outil, avec l'aide d'un collaborateur, permettant à l'équipe de référence de consigner les questions complexes et quantifier les autres questions, dans le but de communiquer à l'interne et recenser des indicateurs. Une partie de ce dispositif, nommé la base de bord, est dédié aux questions posées à distance.

La boîte de messagerie Outlook permet également d'archiver les questions et leurs réponses.

#### 4.2.3.4.4 *Outils*

Une charte destinée au service d'aide à la recherche en présentiel est appliquée *de facto* au service de référence en ligne. Cette charte est régulièrement mise à jour (accessible sur le site internet en un clic) et donne des indications sur la mission du service, le public cible ou encore les objectifs visés par celui-ci. Quelques informations ont été ajoutées en guise d'introduction au formulaire : délai de réponse, domaine couvert, orientation vers les ressources de la bibliothèque.

Une FAQ, socle commun, existe pour les services d'aide à la recherche en présentiel et est déposée sur les trois guichets du service et aux deux bureaux de prêt. Elle n'est pas encore disponible en ligne.

Une série de masques de réponse, ainsi que des procédures ont été saisis par l'équipe de référence (annexes 12-13) pour faciliter et harmoniser le travail.

#### 4.2.3.4.5 *Promotion*

Il n'y a volontairement pas de promotion ni de publicité pour le service d'aide à la recherche en ligne, tant qu'il n'y a pas de politique institutionnelle (décision prise d'un commun accord avec la direction du site Uni Mail).

Pour la référente du secteur de l'aide à la recherche, il est également très important de ne pas se mettre en porte-à-faux avec le service de référence présentiel. Les prestations doivent être harmonisées à travers un réel cadre d'activités.

#### 4.2.3.4.6 *Besoins des usagers*

Le service d'aide à la recherche virtuel n'est pas submergé. Il y a environ 85 questions par an, dont quatre mois « creux » pendant lesquels le service est très peu sollicité (périodes de vacances académiques). Ce manque d'engouement peut s'expliquer de plusieurs manières : manque de visibilité du service ou encore concurrence des services d'aide à la recherche présentiels.

Les questions les plus fréquemment posées concernent la recherche de documents précis (identification dans le catalogue et localisation), la recherche par sujet ou la stratégie de recherche (« comment je m'y prends pour trouver quoi ? »). De manière plus anecdotique, le service occupe parfois la fonction de *Helpdesk* informatique, pour des difficultés d'accès aux bases de données ou au texte intégral par exemple. Mais, ces problèmes sont en principe liés à une mauvaise stratégie de recherche plutôt qu'à un problème technique (par exemple, consultation du site de l'éditeur pour avoir accès à un article au lieu de passer par la liste A to Z de la bibliothèque).

Les questions couvrent tous les domaines et doivent parfois être redirigées vers d'autres sites. Cette confusion chez l'utilisateur est sans doute due au fait qu'Uni Mail est le plus grand site et est multidisciplinaire.

Les questions d'ordre factuelles ne sont pas fréquentes. D'après la personne interrogée, le site internet étant de mieux en mieux conçu, les personnes peuvent facilement trouver l'information dont elles ont besoin ou poser directement leur question au service concerné.

#### 4.2.3.4.7 *Public cible*

Pour mieux connaître le public cible, j'ai demandé à la responsable du secteur de l'aide à la recherche un second entretien pour pouvoir être « formée » à leur base de connaissance interne. En effet, l'analyse des statistiques me permettra de dégager des indicateurs intéressants pour la suite de ma réflexion. Par exemple, le pourcentage des

questions posées à distance, le type de question (orientation, référence, complexe) par catégorie d'usagers, etc.

De plus, cela pourrait être une bonne source d'inspiration pour la création d'un logiciel maison, si un tel outil devait se mettre en place.

#### *4.2.3.4.8 Niveau de service*

L'équipe tente d'appliquer au plus près les principes découlant de la charte : il s'agit de « faire avec » l'utilisateur et non pas « faire pour ». Ce dernier est formé à l'utilisation des sources et accompagné (pas de fourniture de produits finis).

En principe, deux-trois références sont fournies s'il s'agit d'identifier et de localiser des ressources (si davantage de ressources sont demandées, un lien vers le catalogue est proposé, avec la méthodologie de recherche associée). Si le sujet est plus vaste, le répondant fait une pré-recherche dans une base de données qu'il teste, puis envoie la méthodologie avec des exemples de mots-clés ou de troncature. Pour la personne interviewée, un bibliothécaire en milieu académique n'est pas un courtier en information, ni un documentaliste personnel.

Les prestations doivent être identiques à celles fournies en présentiel. Mais le faire à distance et par écrit se trouve être un exercice long et fastidieux. De plus, l'accompagnement est difficile à mettre en place en mode asynchrone, puisque l'entretien de référence permettant de tirer au clair la question (sujet, domaine de recherche, statut, etc.) fait défaut.

Les collaborateurs intégrant le service d'aide à la recherche en présentiel sont formés par la responsable du secteur à la politique, la stratégie, les missions, les prestations et l'éthique professionnelle du service. Puis, ils sont formés par le référent « relais » aux ressources spécialisées du domaine dans lequel ils vont exercer. Des réunions régulières sont proposées à l'équipe ainsi que des « Café Ref », sortes de mini formations internes sur des sujets d'actualité.

## **4.2.4 Synthèse**

### **4.2.4.1 Formalisation des services de référence**

Tous les services de référence en ligne ont été formalisés en 2013, période correspondant à la mise en place des pages web communes pour tous les sites (site web général) et le développement des pages propres à chaque site (sites internet des sites). Avant cela, un point de contact existait déjà et permettait aux usagers de poser leurs questions, bien que cette prestation ne fût pas identifiée en tant que service de référence virtuel.

Comme nous l'avons déjà souligné, seul le site Uni Mail possède un service de référence en présentiel véritablement identifié et pour lequel une équipe dédiée collabore (ce service fonctionne d'ailleurs comme un secteur à part entière). Les autres sites offrent également des points de contact physiques, mais de façon beaucoup moins formalisée : guichet d'accueil, prise de rendez-vous avec un professionnel, etc. Il est pertinent de le rappeler ici, car de cette formalisation à Uni Mail ont découlé de nombreuses démarches : une réflexion sur une politique de services interne commune, la création d'outils tels qu'une charte, une FAQ ou encore une base de connaissance interne, ainsi que la formation des professionnels impliqués dans le service de référence. Ces dispositifs sont très intéressants et pourront servir d'exemples dans la mise en place d'un service de référence en ligne pour l'ensemble des sites.

#### **4.2.4.2 Outils**

Aucun site ne possède de base de connaissance publique. Les raisons invoquées sont généralement identiques : problèmes liés à la confidentialité des données, insuffisance du nombre de questions/réponses pour formaliser une base fournie.

Cependant, chaque site a développé des outils permettant aux collaborateurs engagés dans le service de référence d'avoir accès aux questions et à leurs réponses pour leur faciliter le travail en cas de réutilisation de contenu par exemple, notamment à travers la boîte de messagerie d'Outlook. Cet outil n'est cependant pas idéal car très statique, malgré un archivage des questions par thématique.

Uni Mail a développé son propre outil qui permet de recenser des indicateurs et de communiquer à l'interne. Uni CMU, grâce à ses fichiers Word et Excel, a une excellente vision globale de toutes les questions qui lui sont adressées. Uni Arve s'est également dotée d'une charte et d'une procédure interne (bien que peu développée). Quant à Uni Bastions, le service de référence reste un service confidentiel, géré par le responsable de site de manière conjointe avec les spécialistes de discipline, et pour lequel il n'existe pas d'outils communs.

#### **4.2.4.3 Niveaux de service disparates**

Les différents sites n'ont pas développé le même niveau de service, ni la même logique dans la manière dont le service de référence en ligne est valorisé. En effet, des disparités importantes existent sur les sites internet de chaque site. Uni Bastions a décidé, par exemple, de faire apparaître le service d'aide à la recherche sous deux onglets différents, pour multiplier les points d'accès. De plus, les portails en ligne (ressources par discipline) sont mis en avant et valorisés avant l'aide à la recherche.

Les portails par discipline sont également très disparates, notamment dans le choix de l'utilisation des rubriques pour faire apparaître l'aide à la recherche. Présente parfois sur la page d'accueil, elle peut aussi se fondre dans l'arborescence de la page, sous différents onglets, voire être inexistante.

Dans les différents sites, nous voyons des tentatives de formaliser une uniformisation des réponses. Toutefois, nous pouvons également remarquer un grand écart entre les différentes façons d'accompagner l'utilisateur dans sa démarche de recherche d'information. Cela va du « faire pour » au « faire avec ». Ceci est dû à plusieurs facteurs : historique du site et de son fonctionnement propre, nature des disciplines enseignées, statut des usagers, personnalité des collaborateurs, absence de politique commune et concertée, etc.

Il faut également mentionner le peu de personnes engagées dans le travail de référence. La raison principale invoquée est le faible investissement que cela suppose (vu le nombre de questions peu élevé). Cela représente un avantage certain : la cohésion et la coordination sont plus simples. Toutefois, dans l'éventualité d'une promotion plus intense et d'un service davantage utilisé, des outils devront être mis en place pour harmoniser les pratiques.

Une autre observation concerne l'absence de formation des collaborateurs au travail de référence, à part sur le site Uni Mail, où toute nouvelle personne engagée dans le service de référence en présentiel se voit former aux outils et à la méthodologie.

#### **4.2.4.4 Formulaires de contact multipliés**

Actuellement, force est de constater la multiplication des points de contact pour l'utilisateur et la présence de plusieurs formulaires.

Le formulaire général, disponible sous l'onglet « Utiliser nos services » dans l'aide à la recherche (site web commun), a été mis en place par les membres du groupe web et a fait l'objet d'un consensus, basé sur les formulaires préexistants des sites qui en possédaient. Concrètement, personne ne gère ce formulaire, puisque les questions sont directement renvoyées vers les différentes adresses dédiées des services d'aide à la recherche virtuels. Lorsque la personne coche l'option « ne sait pas » dans le champ « bibliothèque concernée », la question est renvoyée à l'adresse électronique d'Uni Mail [biblio-mail@unige.ch](mailto:biblio-mail@unige.ch).

Chaque site possède un formulaire différent qu'il a adapté selon ses besoins. En principe, le formulaire de l'aide à la recherche requiert certaines précisions quant à la

sphère disciplinaire ou thématique de la question (utile pour pouvoir orienter les recherches vers les bonnes sources).

Quant au site internet d'Uni Mail, sur la page d'accueil, un lien « Poser une question » renvoie vers un autre formulaire qui est géré par trois professionnels, selon un planning hebdomadaire. Les champs à renseigner sont différents de ceux du formulaire de l'aide à la recherche traditionnel. L'utilisateur doit annoncer le secteur concerné par sa question (prêt, PEB, aide à la recherche, formation documentaire ou autre) pour qu'elle soit directement renvoyée au bon interlocuteur. Ce formulaire a été créé pour avoir un point de contact sur la page d'accueil et répondre à des questions d'ordre plus général.

#### **4.2.5 Statistiques : un service sous-utilisé ?**

La plupart des sites utilisent la boîte de messagerie Outlook pour conserver, voire archiver les questions et en tirer quelques statistiques. Mais certains sites ne relèvent pas de données chiffrées, à l'image d'Uni Bastions.

En effet, Uni Arve et Uni Bastions ne possèdent pas de statistiques. Mais le travail de mémoire de Floriane Muller, qui s'est penchée sur les besoins des académiques et l'évolution du rôle des bibliothécaires, peut apporter des éléments de réponse ([chapitre 3.3.1](#)). Et comme déjà indiqué aussi, les statistiques des formations proposées sont des sources d'informations à ne pas négliger ([chapitre 4.1.4.2](#)).

Uni CMU et Uni Mail se distinguent de par leur fabrication maison d'outils, dont nous allons tirer profit pour récolter de précieuses informations sur la variété de questions adressées au service de référence.

##### **4.2.5.1 Uni CMU**

Le fichier Excel d'Uni CMU est intéressant car il permet, à l'aide de formules, de dégager des données aisément, à condition toutefois de bien saisir des termes univoques et sans fautes de frappe. Un moyen d'éviter ceci est de créer une liste automatique pour chaque colonne, afin d'obliger les collaborateurs à opérer un choix parmi les possibilités proposées. Si la liste nécessite un rajout, la manipulation est simple et ne fait pas forcément l'objet de long consensus.

Tableau 2 : Statistiques des modes de contact utilisés (Uni CMU)<sup>22</sup>

Nombre de formulaires	8	Nombre de formulaires	1	Nombre de formulaires	2
Nombre de mails	20	Nombre de mails	46	Nombre de mails	44
Nombre de téléphones	6	Nombre de téléphones	6	Nombre de téléphones	7
Nombre d'accueil	38	Nombre d'accueil	33	Nombre d'accueil	20
Autre	6	Autre	1	Autre	1
Total	78	Total	87	Total	74
	2014		2015		2016

Comme déjà relevé, le nombre général de demandes par formulaire est très faible en regard du nombre de questions posées au service de référence (en présentiel et en ligne). Ce chiffre a d'ailleurs drastiquement baissé depuis 2014. Il serait intéressant de voir si cette tendance se confirme ou non pour l'année 2017 (d'après les statistiques, aucune demande par formulaire n'a été enregistrée pour 2017 jusqu'à fin mars). Le nombre de contact par mail a, quant à lui, augmenté, semblant absorber la diminution de l'utilisation des formulaires. Cet outil serait-il vécu comme trop contraignant par les usagers ? Les sollicitations en présentiel sont également en baisse depuis 2014. Encore une fois, ces chiffres sont-ils à relier avec l'augmentation de l'offre de formations et une meilleure autonomie des usagers ?

Je n'approfondirai pas les statistiques pour Uni CMU, car le fichier Excel est trop complexe à analyser : comme déjà mentionné, les rubriques ne sont pas uniformes et il devient extrêmement chronophage d'analyser les détails de chaque transaction lorsque le tableau en dénombre une centaine pour chaque année. Les éléments principaux à retenir sont la **baisse d'utilisation du formulaire en ligne**, un **taux relativement constant des requêtes adressées au service de référence en ligne**, ainsi qu'une **baisse de fréquentation générale du service de référence en présentiel**. En cela, cette observation abonde dans le sens des constats établis dans la littérature ([chapitre 3.2.3](#)).

En accord avec ma mandante, nous avons également choisi de ne pas procéder à l'analyse de la typologie des questions pour ce site, préférant prendre l'exemple d'Uni Mail qui offre un outil statistique plus facile à interroger et dont les résultats seront par conséquent plus fiables. Même si les disciplines enseignées et les besoins des usagers sont très différents d'un site à l'autre, cela donne une bonne idée du genre de questions

<sup>22</sup> Issues du document Excel du service de référence en ligne d'Uni CMU



auxquelles peut s'attendre un service de référence en ligne, notamment par rapport à la complexité des interrogations.

#### **4.2.5.2 Uni Mail**

L'outil d'Uni Mail, la base de bord, a été long et complexe à élaborer et à développer, que ce soit au niveau conceptuel ou technique (il est basé sur un code PHP qui fonctionne avec une base de données MySQL). Depuis sa création, il a été simplifié, mais la maintenance peut potentiellement s'avérer compliquée. Peu de personnes maîtrisent les bases de ce code et une difficulté supplémentaire s'ajoute de par sa nature personnelle. En effet, modifier le code d'une autre personne peut être très ardu, car chaque code suit une logique propre et individuelle. Il me paraît donc difficile d'imaginer extrapoler l'utilisation de cet outil à l'ensemble des collaborateurs de la bibliothèque.

Les professionnels travaillant au service de référence en présentiel inscrivent chaque transaction dans la base de bord, que ce soient des questions adressées directement au guichet, par téléphone ou sur appel. Les quatre répondants du service de référence en ligne sont également tenus de recenser les questions reçues par e-mail (générique) ou via le formulaire. Les questions adressées au formulaire de la rubrique « Poser une question » ne sont pas comptabilisées. Il y a aussi une possibilité de relever les questions adressées à l'adresse mail personnelle ou par téléphone direct.

Malgré des statistiques légèrement sous-évaluées (en comparaison avec le nombre de questions archivées dans la boîte de messagerie Outlook), les collaborateurs semblent avoir adopté cet outil et son fonctionnement. Ce faible degré de contrainte ressenti peut être relatif à une comptabilisation manuelle de toutes les transactions déjà présente, préalable à la mise en place de la base de bord.

Les questions sont classées dans trois catégories :

- Orientation : une signalétique peut répondre à ces interrogations ;
- Référence : requêtes pour lesquelles les compétences et connaissances classiques sont sollicitées ;
- Complexe : questions plus ardues, moins fréquentes et qui peuvent être intéressantes à partager avec les collègues.

Seules les questions complexes sont détaillées. Comme la base de bord est interrogeable en mode « plein texte », la consigne est donnée aux collaborateurs de les rédiger dans un style télégraphique et de choisir des cotes génériques (au lieu d'une cote précise) pour obtenir des réponses pérennes. L'idée sous-jacente au développement de questions complexes dans la base de bord est le partage d'outils et

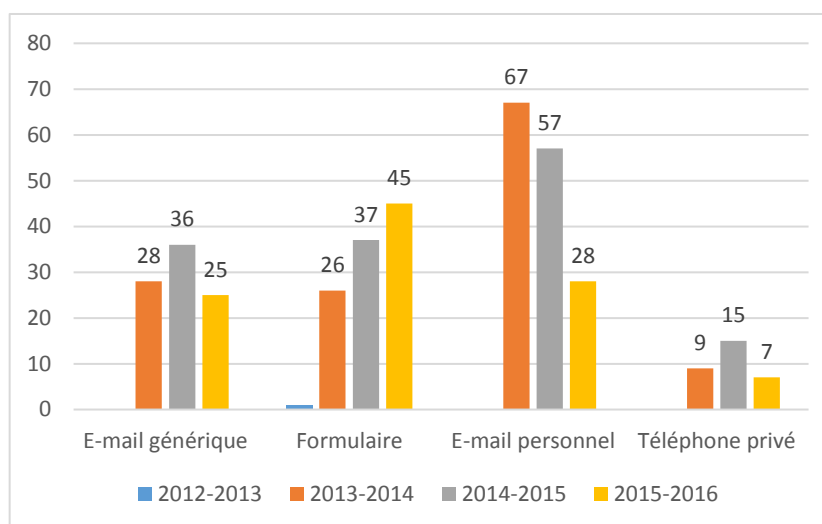
de pistes utiles avec les autres professionnels qui auraient à traiter le même genre de questions (et qui nécessitent l'usage d'outils non conventionnels).

La base de bord est facilement interrogeable et le nombre de rubriques important permet de bien détailler les informations. J'ai fait le choix de tenir compte des rubriques e-mail personnel et téléphone privé dans les statistiques du service de référence virtuel, car même si ces outils de communication ne sont pas formellement des canaux officiels du service de référence en ligne, il est intéressant de constater une utilisation relativement importante de ces points de contact directs. Le téléphone au service de référence en présentiel n'a volontairement pas été englobé, estimant que ce dernier peut être rattaché aux transactions du service d'aide à la recherche physique. La rubrique « sur appel » étant également un peu floue, les questions posées par ce biais seront également retenues pour le service d'aide à la recherche en présentiel et non pour celui en ligne.

Toutes les figures à venir sont issues des extractions que j'ai faites depuis la base de bord. Les indicateurs choisis s'inspirent des objectifs annoncés au [chapitre 4.2.2](#), ainsi que des faits marquants relevés au cours des entretiens.

#### 4.2.5.2.1 Evolution du nombre de requêtes par type de contact

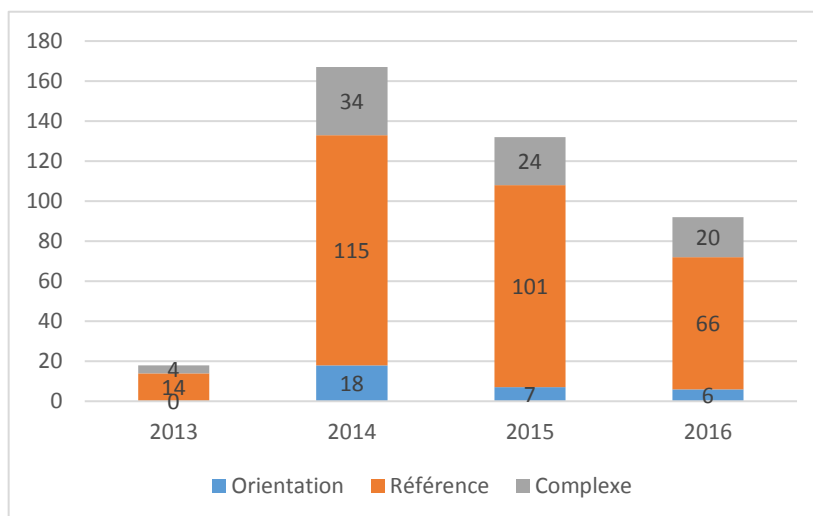
Figure 8 : Evolution du nombre de requêtes par type de contact (Uni Mail)



Dès le lancement du service de référence en ligne, l'e-mail personnel semble être très prisé pour prendre contact avec les professionnels. Ceci peut s'expliquer par exemple par une méconnaissance du service à ses débuts. Le formulaire augmente peu à peu pour devenir, semble-t-il, le moyen de communication privilégié dès l'année académique 2015-2016. Ce premier constat est diamétralement opposé à l'observation que nous venons de faire pour Uni CMU.

#### 4.2.5.2.2 Evolution typologie des questions adressées au service de référence virtuel

Figure 9 : Evolution typologie des questions (Uni Mail)



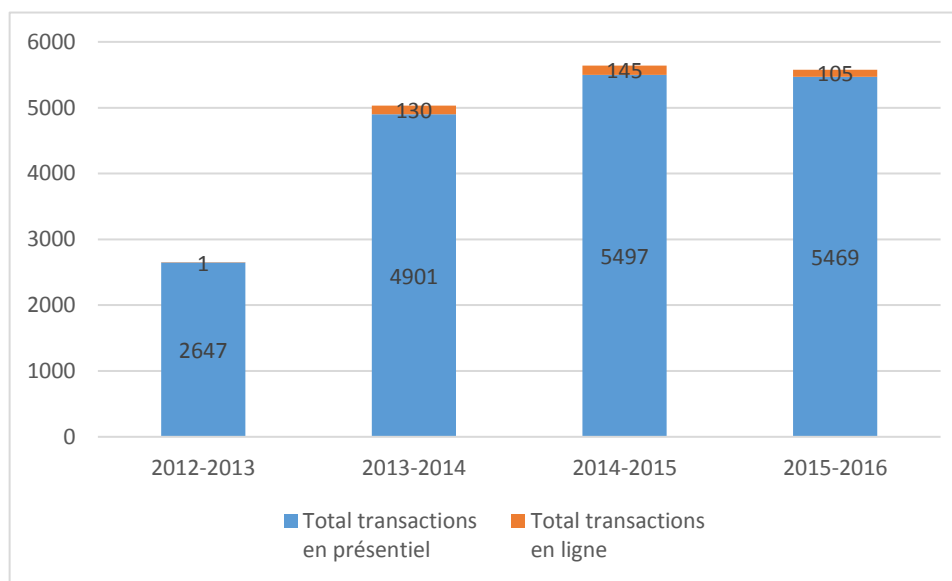
Nous constatons un faible pourcentage de questions d'orientation : cela peut notamment être mis en corrélation avec le développement du site web, de mieux en mieux conçu, et une navigation plus aisée pour les usagers. Cela peut également être lié au fait que ce sont des préoccupations physiques et donc davantage posées au service de référence en présentiel.

Nous observons un pic de questions en 2014, puis une lente diminution générale du nombre de questions posées au service de référence en ligne. Est-ce dû à une augmentation de l'offre de formation et donc d'utilisateurs mieux formés ? Ou relatif à une concurrence du service de référence en présentiel ?

Environ 20% de questions sont complexes, ou en tout cas considérées comme telles par les collaborateurs (taux relativement stable).

#### 4.2.5.2.3 Evolution des requêtes en ligne par rapport aux requêtes en présentiel

Figure 10 : Evolution du nombre de transactions en ligne en regard du nombre de transactions en présentiel (Uni Mail)



Le pourcentage des questions en ligne est vraiment faible en regard du nombre de requêtes adressées au service de référence en présentiel. Le service virtuel n'étant pas vraiment promu, cette faible utilisation peut s'expliquer par un service de référence en présentiel davantage mis en avant.

#### 4.2.6 Conclusion

L'utilisation du service de référence virtuel reste donc **anecdotique** pour tous les sites. Le nombre de questions par semaine oscille entre une à trois, ce qui est très faible. Les raisons peuvent être variées : **absence de promotion** du service, **manque de visibilité**, complexité dans la structure du site web pour accéder au formulaire, prise de contact directement sur les boîtes mail personnelles (d'où absence de données), amélioration de l'**autonomie** de l'utilisateur dans la recherche d'information et de ses compétences informationnelles (notamment grâce à l'offre de formation en augmentation), mise en place des portails thématiques, autres possibilités de contact tels que le service d'aide à la recherche en présentiel ou au travers des **formations**, etc.

Contrairement à l'hypothèse émise au [chapitre 3.2.3](#), les statistiques d'Uni Mail, tirées de la base de bord, infirment la tendance supposée de l'augmentation de la fréquentation du service de référence en ligne. Ce dernier semble rester accessoire dans les habitudes des usagers qui lui préfèrent largement le service de référence en présentiel. Est-ce uniquement lié à une absence de promotion du service, donc de visibilité ? Ou une propension plus générale à préférer le contact humain ? ([chapitre 5.3.1.3](#))

Au contraire, sur le site Uni CMU, la proportion de requêtes adressées au service de référence virtuel est stable, contrairement au service de référence en présentiel qui souffre d'une baisse de fréquentation. Est-ce dû à un secteur de la formation en constante évolution ? Nous avons pu remarquer, en effet, dans les statistiques de fréquentation ([chapitre 4.1.4.2](#)), un intérêt marqué des usagers pour les formations proposées à Uni CMU (comme dans tous les autres sites d'ailleurs). Nous pouvons également établir un corollaire avec l'anonymat du service de référence en présentiel, qui n'est connu que de façon confidentielle. Alors que le mode de contact proposé sur les cartes de visite est le courrier électronique.

Quant à la thématique des questions posées, elles sont de tout ordre : orientation, recherche documentaire, recherche par sujet, difficulté liée aux accès, demande de prêt entre bibliothèques, stratégie de recherche, etc.

Un certain nombre de questions sont complexes, en fonction des disciplines enseignées et des ressources à disposition. Mais beaucoup de demandes semblent également être traitées de manière non formelle par les spécialistes de discipline ou par les personnes responsables de la formation. Ce qui pose un véritable problème pour identifier formellement les besoins informationnels des utilisateurs.

Les collaborateurs observent un nombre important de questions redirigées vers d'autres services, notamment le prêt entre bibliothèques. Il semblerait que les usagers éprouvent des difficultés à distinguer les différents services proposés par la bibliothèque. Les points d'accès sont-ils trop nombreux ? Cela soulève également un élément important quant à la nécessité de conserver des adresses spécifiques pour le travail en back office. Si la bibliothèque ne devait garder qu'une seule adresse générique, le travail d'attribution des questions serait grandement facilité grâce à cela.

Une des collaboratrices a relevé un fait intéressant. Dans le contexte de notre société de l'immédiateté, il lui apparaît comme important de pouvoir répondre rapidement à la question d'un usager et de lui proposer, le cas échéant, de prendre rendez-vous pour approfondir sa demande. Cette démarche me semble être un bon point de départ en ce qui concerne l'orientation à donner quant à l'organisation et la politique du futur service.

Pour finir, plusieurs pistes se dégagent des différents entretiens que j'ai menés dans le cadre de cette analyse de l'existant et qui serviront de base pour les recommandations :

- Harmoniser les pratiques et se doter d'une politique de services institutionnelle pour formaliser une procédure et une organisation commune ;
- Elaborer une politique par site pour tenir compte des spécificités de chaque discipline, du public, de l'organisation interne, etc. ;
- Promouvoir le service de référence (en présentiel et/ou en ligne) auprès des usagers ;
- Evaluer le service auprès des utilisateurs en assurant un suivi qualitatif et quantitatif des questions posées (statistiques d'utilisation, thématiques des questions posées, enquête de satisfaction, etc.).

## 4.3 Le public cible

Comme déjà mentionné, dans le cadre de cette réflexion, je ne pourrai malheureusement pas procéder à une enquête auprès des usagers. La littérature permet toutefois d'estimer les besoins du public en fonction du contexte et des missions de la bibliothèque dans laquelle ces derniers évoluent. De plus, grâce à l'analyse de l'existant, nous disposons désormais de données relatives aux habitudes des publics à desservir, notamment à travers l'évaluation de leur fréquentation (ou non-fréquentation) actuelle des services de référence en place.

Par ailleurs, le type de questions adressées au service de référence en ligne et leur niveau de complexité donnent des indications sur les possibles orientations du service. Cela permet de construire des outils en lien avec les préoccupations des usagers et de formaliser des procédures et des formations à l'attention des collaborateurs.

*« Les sujets les plus fréquemment posés peuvent être retenus comme des indicateurs. Ils peuvent servir pour construire un répertoire de signets, première aide à la recherche d'information. » (Accart 2016, p. 179)*

D'autres informations doivent également être prises en considération dans cette première phase d'analyse des publics telles que *« [...] le nombre total d'étudiants, le pourcentage d'inscrits en bibliothèque, les disciplines enseignées, les niveaux d'études [qui] sont autant d'éléments à prendre en compte dans l'étude de faisabilité. » (Accart 2016, p. 178).*

En prenant appui sur les différents critères définis par Accart, je vais tâcher de déterminer les besoins du public académique de la Bibliothèque de l'Université de Genève.

### 4.3.1 Profil des usagers de la bibliothèque

#### 4.3.1.1 Etudiants

Selon les statistiques de l'UNIGE publiée sur leur site internet (Université de Genève 2017, p.4), il y a pour l'année 2016 :

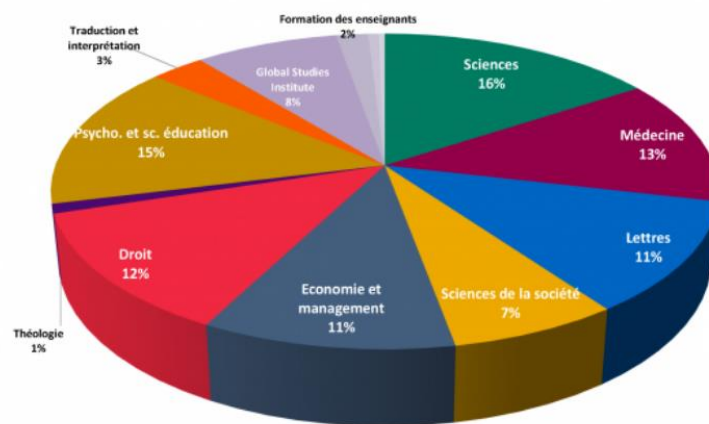
**16'530 étudiantes et étudiants** dont :

- 26 Bachelors, 103 Masters et 82 Doctorats
- 61% de femmes
- 50% sont inscrits en Bachelor, 26% en Master et 13% en Doctorat
- 151 pays représentés

Le nombre d'étudiants est en constante augmentation depuis 2007, avec une légère baisse en 2014, puis une reprise dès 2015.

#### 4.3.1.1.1 Répartition selon les facultés

Figure 11 : Répartition des étudiant-e-s selon les facultés (2016)

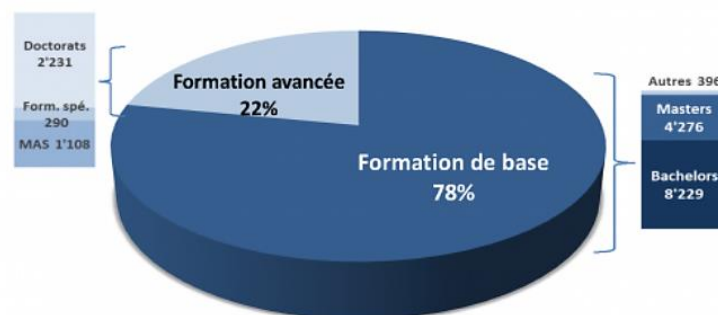


(Université de Genève 2016)

Il est intéressant d'observer que les facultés sont toutes représentées de façon plus ou moins équitable, à part les disciplines Théologie et Traduction et interprétation. Cette répartition peut être importante à considérer au moment d'organiser le service de référence virtuel. En effet, il y a une probabilité plus marquée de recevoir des questions concernant la médecine que la théologie, bien que cela ne soit que des projections (nécessitant par conséquent une vérification ultérieure).

#### 4.3.1.1.2 Répartition et évolution selon le niveau d'études

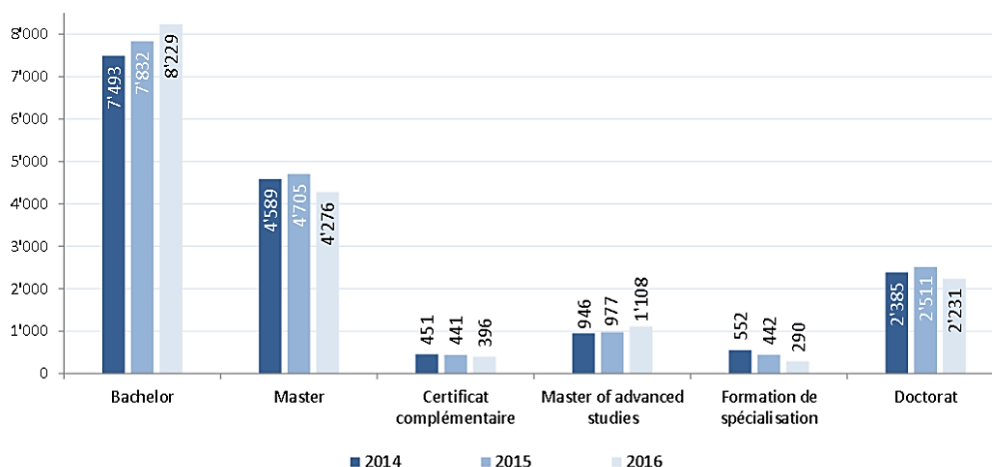
Figure 12 : Répartition des étudiant-e-s selon le niveau d'études (2016)



(Université de Genève 2016)



Figure 13 : Evolution du nombre d'étudiant-e-s selon le niveau d'études entre 2014 et 2016



(Université de Genève 2017)

Le niveau d'études est également très important, car les étudiants de premier cycle (Bachelor) ont plus de prédispositions à utiliser le service de référence en ligne (Benoist 2007, p. 35). En effet, il s'agit d'une catégorie d'utilisateurs qui a davantage besoin d'aide pour exploiter les ressources de la bibliothèque. Comme nous pouvons le constater, les étudiants de niveau Bachelor à l'UNIGE sont les mieux représentés parmi la population de l'université.

#### 4.3.1.1.3 Formation continue

Concernant la formation continue, 327 programmes de formation ont été offerts par l'UNIGE en 2016 (Université de Genève 2017, pp. 20-21) suivis par 10'702 participantes et participants. 91% de ces derniers possèdent un titre d'une haute école.

Le nombre d'étudiants en formation continue, incluant ceux qui vivent loin de l'université, est intéressant à connaître, car il s'agit d'un public susceptible d'avoir recours au service de référence en ligne (Benoist 2007, p. 34). En effet, ce public dit « captif » peut avoir besoin de ressources documentaires et de services à distance.

#### 4.3.1.2 Autres usagers : corps enseignant/personnel administratif et technique

Les étudiants sont largement évoqués dans cette réflexion sur les publics. Bien qu'ils soient majoritaires dans l'utilisation des services de la bibliothèque, il convient de penser également au corps professoral, au personnel administratif et technique, ainsi qu'à la Cité, public qui figure également dans les missions de la bibliothèque.

Selon les statistiques de l'UNIGE (Université de Genève 2016), la répartition du personnel pour l'année 2016 est la suivante :

- 753 professeurs
- 3'620 collaborateurs de l'enseignement et de la recherche
- 2'034 collaborateurs de l'administratif et du technique
- 4'449 EPT

*Parmi l'ensemble des postes en équivalent plein temps occupés à l'Université de Genève, plus de la moitié le sont par des collaborateurs et collaboratrices de l'enseignement et de la recherche. Le nombre de postes de professeur-e-s représente 12% et celui du personnel administratif et technique (PAT) 36%. Ces proportions sont relativement stables dans le temps.*

(Université de Genève 2017, p. 46)

### 4.3.2 Statuts des usagers du service de référence virtuel

Toutes ces données chiffrées sur l'ensemble de la communauté universitaire – même si la bibliothèque ne réserve pas l'accès au service de référence en ligne à ses seuls membres – permettent d'anticiper les besoins du public cible, à savoir celui auquel le service s'adressera en priorité (Benoist 2007, p. 35).

#### 4.3.2.1 Uni CMU

Tableau 3 : Statuts des utilisateurs du service de référence virtuel (Uni CMU)<sup>23</sup>

Médecins	27	Médecins	19
Infirmier/ère	5	Infirmier/ère	0
Sage-femme	1	Sage-femme	0
PAT HUG	3	PAT HUG	1
Etudiant	21	Etudiant	29
Enseignant	1	Enseignant	2
Chercheur	5	Chercheur	4
Doctorant	2	Doctorant	5
Cité	8	Cité	17
Autre	1	Autre	10
Total	74	Total	87

2015

2016

Le public est varié et se compose essentiellement d'étudiants (tous cycles confondus) et de médecins des hôpitaux universitaires du canton de Genève (institution avec laquelle Uni CMU a signé une convention). Les médecins privés et autres professionnels de la santé sont également des publics bien représentés. Les enseignants, chercheurs et doctorants utilisent très peu le service en regard de leur nombre total.

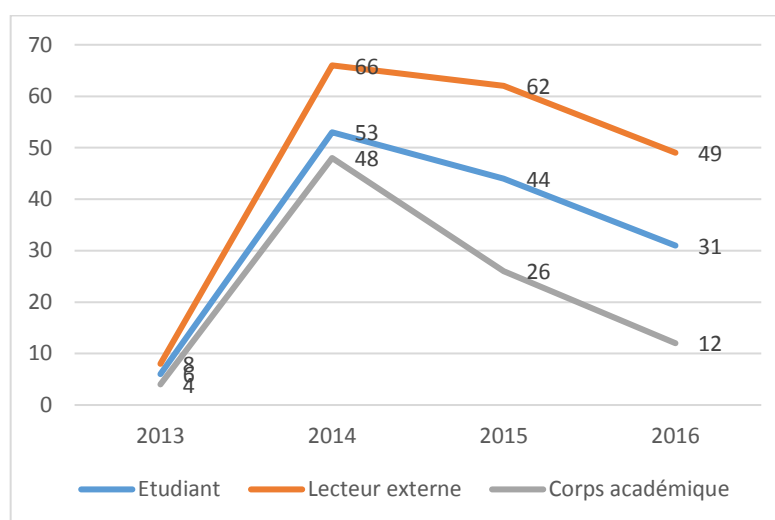
<sup>23</sup> Calculs effectués sur la base du document Excel du service de référence en ligne d'Uni CMU

#### 4.3.2.2 Uni Mail

Comme exposé préalablement, la base de bord, que le site Uni Mail utilise pour établir ses indicateurs, m'a permis d'élaborer des statistiques plus fines que le fichier Excel du site Uni CMU, raison pour laquelle cette partie propose une vue évolutive sur plusieurs années.

Néanmoins, les rubriques sont moins détaillées que celles d'Uni CMU, en référence à la catégorisation simplifiée choisie par l'équipe du service d'aide à la recherche d'Uni Mail. Elles gagneraient à être affinées, dans le but d'analyser de façon plus pointue les besoins de ces différents publics.

Figure 14 : Evolution du nombre d'utilisateurs du service de référence en ligne par type d'utilisateur (Uni Mail)<sup>24</sup>



Le nombre d'utilisateurs externes est important et semble confirmer le besoin qu'ont les publics à distance de pouvoir s'informer sur les services de la bibliothèque. Il semble évident que le futur service de référence en ligne continue à répondre aux demandes formulées par ce public nombreux. Les étudiants sont majoritaires par rapport au corps académique. Là encore, leur nombre diminue puisque le nombre total de requêtes a légèrement baissé (figure 10).

#### 4.3.3 Besoins en matière d'information : potentiels ou exprimés ?

Au vu de toutes ces données récoltées, pouvons-nous affirmer que le déploiement d'un service de référence virtuel correspond à une véritable attente du public académique de la Bibliothèque de l'UNIGE, sans l'avoir au préalable interrogé sur la pertinence de ce projet ?

<sup>24</sup> Statistiques obtenues à partir d'extractions de la base de bord

Comme nous l'avons exprimé tout au début de ce travail ([chapitre 3.1.1](#)), les besoins en information numérique sont aujourd'hui nombreux. Malgré une utilisation actuelle relativement peu importante, le service de référence en ligne peut, s'il est correctement promu et valorisé, répondre aux attentes des usagers (une enquête des besoins pourrait venir confirmer cette assertion). D'ailleurs, le formulaire accessible en un seul clic, depuis la page d'accueil du site web d'Uni Mail, reçoit beaucoup de demandes et semble assez populaire.

Pour Accart (2016, p. 125), « *[le service de référence virtuel] est une incitation à utiliser les ressources documentaires et les compétences des professionnels de référence [...]* ». Pour les membres d'une institution académique, une offre de services personnalisée est fondamentale à développer, notamment sur le plan virtuel.

#### **4.3.4 Attentes**

##### **4.3.4.1 Analyse des questions**

Pour connaître les attentes de son public, une veille stratégique peut être entreprise sur les demandes des utilisateurs. Nous l'avons ébauchée, à travers une analyse des questions adressées au service de référence en ligne. Ces attentes peuvent aussi émaner d'observations ou de demandes relayées par le secteur de la formation ou le corps enseignant.

Le nombre de requêtes attendues peut être difficile à évaluer. En règle générale, une bibliothèque municipale ou de lecture publique sera davantage sollicitée qu'une bibliothèque spécialisée, par exemple dans un contexte universitaire (Accart 2016, p. 125).

Pour toutes ces raisons, il est impératif de procéder à un suivi des questions adressées au service de référence pour en mesurer l'importance (le nombre potentiel), la typologie, la fréquence et la périodicité (durant les rentrées académiques, nous avons vu que le service est davantage sollicité). Cette démarche permet aussi de s'assurer que la bibliothèque possède bien les ressources humaines, matérielles, financières et logistiques pour répondre à la demande estimée.

##### **4.3.4.2 Autre indicateur : utilisateurs actifs de la bibliothèque**

D'autres indicateurs sont utiles comme l'étude des utilisateurs actifs, du nombre de prêts (PEB inclus) ou des statistiques d'utilisation du site web.

Pour l'année 2016 (Office fédéral de la statistique 2017a), la bibliothèque compte **14'816** utilisateurs actifs dont :

- 7'733 étudiants
- 2'160 corps enseignant (professeurs et collaborateurs de l'enseignement et de la recherche)
- 212 personnel administratif et technique

Les calculs suivants se basent sur les chiffres présentés tout au long de ce chapitre sur le profil des usagers de la bibliothèque.

Les étudiants représentent un public actif, avec près de la moitié (46,78%) du total de la population qui a recours aux services ou aux ressources de la bibliothèque au moins une fois dans l'année.

Le corps enseignant, quant à lui, est également très dynamique, avec 49,39% des collaborateurs qui utilisent les services de la bibliothèque régulièrement. Ce chiffre a toutefois baissé depuis 2015, selon les chiffres du rapport de la bibliothèque (Division de l'information scientifique 2016a, p.8) ([chapitre 2.3.5](#)). Ceci peut s'expliquer par une légère augmentation du nombre de collaborateurs (environ une centaine) et une baisse des prêts enregistrée de manière générale.

Enfin, le personnel administratif et technique est le public le moins sollicitant avec 10,42% d'utilisateurs actifs.

Le total des utilisateurs actifs par rapport à l'ensemble de la communauté universitaire est d'environ 44%, ce qui illustre une utilisation relativement bonne des ressources de la bibliothèque et surtout reflète une évolution positive depuis l'année 2015.

Il est également intéressant de noter qu'une partie importante des utilisateurs actifs (4'711 personnes, donc environ 1/3) proviennent de l'extérieur de la communauté universitaire.

#### **4.3.5 Niveau de réponse souhaité**

De nombreuses questions sont soulevées quant à la profondeur des réponses à apporter ou dans la manière de les transmettre. En effet, nous pouvons distinguer deux façons de répondre dans un service de référence en ligne : le **modèle éducatif** et le **modèle substitutif**. Dans le contexte académique, le modèle éducatif est le plus fréquemment rencontré. En effet, le professionnel a pour mission de fournir les références en formant l'utilisateur à la recherche d'information (Rattazzi 2010, p. 44). Dans un centre de documentation par contre (ou bibliothèque de lecture publique), l'intérêt pour l'utilisateur est de recevoir un produit fini, le modèle substitutif sera donc valorisé.

*« La formation à la méthodologie et à la recherche documentaire, quel que soit le support envisagé, est bien l'une des missions des bibliothèques universitaires [...] tout comme l'adoption d'une démarche pédagogique dans la réponse [qui] est une caractéristique complémentaire de la référence virtuelle à l'université ».* (Benoist 2007, p. 28).

De plus, le degré d'études est un indicateur important, dont le niveau de réponses dépend. Il y a par exemple une différence importante à faire entre un étudiant en première année, un doctorant ou encore un enseignant, qui peuvent avoir des attentes distinctes vis-à-vis du service de référence.

Selon Nguyen (2006, p. 29), il s'agit « d'indiquer aux étudiants les étapes à suivre a minima, les aider à reformuler leurs questions, à naviguer dans l'environnement informationnel, à contextualiser les informations trouvées [...] ». Si cette co-navigation est relativement évidente dans un échange frontal, qu'en est-il lors d'une transaction de référence virtuelle et asynchrone ? Comme reproduire les éléments clés d'une transaction de référence basée sur un accompagnement à la méthodologie ?

Encore une fois, à la lumière de ces réflexions, il apparaît que la Bibliothèque de l'UNIGE devra s'accorder sur les missions de son futur service de référence en ligne, afin de suivre les grandes lignes directrices de son plan d'action stratégique et d'être en phase avec les objectifs liés à la formation aux compétences informationnelles.

Enfin, les bibliothèques académiques voient, depuis quelques années, une proportion de questions complexes en augmentation, sûrement en lien avec l'amélioration des compétences des usagers en matière de recherche et de surabondance de l'information.

*« Le bibliothécaire peut y voir une chance de réinvestir son rôle de médiateur, à savoir privilégier la qualité et la construction de sa réponse, préférer la réflexion à la culture du « copier-coller ». »* (Nguyen 2006, p. 279)

#### **4.3.6 Couvertures thématique, géographique et linguistique**

La Bibliothèque de l'Université de Genève est susceptible d'être interrogée sur des collections spécifiques, en lien avec les différentes disciplines enseignées dans les facultés. Mais des questions d'ordre plus général, surtout en période de rentrée académique ou durant les examens, sont également prévisibles.

Nous avons déjà abordé des exemples de thématiques couvertes par les questions reçues au service de référence virtuel au [chapitre 4.2.3](#). Dans l'ensemble, elles correspondent aux questions recensées dans la littérature :

- Interrogations relatives à l'université en général : aspects administratifs, vie sur le campus, etc. ;

- Demandes concernant la bibliothèque mais qui ne sont pas des demandes de renseignement : suggestions d'acquisitions, recherche d'emploi, etc. Ces questions peuvent par exemple nourrir une FAQ ;
- Renseignements pratiques sur la bibliothèque : modalités d'inscription, horaires, prêts (PEB), accessibilité, etc. ;
- Questions techniques sur les ressources : utilisation des ressources dans le cadre d'une recherche d'information ;
- Recherches bibliographiques : disponibilité d'un document, localisation et éventuel accès.

(Benoist 2007, p. 39)

En ce qui concerne la couverture géographique, le service de référence en ligne peut se focaliser sur un pays, une région, une ville, mais est évidemment ouvert à des questions pouvant provenir de n'importe quelle partie du monde, puisqu'il est présent sur Internet (Accart 2016, p. 126). Cette ouverture sur l'extérieur est bien évidemment une force, car elle contribue à la promotion du service et à la renommée de la bibliothèque.

Dès lors, la question de la langue se pose. Selon la politique de service définie, la couverture linguistique sera déterminée dans la charte du service. A l'heure actuelle, la Bibliothèque de l'UNIGE répond aux questions principalement en français et en anglais (sur demande). Ces choix sont importants à considérer, car cela a des incidences sur les compétences attendues des professionnels.

#### **4.3.7 Causes de satisfaction et d'insatisfaction générales**

Nous avons déjà abordé certaines tendances, parfois se contredisant, relatives à l'utilisation du service de référence en ligne. Par exemple, nous observons une baisse de fréquentation des services de référence en présentiel, dans les pays anglo-saxons, au profit d'une évolution positive pour le service virtuel. *A contrario*, à la Bibliothèque de l'UNIGE, nous remarquons la faible proportion de requêtes adressées au service de référence virtuel, en regard du nombre total de questions posées au service de référence en présentiel sur le site Uni Mail.

Cependant, nous l'avons vu, le succès d'un service de référence en ligne dépend aussi de sa visibilité et de sa promotion. Deux facteurs pour le moment absents du contexte de la Bibliothèque de l'UNIGE et qui seront vraisemblablement déterminants pour la réussite du projet.

Bien que certains chercheurs (Mu, Dimitroff, Jordan et Burclaff 2011) aient mis en exergue une **satisfaction générale** observée chez les utilisateurs des services de référence virtuels académiques (relative à la rapidité, l'efficacité et l'immédiateté des

réponses), il semblerait que des causes d'insatisfaction puissent également être identifiées et faire l'objet de réflexions quant à l'implantation du futur guichet virtuel.

Les principales causes d'insatisfaction relevées pour le service de référence virtuel sont les suivantes (Nilsen 2005, p. 4) :

- Nombre de clics trop important (et souvent cachés) pour parvenir au service de référence (profondeur du site) ;
- Absence de description du service ou de son utilisation ;
- Obstacles techniques ;
- Qualité des réponses reçues.

Selon les résultats de cette étude, fort heureusement, ces barrières ne semblent pas empêcher les usagers de recourir à nouveau au service de référence en ligne. De la même manière, bien que les réponses ne soient pas toujours satisfaisantes, les utilisateurs continuent à utiliser le service.

Mais quels critères pourraient alors empêcher les usagers d'employer une nouvelle fois le service de référence en ligne ? Ils sont essentiellement reliés au comportement des professionnels (Nilsen 2005, p. 4) : **absence d'entretien de référence**, manque de suivi des références envoyées (un lien est par exemple transmis sans aucune explication, ni sur le type de source, ni sur le contenu supposé aider l'utilisateur dans ses recherches), manque de suivi de la réponse donnée (souvent, l'utilisateur n'est pas questionné sur son niveau de satisfaction quant à la réponse obtenue) ou encore absence de clôture de la transaction de référence (l'utilisateur n'est pas invité à reprendre contact avec le service pour un complément d'informations).

Enfin, de plus en plus d'utilisateurs sont sensibles à leurs données personnelles et estiment le respect de la confidentialité de ces informations comme étant un aspect fondamental dans leur potentielle utilisation d'un service (Mu, Dimitroff, Jordan et Burclaff 2011, p. 121).

Suite à ces constats, il apparaît que le choix des dispositifs mis à disposition du public, ainsi que la formation des collaborateurs au savoir-répondre sont des facteurs essentiels d'une démarche qualité.



## 4.4 Analyse SWOT

Dans la mise en place d'un projet, il est important de se poser une série de questions pour pouvoir en évaluer la pertinence et anticiper les écueils inhérents à sa formalisation. Il est essentiel d'avoir une idée précise des points forts et des points faibles du service de référence en ligne, que ce soit au moment de son déploiement, ou dans une perspective à plus long terme.

- Le service de référence virtuel, si existant, est-il productif ? (évaluation quantitative)
- Les processus engagés dans le service font-ils sens ? (évaluation qualitative)
- Si ce n'est pas le cas, existe-t-il un moyen plus efficace de fournir ces services au niveau de qualité désiré ?

Sur la base de ces questionnements, une réflexion a été menée sur les forces et faiblesses pouvant se trouver à l'interne de la bibliothèque, ainsi que les menaces et opportunités d'origine externe. Dans l'étude de faisabilité ([chapitre 4.5](#)), je propose des mesures ou des pistes à suivre pour minimiser ces risques, voire les écarter.

	Positif	Négatif
	Forces	Faiblesses
Origine interne	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Structure déjà mise en place dans chaque site ;</li> <li>- Coûts négligeables selon les choix opérés : fonctionnement du service, attribution des ressources humaines, outils, etc. ;</li> <li>- Volonté partagée d'harmoniser et de mutualiser les pratiques (refonte du site web par exemple) ;</li> <li>- Campagne de promotion souhaitée ;</li> <li>- Inscription du projet dans le plan d'action stratégique de la DIS (politique de services à développer) ;</li> <li>- Collaboration possible avec les développeurs de l'application UNIGE pour promouvoir le service à travers une fonctionnalité de type <i>Ask a librarian</i> ;</li> <li>- Présence de différents corps de métier permettant la création d'un outil « maison » par exemple.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grandes disparités en termes de niveau de service dans les sites (fonctionnement propre à chaque site) ;</li> <li>- Appréhensions de certains collaborateurs à la mise en place d'un service de référence en ligne à l'échelle de la bibliothèque ;</li> <li>- Nombre de questions adressées au service de référence en ligne peu important : coût de chaque question trop élevé ?</li> <li>- Typologie des questions : peu de transactions de référence véritables → mauvaise utilisation des ressources humaines éventuelle ? ;</li> <li>- Développement du secteur de la formation qui va potentiellement absorber une partie des questions qui pourraient être adressées au service de référence.</li> </ul>

	<b>Opportunités</b>	<b>Menaces</b>
<b>Origine externe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La plupart des usagers ne se déplacent plus, ou très peu à la bibliothèque : habitués des services en ligne ;</li> <li>- Diminution des contraintes spatiales et temporelles ;</li> <li>- Satisfaction relative à l'utilisation du service démontrée dans la littérature professionnelle (rapidité, efficacité et immédiateté des réponses obtenues) ;</li> <li>- Valeur ajoutée des professionnels dans la recherche d'information ;</li> <li>- Automatisation des réponses possible avec certains logiciels ou outils : évite de dupliquer les réponses et permet un gain de temps.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si mode asynchrone retenu, absence de l'entretien de référence et du contact humain, plébiscité par les usagers et par les professionnels ;</li> <li>- Faible utilisation des services de référence virtuels en général, malgré un fort taux de satisfaction relevé ;</li> <li>- Usagers relativement confiants dans leurs compétences informationnelles ;</li> <li>- Crainte du public de devoir s'adresser à un bibliothécaire pour poser des questions ;</li> <li>- Problèmes d'accès (techniques) et difficulté d'utilisation : deux freins</li> <li>- Obstacles technologiques : compatibilité des outils utilisés par les usagers (navigateur web, système d'exploitation) avec ceux retenus pour le service et difficultés liées à la connexion à Internet (débit, éventuels pare-feux, etc.)</li> <li>- Confidentialité des données</li> </ul>

## **4.5 La faisabilité d'un service de référence virtuel pour la Bibliothèque de l'UNIGE**

### **4.5.1 Méthodologie**

Avant de pouvoir répondre aux questions formulées dans le cahier des charges sur la faisabilité et l'intérêt de la mise en place d'un guichet virtuel ([chapitre 2.1.3](#)), une première réflexion est menée conjointement sur : les faiblesses et les menaces relevées dans l'analyse SWOT ([chapitre 4.4](#)), les éléments récoltés dans la littérature et ceux résultant des différents entretiens menés auprès des collaborateurs de la bibliothèque.

Puis, en prenant appui sur l'existant de l'environnement interne de la Bibliothèque de l'UNIGE, je propose de répondre à ces questions afin d'ouvrir des perspectives qui seront abordées plus en détail dans la dernière partie de ce travail.

### **4.5.2 Transformer les faiblesses en forces**

A partir de l'analyse SWOT, chaque risque identifié va être examiné et potentiellement transformé en force dans la mise en place du projet. Les aspects négatifs sont pris dans l'ordre dans lequel ils apparaissent dans le tableau au chapitre précédent.

#### **4.5.2.1 Disparités importantes dans le fonctionnement du service de référence virtuel**

L'analyse de l'existant a permis de faire ressortir les grandes disparités demeurant dans le fonctionnement des services de référence en ligne de la bibliothèque, en lien avec les spécificités de chaque site. Ces différences ne constituent pas un frein en soi. Parmi les équipes, une forte volonté se dégage de construire un socle commun pour mener une réflexion faisant évoluer les prestations et les outils les documentant. Bien que les entretiens aient également permis aux collaborateurs d'exprimer leurs appréhensions quant à une harmonisation des pratiques, la littérature et les expériences d'autres institutions démontrent qu'un accompagnement au changement permet d'impliquer les professionnels dans un nouveau projet de manière qualitative.

#### **4.5.2.2 Sous-utilisation du service de référence virtuel à la bibliothèque**

Le nombre de questions adressées aux différents services de référence virtuels des sites de la bibliothèque est faible, en particulier celles posées par le biais du formulaire. Encore une fois, les causes peuvent être multifactorielles :

- Absence de promotion du service ;
- Mauvaise visibilité du service sur le site web ;
- Manque de clarté dans les intitulés des onglets (aide à la recherche, aide et formations) ;

- Points d'accès trop nombreux (multiplication des adresses électroniques, dédoublement des formulaires, aide à la recherche présente sous différents onglets, etc.) ;
- Usagers mieux formés ;
- Concurrence du service de référence en présentiel ou du secteur de la formation ;
- Absence ou manque de fiabilité des statistiques (un certain nombre de questions sont adressées directement aux professionnels et ne sont donc pas comptabilisées, ce qui pose un problème pour évaluer les besoins des usagers) ;
- Etc.

Il me paraît relativement aisé de pouvoir affirmer qu'une harmonisation des services offerts, ainsi qu'un site web unique et une promotion engagée en faveur d'un futur service de référence à l'échelle de la bibliothèque devraient avoir un impact considérable sur le nombre de questions envoyées au service. Il est intéressant de prendre l'exemple d'Infotrack, car il est mentionné dans diverses sources et fait l'objet d'une campagne de publicité intensive et efficace. En effet, une université de Guyane a même pris contact avec Madame Marchon pour demander l'autorisation de mettre en place cette plateforme dans leur école.

#### **4.5.2.3 Typologie des questions adressées au service de référence virtuel : de l'ordre de la référence ?**

Nombre d'études démontrent que la plupart des questions ne peuvent pas être considérées comme des transactions de référence et qu'elles pourraient être traitées par des étudiants formés (Stevens 2013, p. 204). Alors que la recherche d'information se complexifie, les besoins en accompagnement devraient être plus importants. Mais, force est de constater que la réalité est tout autre. Très peu de questions sont de l'ordre de la recherche et seul un petit pourcentage de celles-ci sont complexes (même si cela tend à augmenter).

Se pose alors la question : existe-t-il un moyen plus économique et efficient de fournir une qualité de services élevée aux usagers ? Car le recours à des professionnels experts ne peut pas être considéré comme une utilisation pertinente et responsable des ressources humaines. Un modèle proposé est la prise de rendez-vous qui permet non seulement au professionnel de se concentrer sur ses tâches, plutôt que d'attendre les utilisateurs, mais aussi d'être mieux préparé à l'entretien de référence. (Stevens 2013, p. 205).

De plus, la consultation d'aide à la recherche à la demande peut être considérée comme une extension du rôle du professionnel formateur, qui propose notamment des sessions

d'introduction aux outils et ressources utiles aux usagers. Ces derniers sont d'ailleurs plus enclins à prendre contact avec les professionnels déjà rencontrés, car ils les connaissent et ont confiance en eux (selon l'expérience vécue à Uni Arve).

Toutefois, selon moi, il n'est pas problématique que les questions reçues correspondent davantage à des besoins d'orientation, d'accès aux ressources ou nécessitant une redirection vers un autre service (PEB par exemple). En effet, dans la logique d'un guichet virtuel, toute question peut être posée et il est important de fournir, dans tous les cas, une réponse à l'utilisateur.

En ce qui concerne le fonctionnement de la Bibliothèque de l'UNIGE, comme nous l'avons détaillé au [chapitre 4.1.1.3](#), les questions simples peuvent être prises en charge par la plupart des professionnels et ne requièrent pas forcément les compétences d'un bibliothécaire spécialiste de discipline. Ces derniers peuvent ainsi se concentrer sur d'autres tâches essentielles du travail de référence (Stevens 2013, p. 211). ([chapitre 3.3.2.2](#))

#### **4.5.2.4 Evolution de l'offre de formation : lente désaffectation du secteur de l'aide à la recherche ?**

Le développement du secteur de la formation peut, en effet, concourir à diminuer l'utilisation du service de référence en ligne. Les usagers mieux formés aux ressources et à la méthodologie de recherche d'information éprouvent moins le besoin de s'adresser aux professionnels du service de référence. De plus, nous avons remarqué que dans certains sites, comme Uni Arve, les utilisateurs ont tendance à s'adresser directement aux professionnels identifiés comme des correspondants pour tout ce qui concerne la recherche d'information.

Toutefois, nous tenons à rappeler ici que, dans une perspective de collaboration, le service de référence virtuel peut promouvoir le pôle formation en proposant aux utilisateurs d'approfondir leurs recherches en prenant contact avec un bibliothécaire formateur ou en participant à l'offre de formation déjà en place. De la même façon, le secteur de la formation peut valoriser le service de référence en ligne durant les modules de formation, en distribuant des flyers ou signets et en explicitant les objectifs d'un tel service.

#### **4.5.2.5 Choix du mode (synchrone/asynchrone) : ou comment garantir l'entretien de référence ?**

Si le mode asynchrone est retenu, en conservant la prise de contact par formulaire, e-mail, voire SMS, il est effectivement plus compliqué de répondre, car certaines informations sont parfois lacunaires dans la formulation de la question. Il peut être

fastidieux de vouloir couvrir toutes les possibilités laissées ainsi ouvertes par une question trop large. Une possibilité consiste à poser quelques questions en retour en demandant à l'utilisateur des précisions. Une autre option réalisable est de répondre de manière factuelle à la question, puis de proposer à l'utilisateur une prise de contact ultérieure pour approfondir sa demande.

Si c'est le mode synchrone qui est privilégié, il est important de garder à l'esprit les causes de satisfaction et d'insatisfaction des usagers ([chapitre 4.3.7](#)) relatives à la qualité de l'entretien de référence. Pour garantir un niveau de services élevé, des formations sur le savoir-répondre sont à mettre en place pour les collaborateurs ([chapitre 5.1.4.2.2](#)).

#### **4.5.2.6 Faible utilisation des services de référence virtuels en général**

La littérature anglo-saxonne relève une faible utilisation des services de référence en ligne, malgré un taux de satisfaction élevé. Il semblerait que, malheureusement, les usagers ne perçoivent pas les bibliothécaires comme des interlocuteurs pertinents en matière de recherche d'information et de connaissances (Stevens 2013, p. 207). Les progrès également établis dans les outils de recherche ont pour conséquence une meilleure autonomie des usagers et une relative faible utilisation de l'aide à la recherche avancée. Selon moi, les usagers ont et auront toujours besoin d'accompagnement, à mesure que les outils se complexifient et que les sources d'information se multiplient. Les bibliothèques n'ont peut-être pas encore trouvé le bon canal pour répondre aux besoins des usagers.

Les utilisateurs sont aujourd'hui dans une logique de l'immédiateté et souhaitent, pour la plupart, une réponse à leurs questions rapide et efficace. Dans ce cas, attendre deux à trois jours pour obtenir une réponse peut être considéré comme un temps d'attente beaucoup trop long. D'autres facteurs notables peuvent également influencer, de façon négative, la perception qu'ont les usagers du service : difficultés d'accès, obstacles technologiques, mais aussi absence de guides, tutoriels ou autres outils méthodologiques (Mu et al. 2011, pp. 121-122).

Dans les points positifs, nous avons soulevé le substitut bienvenu que représente parfois un service de référence virtuel aux yeux d'un public peu enclin à s'adresser à un bibliothécaire de vive voix, pour lui poser des questions.

Il a également été observé qu'une personnalisation du service offert et une meilleure identification des collaborateurs du service de référence virtuel permet aux usagers de mieux s'approprier le service (Mu, Dimitroff, Jordan et Burclaff 2011, p. 126).

Le chapitre sur le choix d'un logiciel ([chapitre 5.2](#)) aborde toutes ces notions et présente des outils de type « centres d'appel Internet » offrant des fonctionnalités intéressantes. Ces dispositifs permettent de répondre aux besoins des usagers rapidement et efficacement, en automatisant certaines réponses par exemple, et en leur fournissant des outils de navigation tels que des bases de connaissance ou des FAQ intelligentes (la saisie de la question permet une recherche automatique dans les réponses déjà en ligne). D'autres caractéristiques, à l'image de la gestion des files d'attente ou l'orientation des questions au bon interlocuteur sans délai d'attente, font partie des avantages de ce genre de dispositif. Bien que coûteux, ce type d'outils peut donc représenter un investissement rentable en termes de satisfaction et de qualité élevée de service.

#### **4.5.2.7 Attractivité du site web et promotion**

Dans la partie dédiée à la comparaison entre les différents sites web de bibliothèques offrant un service de référence en ligne ([chapitre 3.4.2](#)), il est intéressant de constater à quel point le design du service est important. Selon l'endroit où se place le lien pour accéder au service, la taille du texte ou encore le choix d'un symbole représentatif, celui-ci sera plus ou moins identifié et donc utilisé par les usagers. Il est bien évidemment essentiel de disposer de ressources financières pour assurer la promotion du service, mais il est tout aussi important de penser à la qualité de l'interface, ainsi qu'à la manière dont il est mis en avant sur le site web.

Encore une fois, prenons l'exemple du formulaire d'accueil du site web Uni Mail : il recense, de manière « officielle », entre trois et trente questions par semaine, ce qui représente un nombre beaucoup plus élevé que les statistiques du service d'aide à la recherche en ligne. Comment expliquer ces disparités ? Une des hypothèses pourrait être que l'accès au formulaire est visible dès la page d'accueil du site, accessible en un seul clic, identifiable au moyen d'un énoncé clair (« Poser une question ») et représenté par un bandeau. Le formulaire est également moins dense ; les informations à fournir sont moins nombreuses et potentiellement vécues comme moins intrusives.

## **4.6 Réponses aux postulats de départ**

### **4.6.1 La mise en place d'un guichet virtuel est-elle vraiment nécessaire et souhaitable ?**

Oui, la mise en place d'un guichet virtuel à l'échelle de la Bibliothèque de l'Université de Genève est nécessaire et souhaitable, pour toutes les raisons invoquées au chapitre précédent. Les ressources (humaines, logistiques, financières) dont dispose la bibliothèque, la volonté de la plupart des collaborateurs de fournir un service harmonisé et de qualité, une structure déjà mise en place dans tous les sites, l'inscription du projet dans une perspective institutionnelle (plan d'action stratégique), des partenariats envisageables et bénéfiques pour la promotion du service (application mobile UNIGE par exemple), l'utilisation de plus en plus fréquente des ressources électroniques par les utilisateurs, l'inscription dans les missions de la bibliothèque de la formation de ces derniers aux compétences informationnelles, sont autant de facteurs de succès d'une telle entreprise.

### **4.6.2 Une personnalisation des portails thématiques existants ne serait-elle pas envisageable en lieu et place du guichet virtuel ?**

Selon les disparités observées au niveau de la cinquantaine de portails thématiques existants, il me paraît difficilement concevable de fournir des services harmonisés et véritablement performants. Comme déjà évoqué, la multiplication des accès peut constituer un frein dans l'utilisation du service et complexifier son identification par les usagers. Une possibilité de poser une question en un seul clic pourrait néanmoins se trouver sur la page d'accueil de chaque portail disciplinaire, en plus du contact personnel du bibliothécaire spécialiste de discipline.

### **4.6.3 Est-il possible de préserver l'existant ?**

Selon moi, cette éventualité est à proscrire, car un utilisateur lambda peut véritablement éprouver de la difficulté à identifier formellement les contours d'un service si les prestations offertes sont aussi distinctes d'un site à l'autre. Dans une perspective de mutualisation et d'harmonisation des services numériques offerts au public, il me paraît fondamental de créer des outils tels qu'une politique de services claire et commune. Cela ne s'oppose pas à des pratiques légèrement différentes, liées aux spécificités des disciplines de chaque site et de leurs publics. En effet, une politique plus précise, par site, peut être élaborée et aborder des points caractéristiques, tels que les revues systématiques ou le *document delivery*, qui sont fréquents dans les domaines des sciences et de la médecine. De plus, en préservant l'existant, l'utilisation des ressources humaines peut également s'avérer peu efficace.



## 5. Recommandations

### 5.1 Niveau conceptuel

Bien que faisant partie des projets du plan d'action stratégique de la Bibliothèque de l'UNIGE, il n'existe pas, à l'heure actuelle, de politique de services générale clairement formalisée. Pourtant, une volonté marquée d'offrir un niveau de services équitable et réfléchi pour tous les publics, harmonisant de fait les prestations fournies, devrait favoriser et aboutir à une réflexion commune et évolutive (le regroupement des bibliothèques facultaires en une seule et unique entité est à lui seul témoin de la volonté de la DIS d'offrir un niveau de services équitable pour tous les publics). Dans le but de définir les contours de chaque service et d'avoir une vision à moyen-long terme de son potentiel de développement, un projet de portfolio des services existants est à l'étude.

Dans le cadre du service de référence en ligne, la nécessité de se doter d'une politique institutionnelle commune et cohérente a déjà été abordée et exposée. Que ce soient les professionnels qui en ressentent le besoin ou la littérature qui le détaille, un service de référence, pour fonctionner, doit établir des lignes directrices claires et fédératrices. En outre, pour un service collaboratif tel qu'envisagé pour la bibliothèque, cette homogénéité est d'autant plus importante. « *Fort logiquement, [l'utilisateur] va attendre la même qualité de service quelle que soit sa demande, sans savoir quelle bibliothèque ou quel bibliothécaire le renseignera.* » (Benoist 2007, p. 65)

#### 5.1.1 Démarche projet

Pour qu'il puisse se développer dans les meilleures conditions possibles, le projet de création de service de référence en ligne doit respecter un certain nombre d'étapes que nous allons détailler à la suite :

- La rédaction et la publication de la lettre de mission
- La mise en place d'un groupe de projet
- L'élaboration du plan de projet et sa planification

##### 5.1.1.1 La lettre de mission

« *La lettre de mission est un document qui témoigne de l'appui de la direction, qui autorise le chef de projet à mener le projet et à attribuer les ressources nécessaires.* »

(Nguyen 2010, p. 18)

Elle doit être diffusée le plus largement possible, en premier lieu à toutes les personnes concernées par le projet, mais aussi de manière plus générale, afin de nouer de nouvelles collaborations.

### **5.1.1.2 La mise en place d'un groupe projet et le pilotage du projet**

En principe, il s'agit de la direction de l'institution, ou un comité de pilotage dédié, qui définit et met en place un groupe de projet. Ce comité est chargé de suivre l'avancement du projet dont il fixe les priorités, les objectifs, les étapes de validation et auquel il attribue les ressources financières. Il est également en charge de désigner un chef de projet qui pilotera le groupe et qui sera chargé d'assurer le lien entre celui-ci et la direction.

Dans le cadre de la Bibliothèque de l'UNIGE, la composition du groupe de projet peut se constituer comme suit :

- Un membre de la direction (CODIR) et/ou du service de coordination (CODIS) ;
- Groupe d'utilisateurs : un ou deux professionnels collaborant au service de référence par site ;
- Des experts techniques : un membre du Service de communication de l'UNIGE, un membre du Service informatique de l'UNIGE (DISTIC) et/ou un bibliothécaire système du CODIS.

De plus, « *des personnes extérieures peuvent être consultées ponctuellement sur certains points du projet* » (Nguyen 2010, p. 19).

Le chef de projet doit veiller à suivre attentivement le projet et bien maîtriser le contexte dans lequel il s'inscrit. En outre, des défis de taille l'attendent, car de nombreux éléments peuvent complexifier la bonne tenue des objectifs du projet :

- Les ressources disponibles et les attentes : les ressources allouées peuvent être faibles, voire inexistantes ;
- Les priorités différentes des parties prenantes : par exemple, promotion de la bibliothèque versus fidélisation du public ;
- Des responsabilités mal définies ;
- Des événements liés à la gestion même du projet : mauvaise planification ou absence de communication, départ de personnel, etc. ;
- Des contretemps externes, peu maîtrisables : changement de politique, défaillance d'un sous-traitant, etc. ;
- Des risques techniques : technologie nouvelle, peu adaptée, instable, etc.

Par conséquent, il est essentiel de prendre en compte ces risques et de les analyser, afin de gérer et mener le projet dans de bonnes conditions (Nguyen 2010, p. 19 ; Marguerat 2017).

### **5.1.1.3 Elaboration du plan de projet**

Pour qu'il soit efficient, un projet doit être établi selon un plan, appelé à évoluer et remis à jour de manière régulière.

Il inclut les éléments suivants :

- La lettre de mission ;
- Le calendrier des activités prévues et le délai de fin de projet ;
- Les personnes concernées et le temps de travail consacré au projet par personne ;
- Les responsabilités attribuées ;
- Le budget prévu ;
- Les étapes importantes, avec les dates butoirs ;
- La stratégie de gestion du risque.

(Nguyen 2010, pp. 19-20)

#### **5.1.1.4 La vision « projet » pour la Bibliothèque de l'UNIGE**

*« Un projet comme celui du service de questions-réponses en ligne peut faire partie d'un projet plus global, par exemple la refonte du site Web de l'institution [...] dans cette configuration, le projet d'origine devient un sous-projet qui doit tenir compte des échéances du projet global (par exemple, l'ouverture du service de référence virtuel coïncidant avec celle du site Web général), avec d'autres implications techniques et financières. [...] Pour un projet touchant le public, avec la mise à disposition d'un nouveau service, il est primordial de réaliser une analyse des besoins des utilisateurs et un état des lieux de l'existant. »*

(Nguyen 2010, p. 21)

L'analyse des besoins n'ayant pas été réalisée dans le cadre de cette recherche, il est important de planifier une future enquête de satisfaction du service afin de pouvoir évaluer et ajuster les attentes des utilisateurs face au service de référence virtuel. De la même façon, la mise à jour du site internet aura un impact sur la planification et la mise en place du projet de guichet virtuel qui devra se faire par étape, de manière transitoire dans un premier temps, pour se développer par la suite.

#### **5.1.2 Vers des outils communs**

*« Tout projet, quel qu'il soit, s'appuie en premier lieu sur une « vision » : il est nécessaire avant de s'engager dans la voie de la création d'un service ou d'une prestation de savoir vers quoi on tend, quel est « l'idéal souhaité ». Par rapport au sujet qui nous occupe, la vision du projet peut reposer sur la stratégie globale de l'institution [...] en matière de service aux utilisateurs. [...] A partir de la vision globale telle qu'énoncée ci-dessus et qui définit en même temps des objectifs généraux très utiles par la suite, il faut préciser la vision du service à développer. »*

(Nguyen 2010, p. 17)

Pour offrir des prestations harmonisées, cohérentes et ciblées par public, la mise en place d'un service de référence en ligne s'appuie sur des éléments fondateurs tels qu'une politique de service ou une charte. Ces outils offrent la possibilité de développer la vision institutionnelle dont parle Nguyen (voir citation ci-dessus).

### 5.1.2.1 La politique de service

Préambule nécessaire à la mise en place d'un service de référence en ligne, la politique de service détermine les contours du service et le type de prestations offertes aux usagers, ainsi que son organisation. Elle offre un cadre à l'équipe et doit se discuter en **amont de l'ouverture du service**, incluant la direction et les professionnels impliqués dans la démarche. A l'externe, cette politique peut se présenter sous la forme d'une charte, adopter la forme d'une rubrique « en savoir plus » ou « conditions d'utilisation » ou encore se nommer FAQ. Le point le plus important concerne sa visibilité et sa facilité d'accès pour les utilisateurs. Elle doit être rédigée de manière compréhensible, en évitant le jargon professionnel, et exposer clairement les prestations fournies (Nguyen 2010, pp. 37-38).

#### 5.1.2.1.1 La politique de service en 9 points

Selon Nguyen (2010, pp. 34-38), la politique de service peut se décliner en neuf points :

1. *Quelles missions ?*
2. *A qui répond-on ?*  
Il est important de penser au public cible et de déterminer des niveaux de réponse en fonction du statut et du profil de l'utilisateur.
3. *Quand l'utilisateur peut-il poser sa question, quand peut-il avoir une réponse ?*  
En fonction du mode choisi, synchrone ou asynchrone, l'utilisateur peut poser sa question selon des horaires établis. Le délai de réponse doit également être clairement défini et renseigné.
4. *A quoi répond-on ... et pas ?*  
Le choix est à opérer selon le type de service que la bibliothèque souhaite promouvoir. Il est important de définir les limites du champ des questions que le service se propose de traiter, par exemple celles s'apparentant à des consultations médicales ou juridiques, à des devoirs ou divers concours. Il est aussi envisageable d'exclure des questions dépassant le périmètre des disciplines de la bibliothèque.
5. *Que répond-on et comment ?*  
La profondeur de la réponse dépend de la mission de la bibliothèque et doit s'accompagner de précisions quant au temps de traitement de chaque question.
6. *La protection des données*  
La politique de traitement des données confidentielles doit être clairement affichée et ces dernières anonymisées.
7. *Engagements du lecteur*  
Certaines chartes précisent les comportements attendus des utilisateurs, leur demandent d'accepter les conditions d'utilisation et d'accorder leur consentement à l'éventuelle diffusion de leur question (pour alimenter une base de connaissance par exemple).
8. *Une politique de service volontaire*  
Il peut être bénéfique et valorisant pour l'équipe de professionnels de s'identifier plus distinctement et de donner des informations aux usagers sur le fonctionnement général du service. Des rubriques d'aide peuvent être créées.
9. *La politique des réseaux de questions-réponses*  
Dans le cadre de réseaux travaillant en collaboration, il est essentiel d'harmoniser les différentes politiques de service.

### 5.1.2.2 Charte interne et externe

Comme nous l'avons vu dans le [chapitre 3.2.2](#), de nombreuses institutions et associations édictent toute une série de principes, régulièrement mis à jour, pour guider les professionnels d'un service de référence dans l'uniformisation des réponses. Ces règles, choisies de manière concertée par les collaborateurs, doivent figurer dans un guide méthodologique, une sorte de manuel du répondant dont nous allons voir quelques exemples, et qui doit être connu et employé par tous les professionnels engagés dans le processus du service de référence en ligne. Le but de ces manuels est d'assurer une forme d'homogénéité dans la manière de répondre et, par conséquent, d'assurer un niveau de qualité constant et équilibré émanant du service de référence en ligne. Elle est donc à usage interne, mais de là peuvent découler les réflexions futures pour la formalisation d'outils à destination du public.

Selon Benoist (2007, p. 66), cette charte interne, plus détaillée que la politique de service, doit contenir *a minima* les éléments suivants :

- Une description claire et précise du service pour en délimiter les contours, validée par tous les collaborateurs ;
- Conditions d'accès et publics visés ;
- Informations demandées à l'utilisateur ;
- Thèmes acceptés pour les questions (avec éventuellement des exemples ou contre-exemples) ;
- Délai de réponse et horaires du service ;
- Langue de communication ;
- Critères de tri pour la répartition des requêtes entre les répondants ;
- Renvoi éventuel vers d'autres ressources ou d'autres services ;
- Manière de présenter et de rédiger une réponse, vocabulaire employé ;
- Profondeur de la réponse fournie ;
- Temps moyen et temps maximal consacré à une réponse ;
- Procédures de contrôle et d'évaluation du système ;
- Règles de confidentialité et environnement légal (protection des données personnelles et limitations juridiques).

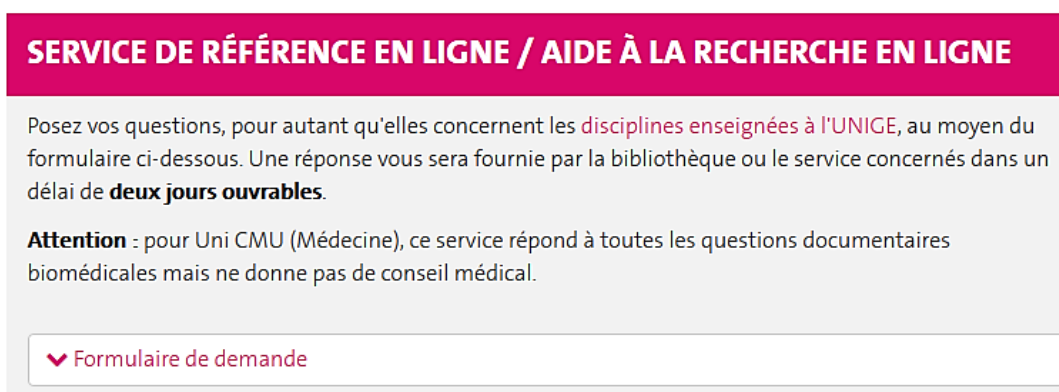
Dans le cas de figure de la création d'une charte interne par site, il n'est pas nécessaire de redéfinir certains aspects plus généraux, tels que le savoir-répondre, les procédures d'évaluation ou les règles de confidentialité, qui seront vraisemblablement identiques pour tous.

Quant à la charte externe,

« [...] consultable en ligne sur la page d'accueil du SRV, [elle] reprendra en partie ou en totalité ces règles, pour que les usagers sachent exactement quelle qualité du service ils sont en mesure d'attendre. De cette manière, la politique de service sera réfléchie et explicite, à la fois pour les bibliothécaires et les lecteurs. » (Benoist 2007, p. 66)

En ce qui concerne la charte externe, j'estime qu'il est essentiel qu'elle soit unique et représente les contours généraux du service de référence en ligne. Elle doit être facilement accessible en ligne, pour que les usagers identifient bien le type de prestations qu'ils sont en droit d'attendre. Les cas de figure particuliers peuvent être précisés à part, en attirant l'attention du visiteur avec un simple avertissement, comme dans l'exemple ci-dessous.

Figure 15 : Nouvelle présentation du service de référence en ligne de la Bibliothèque de l'UNIGE



Capture d'écran du nouveau site web de la Bibliothèque de l'UNIGE [Consulté le 18 juillet 2017]

### 5.1.2.3 Exemples de chartes

Pour faciliter la création d'une charte, il est possible de s'inspirer de chartes existantes, tant les exemples de qualité sont nombreux et variés.

J'ai eu la chance d'obtenir des exemples de manuels du répondant ou de guides à destination des professionnels sur le savoir-répondre : manuel du répondant de la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel, guide du savoir-répondre d'InterroGE, procédure du site Uni Arve (annexe 10), modèles de réponses d'Uni CMU (annexe 11), gestion de la messagerie électronique et trucs et astuces du site Uni Mail (annexes 12 et 13), ainsi que le document de référence, à usage interne, du service de clavardage (*chat*) de la Bibliothèque de l'Université de Laval (Canada).

### 5.1.2.3.1 Manuel du répondant de la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel

Ce manuel présente la particularité d'être visuel. De nombreuses captures d'écran viennent en effet compléter des notions théoriques et guider les professionnels dans des situations singulières ou ordinaires. Ces *workflows* sont très bien réalisés, car ils se déclinent sous la forme de propositions de scénarios variés, couvrant un large champ, que l'on pourrait qualifier de quasi exhaustif :

- Etapes d'une transaction de référence :
  - Entrer en contact rapidement ;
  - Bien lire la question ;
  - Prendre connaissance des informations sur l'utilisateur ;
  - Reformuler la question ou poser des questions ouvertes si éléments manquants ;
  - Indiquer un plan d'action ;
  - Expliquer sa méthode de recherche ;
  - Signifier à l'utilisateur qu'il est accompagné ;
  - Entretenir le sentiment de présence ;
  - Vérifier que l'utilisateur ait obtenu satisfaction ;
  - Lui demander s'il a une autre question ;
  - L'inviter à réutiliser le service ;
  - Le remercier et prendre congé.
- Formules de politesse (accueil, attente, renvoi de la question, fin de la conversation) : emploi d'un ton amical et professionnel
- Posture/attitudes face à une situation donnée : par exemple l'utilisateur qui tutoie ou qui ne pose pas de véritable question
- Scripts complets de modèles de réponses
- Scénarios courants avec modélisation des réponses possibles (accès au texte intégral, à une base de données, etc.) (voir exemple à l'annexe 14)

De plus, une *check-list* est proposée aux collaborateurs qui souhaitent évaluer leurs prestations et vérifier si les différents repères mis en évidence par cet outil ont bien été utilisés lors de la transaction de référence, dans le cas d'un échange par messagerie instantanée. Cette liste a le double avantage de permettre au professionnel d'améliorer ses compétences en pointant les éléments occultés et de s'ajuster pour la prochaine fois.

Enfin, un bref récapitulatif des méthodes de communication dans l'environnement virtuel, qui sont, comme nous l'avons déjà abordé, différentes dans la référence à distance, offre quelques pistes aux professionnels pour pallier à l'absence des marqueurs de communication traditionnels (intonation de la voix, gestuelle, expressions faciales, etc.).

Ce manuel est très complet et son volume conséquent. Je recommanderais, pour une utilisation optimale d'un tel document, une meilleure vue d'ensemble de la table des matières, avec des rubriques et une hiérarchisation des informations, afin de pouvoir s'orienter plus facilement. En effet, tout est à plat dans ce manuel et il me semble difficile de trouver rapidement l'information pertinente.

#### 5.1.2.3.2 *Guide du savoir-répondre d'InterroGE*

L'aide à la réponse fournie dans le document élaboré à l'intention des collaborateurs du réseau InterroGE s'appuie sur les différentes recommandations d'un document sur lequel je base également mes réflexions<sup>25</sup>.

La première étape consiste à s'interroger sur la question et à l'identifier au moyen de simples interrogations : qui, quoi, comment ? J'ajouterais à cela, pour bien délimiter le contour du sujet : où et dans quel but ?

Puis, la deuxième partie concerne le corps du message. De nombreux éléments sont évoqués et privilégiés : la complétude de la réponse, ainsi que sa précision et sa concision, la fourniture d'explications et de démarches sur la méthode employée (et non pas simplement une suite de liens internet), une réponse donnée à l'utilisateur en toutes circonstances, même s'il s'agit de le rediriger vers un autre service. Les professionnels sont également rendus attentifs à l'apport humain, principe essentiel dans les échanges virtuels.

Nous pouvons constater ici que les fondamentaux d'un service de questions/réponses d'une bibliothèque de lecture publique peuvent correspondre à ceux d'une bibliothèque académique. Une nuance concernant la démarche pédagogique est toutefois importante à saisir selon moi, en lien avec les missions de chacune de ces deux institutions ([chapitre 4.3.5](#)).

D'autres recommandations – sur les sources, le mode de citation, les liens internet (utilisation de permaliens par exemple), la mise en valeur des collections, la consultation d'autres réponses de services de questions/réponses comme source d'inspiration et enfin la conclusion – sont encore abordés pour orienter le professionnel dans sa méthode de recherche et dans la structure de sa réponse.

Enfin, il est important de rappeler que le service InterroGE a opté pour une organisation centralisée, gérée par des coordinateurs qui se chargent de distribuer les questions en fonction des thématiques soulevées et selon un emploi du temps défini. Chaque question

---

<sup>25</sup> NGUYEN, Claire, 2010. *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB. La boîte à outils. ISBN 978-2-910227-82-1



transite donc par ces personnes et est systématiquement relue et calibrée avant d'être renvoyée à l'utilisateur. De fait, les réponses sont harmonisées. Je reviendrai sur ces aspects de procédure interne au chapitre suivant.

#### 5.1.2.3.3 Procédure Uni Arve

Une procédure sommaire a été mise en place pour le fonctionnement général du service de référence en ligne du site Uni Arve. A l'instar du réseau InterroGE, le service est coordonné par une personne qui se charge de répondre à la majorité des questions et les renvoie en cas de besoin. Ceci s'explique par le fait que le service n'est pas surchargé et ne représente pas une masse de travail importante ([chapitre 4.2.3.1](#)).

Des canevas de réponses sont enregistrés dans la messagerie Outlook et permettent aux collaborateurs de s'appuyer sur des modèles. Les questions sont systématiquement renvoyées à la coordinatrice, qui transmet ainsi la question au destinataire final, après relecture. Sinon, les quelques pistes données sont peu étoffées : « *répondre en anglais si la question est posée en anglais, toujours donner la source de l'information, nommer le bibliothécaire spécialiste qui nous a transmis la réponse, ne pas passer plus de 2h pour répondre, se référer à la charte en cas de doute* » (annexe 10).

#### 5.1.2.3.4 Modèles de réponses d'Uni CMU

Uni CMU, ne possédant pas de charte, s'est doté de différents modèles de réponses, selon la situation rencontrée. Il s'agit de trois documents détaillant pour chacun les procédés de la réponse (annexe 11) :

- Accès au texte intégral (certains de ces services étant réservés aux usagers inscrits dans le réseau des bibliothèques suisses romandes (RERO), une information sur les modalités d'inscription est fournie à la fin) ;
- Réception de la question, demande de précision et proposition de rendez-vous ;
- Lettres types pour réponses aux collégiens : ce public s'adressant régulièrement à Uni CMU, l'équipe du service de référence a mis en place des exemples de réponses, avec pour objectif de renvoyer les étudiants à leur centre de documentation/bibliothèque de compétence.

#### 5.1.2.3.5 Trucs et astuces d'Uni Mail

Le groupe de référence du service d'aide à la recherche d'Uni Mail a créé quelques documents, venant s'ajouter à la charte initialement prévue pour les services d'aide à la recherche en présentiel (et qui s'applique de fait au service d'aide à la recherche en ligne).

Un premier document concerne la gestion du service, plus précisément la gestion de la messagerie électronique (annexe 12). Une brève description de la politique du service est mise en avant (« faire avec les usagers »), puis une stratégie de réponse (et de

réorientation) est formulée en fonction du type de question à traiter : question générale ou de référence (dans ce cas, l'équipe de référence juge de la pertinence de faire suivre la question à un bibliothécaire spécialiste de discipline ou non), question concernant le prêt/PEB ou l'accès aux ressources électroniques. Un rappel est également fourni quant à l'archivage de la question : en premier lieu dans la messagerie Outlook, en mettant en copie l'adresse électronique du service de référence, dans un second temps, dans la base de bord et enfin, dans un document Excel permettant de comptabiliser le temps passé sur la réponse.

Dans le deuxième document, se trouvent des modèles de réponses pour l'accès à distance (VPN) ou l'accès au répertoire des bases de données et au catalogue Explore (annexe 13).

Un dernier élément intéressant à relever est le recensement qu'a opéré Marinette Gilardi au sujet des cas difficiles. Nous en avons longuement parlé lors de notre entretien et ce qu'elle soulève est fondamental pour la suite de ce projet, à savoir la réflexion à mener sur l'accompagnement des usagers et le manque d'entretien de référence qui peut s'avérer problématique pour répondre à une question par voie électronique. Nous reviendrons sur ces aspects dans les parties dévolues à l'orientation du service et aux plans de formation des collaborateurs.

#### *5.1.2.3.6 Document de référence du service de clavardage de la Bibliothèque de l'Université de Laval*

Ce document très complet et bien structuré offre de nombreuses pistes intéressantes. Il est divisé en trois parties : politique du service, procédure de clavardage (*chat*), guide du logiciel.

La première partie contient les éléments dont nous avons déjà discuté en amont (par exemple, description générale du service, normes de qualité visée, niveau de réponse en lien avec l'autonomie des usagers, protection des données sensibles, etc.).

Elle est complétée par la formulation de l'organisation interne et de la gestion du service par les collaborateurs (horaires, absences, jours fériés, vacances, etc.).

Enfin, un guide permet au personnel de se familiariser avec l'outil technologique et de pouvoir s'y référer en cas de doute. D'ailleurs, une des particularités du logiciel avec lequel travaille cette bibliothèque est la possibilité de créer des raccourcis qui permettent d'automatiser certaines actions : prendre en charge un nouvel usager, lui souhaiter la bienvenue ou le faire patienter, réorienter sa question, lui indiquer les limites du service, ou encore mettre fin à la conversation. Grâce à des raccourcis clavier, les collaborateurs

peuvent répondre rapidement et efficacement, deux éléments que nous avons repérés comme fondamentaux, puisque perçus par les usagers comme gages de qualité du service et vecteurs de fidélisation.

#### **5.1.2.4 Les incontournables**

##### *5.1.2.4.1 Co-construction*

Les éléments qui apparaîtront dans la charte interne et externe doivent être réfléchis en équipe et admis par tous les collaborateurs qui œuvreront dans le service de référence en ligne. Pour que ce document soit un guide et que les professionnels se l'approprient, il me paraît en effet important qu'il soit le fruit de leurs réflexions et confrontations positives. Les nombreux exemples cités sont une source d'inspiration bienvenue et peuvent nourrir leurs futurs échanges.

##### *5.1.2.4.2 Structure de la charte*

Un autre aspect concerne la structure de la charte qui pourrait se diviser en trois parties, à l'exemple du document de référence de la Bibliothèque de l'Université de Laval. Une première partie pourrait décliner la description du service et de ses prestations. Une deuxième partie fournirait des exemples de situation, avec des scripts ou des modèles de réponses, des scénarios avec des modélisations de réponses en fonction de la problématique (annexe 14), des conseils sur le ton à adopter ou encore l'emploi de formules de politesse, etc. Elle pourrait également se pencher sur l'organisation plus formelle et logistique du service. Enfin, la dernière partie, dans le cas où une solution logicielle serait adoptée, offrirait une sorte de mode d'emploi de l'outil choisi. Ce guide est très important et peut compléter de manière optimale des formations mises en place pour les professionnels ([chapitre 5.1.4.2.4](#)).

##### *5.1.2.4.3 Règles sur le comportement des usagers*

Certaines chartes, à l'image de celle d'Eurekoi<sup>26</sup> (service de questions/réponses de la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou), se réservent le droit de ne pas répondre en cas de propos injurieux ou de comportements inadéquats de la part de leurs utilisateurs. Cependant, beaucoup d'autres institutions ne se prémunissent pas de ce type de comportements déviants, à l'exemple du site Uni Mail, dont la charte ne fait aucune mention. J'estime qu'il est important de rendre les usagers attentifs à leurs droits, mais également à leurs devoirs, tout comme le propose la Bibliothèque de l'Université de Laval avec ses règles sur le comportement des usagers. Il pourrait être intéressant d'ajouter une dimension, dans le document du règlement d'utilisation des espaces de la

---

<sup>26</sup> <http://www.eurekoi.org/mode-demploi/>

Bibliothèque de l'UNIGE, sur l'utilisation du service de référence (en présentiel et en ligne), ou alors d'intégrer ces règles de comportement dans la future charte.

### **5.1.2.5 Conclusion**

En conclusion, nous avons abordé dans ce chapitre sur les outils, différentes pistes en nous inspirant de la littérature, d'expériences concluantes et d'exemples de documents qui ont été élaborés à la Bibliothèque de l'UNIGE ou dans d'autres institutions proches en termes de missions et/ou de fonctionnement.

Ces exemples doivent servir de base pour que la bibliothèque crée une politique de services institutionnelle qui soit adaptée à ses besoins et son contexte. Il ne s'agit pas de reproduire *stricto sensu* tous les éléments apparaissant dans ces différents outils présentés, mais bien de réfléchir à chaque axe pour orienter un choix conscient et adapté. Ainsi que nous l'avons maintes fois évoqué, chaque site de la bibliothèque peut ensuite se baser sur cette politique générale pour créer une charte interne, qui s'adapte et précise les conditions liées à sa propre organisation logistique, humaine et matérielle. Le chapitre suivant aborde justement ces notions de gestion en matière de procédures et d'organisation internes.

### **5.1.3 Procédures et organisation internes**

*« L'organisation du personnel de référence est une démarche complexe et délicate, puisqu'elle influence directement l'organisation du travail. [...] il semble difficile de trouver du temps pour la référence [...] Cela implique d'évaluer la manière dans laquelle la référence peut effectivement s'intégrer dans la planification quotidienne des activités. »* (Rattazzi 2010, p. 71)

#### **5.1.3.1 Choix du modèle**

L'organisation du service est importante et doit faire l'objet d'une réflexion en amont, au même titre que la politique de service. Elle dépend de plusieurs éléments dont le mode choisi (synchrone et/ou asynchrone), la taille de l'équipe et son fonctionnement (équipe de référence dédiée ou non), les outils techniques, l'infrastructure de la bibliothèque, l'équipement et le nombre de questions potentielles (Nguyen 2010, p. 39).

A la bibliothèque, comme nous l'avons vu dans l'analyse de l'existant, peu de questions parviennent au service d'aide à la recherche en ligne. Cette donnée peut, dans un premier temps, rassurer les collaborateurs sur la surcharge de travail éventuelle que ce projet pourrait soulever. Cependant, cette faible fréquentation devrait évoluer vers une utilisation du service beaucoup plus importante (ce qui est bien évidemment souhaitable) et donc nécessiter davantage de ressources humaines.

Ne sachant pour l'instant pas quelle application informatique sera choisie, des modèles d'organisation simples et applicables à toutes les orientations potentielles sont proposés.

### 5.1.3.2 Nombre de répondants

Le nombre de répondants est capital car, comme nous l'avons observé dans la pratique des collaborateurs de la bibliothèque, un nombre surévalué de professionnels peut être source d'insatisfaction et donc de démotivation. De plus, prendre en charge moins d'une question par semaine peut également conduire à un risque de désengagement et de perte de compétences. Il est en effet nécessaire de pouvoir pratiquer régulièrement pour préserver son savoir-faire. A l'inverse, trop peu de répondants peut s'avérer tout aussi problématique. Si le nombre de questions est très élevé, les collaborateurs peuvent se sentir débordés, ce qui produit les mêmes effets négatifs que ceux déjà relevés (Nguyen 2010, p. 40).

Dans le cadre de la Bibliothèque de l'UNIGE, il me paraît difficile de formuler un chiffre, qu'il s'agisse d'ailleurs du nombre de futures questions ou de répondants à prévoir. Beaucoup de facteurs d'incertitude sont liés à ce projet : refonte du site web, développement du management de proximité ou encore intégration progressive des formations aux compétences informationnelles dans les cursus d'enseignement. Bien que cela ne semble, *a priori*, pas concerner directement le fonctionnement du service de référence en ligne, un site web optimisé, une réorganisation du personnel ou une meilleure autonomie des usagers dans le domaine de la recherche (couplée à une promotion active d'outils comme Infotrack), sont autant d'éléments qui peuvent influencer de manière positive ou négative le développement du service, et donc son utilisation et appropriation en devenir par les usagers et les collaborateurs.

### 5.1.3.3 Gestion des absences et horaires du service

Comme nous l'avons observé dans les nombreux exemples cités dans le [chapitre 5.1.2.3](#), il faut veiller à mettre en place une bonne gestion des horaires de l'équipe dédiée au service de référence, en s'assurant par exemple de garantir un tournus pendant les vacances ou en cas d'absences non planifiées du personnel.

Pour définir les horaires d'ouverture du service, il convient d'évaluer les besoins des usagers et de déterminer les heures d'affluence. Généralement, les étudiants aiment travailler en soirée et les week-ends (Bielskas, Dreyer 2012, p. 36).

Cependant, dans le cas qui nous préoccupe ici, proposer un service de référence disponible 7/7, et durant des heures tardives, ne semble pas correspondre à une réalité suisse, au regard des autres services de référence similaires (UniNE, EPFL, etc.). Si le mode synchrone est favorisé, le *chat* peut être ouvert, dans un premier temps, selon des horaires standards, par exemple de 9h à 17h. Puis, après un premier bilan, il est possible

d'évaluer les pics d'affluence et relever les avis des usagers pour faire évoluer ces horaires.

Lorsque le *chat* est fermé (ou avant de poser une question), il existe également des outils d'aide à la recherche automatique qui favorisent l'autonomie de l'utilisateur. Cette forme de recherche intelligente permet en effet à l'internaute de :

- naviguer à travers des liens dans l'architecture du site web (ou dans la base de connaissance si elle existe) ;
- découvrir les recherches associées d'autres personnes (comme sur les sites commerciaux) ;
- prendre contact si aucune réponse n'est offerte, à travers d'autres modes (e-mail, téléphone, etc.).

Ces différentes fonctionnalités sont en général associées à des logiciels performants, dont nous allons parler plus en détail dans le [chapitre 5.2.1](#).

#### **5.1.3.4 Outils pour communiquer au sein de l'équipe**

Si la Bibliothèque de l'UNIGE décide d'opter pour un logiciel dédié au service de référence en ligne, des moyens de communication internes sont en principe développés et font partie des nombreux avantages de ce type d'outil évolué.

Dans le cas contraire, différents dispositifs peuvent permettre à l'équipe du service de référence virtuel de communiquer et d'échanger sur leurs pratiques. La boîte de messagerie Outlook, actuellement utilisée par les différents sites, est peu optimale, car statique et manquant d'interactivité. En outre, elle n'offre pas de capitalisation des questions efficiente.

A l'ère du web 2.0, de nombreux logiciels collaboratifs existent et fonctionnent de façon très intuitive. Par exemple, Twitter peut être déployé à l'interne, entre les collaborateurs du service de référence, pour pouvoir s'interroger en direct sur une question ou un besoin particulier. La base de bord, conçue par le service d'aide à la recherche d'Uni Mail, est également un bon exemple de ce genre d'outil d'intelligence collective, car non seulement elle recense les questions dans le but d'en tirer des statistiques, mais en plus, elle permet de conserver une trace des questions plus complexes que le professionnel peut consulter à l'envi. Les répondants peuvent aussi s'échanger des communications importantes, par secteur (Droit, SES, PSE-TI) ou de manière transversale, par le biais de la référente du service d'aide à la recherche. Cet outil semble avoir été relativement simple à mettre en place et vite adopté par l'équipe des répondants. La seule critique qui pourrait être formulée à son encontre est son manque d'interactivité immédiate et sa

difficulté à être déployé sur l'ensemble des sites pour les raisons déjà invoquées ([chapitre 4.2.5.2](#)).

### 5.1.3.5 Modes d'organisation

#### 5.1.3.5.1 Unité de lieu

Claire Nguyen (2010, pp. 40-41) décrit plusieurs modes d'organisation, en fonction du lieu de réponse et du moment. Ces différentes manières de gérer le service de référence en ligne sont complémentaires et peuvent coexister entre elles.

- Mode intégré : intégré au service de référence en présentiel

Les professionnels peuvent répondre aux questions en ligne depuis le bureau physique de renseignement, ce qui permet de combler les moments creux, mais peut aussi potentiellement être source de stress si l'afflux de questions est trop important dans les deux services. Par contre, cela contribue à la promotion du service virtuel pour l'utilisateur qui observe le répondant occupé à répondre à une question par *chat* ou messagerie électronique.

- Mode centralisé : à partir d'un bureau virtuel séparé

Les bibliothécaires se consacrent aux usagers dans un local séparé, dédié au service de référence virtuel et qui contient les ressources (documents de référence physiques et sources électroniques) nécessaires pour répondre aux questions. Cette option, nécessitant de l'espace et du personnel, est plus adaptée aux grandes structures, dont le service de questions/réponses est déjà performant.

- Mode affranchi : à partir d'un lieu non affecté

Les répondants effectuent la référence à distance depuis leur poste de travail et se consacrent en priorité aux questions (selon un planning établi). Cela représente le double avantage, d'une part pour les professionnels, de pouvoir poursuivre leurs tâches lorsqu'il n'y a pas d'activité au service de référence en ligne et d'autre part, pour l'institution, une économie en personnel, espace et équipement. Pour être encore plus efficace, le personnel pourrait être équipé d'un dispositif mobile (ordinateur portable, tablette) connecté au wifi pour pouvoir se déplacer dans la bibliothèque si la question de l'utilisateur le nécessite (surtout dans le cas d'un service en mode synchrone).

- *Sine loco* : hors les murs

Les outils technologiques dont nous disposons à l'heure actuelle permettent d'envisager des manières de travailler innovantes, à distance, ou à domicile par exemple. Or, ces pratiques sont pour l'instant plutôt observables dans les pays anglo-saxons où des bibliothèques de grandes universités offrent leurs services 24/24.

**Pour la Bibliothèque de l'Université de Genève, le modèle le plus approprié semble le mode affranchi**, car, lorsque le trafic au service de référence en ligne le permet, il offre aux professionnels la possibilité de se consacrer aux autres tâches qui leur incombent. De plus, comme la bibliothèque n'envisage probablement pas d'engager du personnel supplémentaire pour le service de référence, cette solution représente un avantage financier non négligeable. Un des désavantages de cette méthode est le fait d'être régulièrement interrompu dans son travail et de ne pas parvenir à passer d'une activité à l'autre sans se déconcentrer. Raison pour laquelle il est préférable de prévoir des tâches simples, qui peuvent être stoppées et reprises avec aisance. De plus, il est important d'être attentif au flux des questions, qui doivent impérativement être signalées au moyen d'un dispositif sonore ou visuel.

#### *5.1.3.5.2 Assignation des questions et plannings*

Un choix doit également être fait sur la manière dont les questions vont être distribuées et traitées (Nguyen 2010, pp. 42-43).

- Le mode dédié

Les répondants se partagent les questions selon un système de planning qui peut varier en fonction du mode choisi (synchrone/asynchrone), de la fréquentation (affluence observée) ou des besoins (en renfort le lundi par exemple pour les questions arrivées pendant le week-end).

- Le mode partagé

Les questions sont prises en charge au fur et à mesure de leur arrivée, selon la disponibilité des professionnels. Le coordinateur répartit les questions laissées sans réponse. Ce mode très souple est celui adopté par la Bibliothèque de l'UniNE et semble fonctionner, mais cela reste approprié si le nombre de questions n'est pas trop élevé.

- Le mode distribué

Dans le cas d'un service de référence en ligne géré par une équipe de coordination, les questions peuvent être attribuées aux collaborateurs, selon un tournus, en fonction de leurs horaires (une plage horaire leur est généralement assignée dans la semaine), leurs disponibilités ou leurs compétences (en lien avec une discipline ou toute autre connaissance reconnue).

A l'instar d'InterroGE, l'équipe de coordination peut répondre à toutes les questions simples et renvoyer celles qui nécessitent un traitement plus approfondi.



- Le mode réparti

Les questions sont attribuées, *a priori*, sans intervention humaine (redirection automatique comme dans le cas du formulaire général de la Bibliothèque de l'UNIGE). Ensuite, il existe plusieurs variantes et possibilités de traitement.

Dans le cas où le choix se porte sur le maintien du formulaire général, je préconiserais, pour chaque site de la Bibliothèque de l'UNIGE, de nommer une **personne responsable**, chargée de relever la boîte de messagerie dédiée, et traiter les questions en **mode distribué** (coordination).

Cependant, en lien avec la vision de mutualisation des ressources et d'harmonisation des pratiques inhérentes à ce projet, il me paraît important de désigner une **équipe de coordination centrale, responsable de l'assignation des questions**, afin d'avoir une vue d'ensemble du service de référence en ligne et de pouvoir en assurer une gestion et planification optimisées.

#### **5.1.3.6 Sensibilisation du personnel et constitution d'un groupe de référence**

Pour garantir la bonne conduite de la mise en place d'un guichet virtuel à l'échelle de la Bibliothèque de l'UNIGE, il est nécessaire de s'assurer de l'implication et de l'adhésion générale de toute l'équipe. Un des critères de mon travail étant de valoriser les compétences des collaborateurs au sein du service, la prise en compte des professionnels dans cette démarche m'apparaît comme évidente.

De nombreux éléments ont été mis en exergue dans le [chapitre 4.4](#) sur les risques sous-jacents à des pratiques hétéroclites dans les différents sites, une sous-utilisation du service, due en partie à l'absence de promotion, ou encore une forte appréhension de certains collaborateurs. Ces facteurs de risque peuvent être absorbés par différentes actions, comme nous l'avons vu, dont une sensibilisation du personnel au projet et la constitution d'un groupe de référence.

Une fois le groupe projet mis en place ([chapitre 5.1.1.2](#)), une des priorités consiste à informer tout le personnel et lui présenter le futur guichet virtuel. Ainsi, les collaborateurs sont au courant des évolutions du projet et disposent d'un espace pour échanger sur leurs points de vue et interrogations.

Dans le but d'harmoniser les pratiques, il est également pertinent que le service de référence virtuel de chaque site soit représenté dans un **groupe de référence transversal** qui aurait notamment pour fonction de mettre en place des outils communs tels qu'une charte interne et externe, des procédures d'organisation et de gestion du service et des formations destinées aux répondants ([chapitre 5.1.4.2](#)).

« Il est nécessaire de prévoir des séances régulières du groupe de référence. Elles auront pour but d'assurer le suivi du service, notamment le partage des expériences et la qualité des réponses. En principe, il est conseillé de se réunir de façon régulière pour discuter des améliorations et des techniques de réponse. »  
(Rattazzi 2010, p. 80)

Enfin, ces séances de débriefing participent à la formation continue de l'équipe de répondants.

## 5.1.4 Plans de formation pour les collaborateurs

### 5.1.4.1 Changer la culture institutionnelle

Pour de nombreux professionnels, implémenter un service de référence en ligne, spécialement par messagerie instantanée (*chat* ou WhatsApp par exemple), représente une évolution de leur culture professionnelle importante. Il est donc primordial de tenir compte des appréhensions des collaborateurs pour faire évoluer leur identité et surmonter les obstacles dus notamment à la résistance au changement.

Répondre à des courriels ou mener un entretien de référence en présentiel sont vues comme des activités courantes et pour lesquelles les professionnels se sentent relativement à l'aise. La perception liée au travail de référence en mode synchrone est toute autre. La plupart des agents s'imaginent devoir répondre à une question dans les secondes qui suivent et fournir une réponse parfaite.

Bielskas et Dreyer (2012, pp. 24-25) offrent un tableau de ces différentes inquiétudes (dont je propose ici une traduction) et suggèrent des pistes pour pouvoir accompagner les collaborateurs.

Tableau 4 : Préoccupations fréquentes des collaborateurs engagés dans un service de référence en mode synchrone

Préoccupations communes	Traduction	Arguments pour faire évoluer la résistance au changement
<i>Les usagers utilisent des langages codifiés (messages textes) et je ne sais pas comment répondre.</i>	<i>Je ne comprends pas ce qu'ils disent et je me sens trop embarrassé pour demander.</i>	Les utilisateurs sont susceptibles d'utiliser un langage SMS, mais il n'est pas obligatoire de répondre de la même manière. Il est néanmoins possible de devenir familier avec les abréviations courantes et émoticônes traditionnellement utilisés. Il est même envisageable de conserver une feuille de « triche » près de soi, pour être plus à l'aise dans une transaction de référence.

<p><i>Je dois répondre aux questions très rapidement.</i></p>	<p><i>Je ne me sens pas à l'aise avec la pression, j'ai besoin de temps pour penser !</i></p>	<p>Les usagers sont souvent multitâches et ne s'attendent pas à recevoir une réponse dans les secondes qui suivent. Une entrée en matière en expliquant simplement que la question est en traitement suffit à faire patienter l'utilisateur. S'il y a besoin de plus de temps, il est possible de demander l'e-mail de la personne et lui proposer de lui renvoyer les informations demandées dans les meilleurs délais.</p>
<p><i>La messagerie instantanée interfère dans mon travail quotidien. Je n'ai pas le temps.</i></p>	<p><i>Le changement me fait peur.</i></p>	<p>Le changement peut être vécu difficilement et un travail additionnel considéré comme redoutable. Cependant, fournir des réponses via la messagerie instantanée ne prendra pas davantage de temps que les autres possibilités de contact offertes à l'utilisateur, puisque le travail est partagé par de nombreux collaborateurs (selon le modèle choisi). Il est important de conserver à l'esprit que ce genre de service est fondamental pour rester significatif aux yeux des usagers.</p>

(Bielskas, Dreyer 2012, pp. 24-25)

Comme le démontre ce tableau, de nombreuses solutions existent pour rassurer les professionnels et les accompagner dans le changement induit par la mise en place d'un guichet virtuel. Il peut être pertinent de **lister les craintes de l'équipe et de les traduire en solutions rationnelles et pragmatiques.**

Par exemple, l'inquiétude relative à une surcharge de travail, qu'un nombre croissant de questions favoriserait, peut être compensée par une organisation logistique cohérente et formalisée (attribution des questions selon un planning établi, inscription de la tâche dans le cahier des charges, partage du travail entre plusieurs collaborateurs, etc.). Au contraire, la peur d'un service sous-utilisé ou d'un sentiment de lassitude face à des questions simples et analogues peuvent se nuancer par : une meilleure promotion du

service, la création d'outils favorisant l'autonomie de l'utilisateur, et donc une utilisation différente du service de référence en ligne.

#### **5.1.4.2 La formation : pour quoi, pour qui?**

##### *5.1.4.2.1 Un terreau fertile*

Selon moi, une autre possibilité d'investissement est de proposer et d'élaborer des plans de formation à l'intention des collaborateurs qui contribuent au service de référence en ligne. Cela concourra à créer une unité dans la manière de répondre et surtout dans la façon dont les utilisateurs sont accompagnés dans leurs recherches.

La Bibliothèque de l'UNIGE favorise, dans sa charte, la formation de ses collaborateurs et collaboratrices :

*« Son personnel adapte régulièrement son savoir-faire professionnel pour répondre à l'évolution des sciences de l'information. Les professionnel-le-s de la Bibliothèque, immergé-e-s dans l'environnement académique, apportent une indispensable expertise métier dans l'élaboration et la conduite des enseignements et des projets de recherche. »*

*(Division de l'information scientifique 2015b)*

De plus, comme le souligne Fuselier (2017, p. 12), la bibliothèque se donne également les moyens de *« développer en continu le savoir-faire de l'équipe et la qualité des services offerts, tout en encourageant les motivations et en développant la relève. »* Une politique de développement des compétences est en cours de réalisation et va déboucher sur un plan de formation d'ici deux ans. Le terreau est donc fertile et propice à l'intégration de formations aux compétences informationnelles et à la communication (qui sont d'ailleurs deux des six orientations de la politique de développement des compétences de la bibliothèque).

Enfin, Lebastard et Nguyễn (Nguyễn 2010, p. 123) précisent que *« les services de questions/réponses en ligne requièrent un savoir-faire et un savoir-être particulier pour la relation à l'autre à distance, pour la maîtrise de l'écrit et de l'outil informatique (par exemple des formations spécifiques au chat peuvent être organisées). »*

##### *5.1.4.2.2 Le savoir-répondre*

Selon Lebastard et Nguyễn (Nguyễn 2010, p. 121) la charte interne concourt grandement à la mise en place de compétences homogènes chez les collaborateurs. Elle représente le socle sur lequel s'appuyer pour dégager des valeurs communes et adopter des choix stratégiques, comme dans les situations suivantes :

- La reformulation de la question
- L'explication de la méthodologie de recherche

- Le style de la rédaction (télégraphique, détaillée)
- La fourniture de pistes de recherches
- La précision de la réponse à la question
- Etc.

Ces diverses réflexions peuvent constituer un bon point de départ pour élaborer des formations spécifiques sur une manière de répondre concertée et commune.

En accord avec la démarche pédagogique déjà évoquée, essentielle dans un contexte académique, Benoist (2007, p. 29) aborde quelques pistes intéressantes à suivre :

- Replacer l'interrogation dans son contexte : la discipline concernée, le niveau de l'étudiant, le but de la recherche, etc. ;
- Reformuler la demande : s'assurer de la bonne compréhension de la question ;
- Ne pas donner la réponse directement, ni de bibliographie « clés en main » mais accompagner ;
- Structurer la réponse en énumérant les étapes de la recherche et en explicitant la méthodologie adoptée ;
- Citer ses sources, présenter les outils utilisés (catalogues, bases de données, moteurs de recherche) et la manière de les interroger (indiquer les mots clés utilisés et les procédures).

Dans un échange synchrone, Watkins (2016) soulève également qu'il est capital d'instaurer un climat de confiance avec l'utilisateur, car il peut rencontrer de la difficulté à se dévoiler. Il est également nécessaire pour le collaborateur d'apprendre à formuler de l'empathie et de créer un environnement chaleureux. Enfin, même si les questions sont souvent identiques, une bonne stratégie consiste à creuser davantage les besoins de l'utilisateur, car la réponse attendue peut être différente d'une personne à l'autre.

#### *5.1.4.2.3 La méthodologie*

D'autres formations portant sur les contenus documentaires (connaissance des outils de recherche spécifiques aux disciplines) doivent être proposées, à l'instar des pratiques déjà existantes sur le site Uni Mail pour le service d'aide à la recherche en présentiel.

#### *5.1.4.2.4 L'outil*

Selon le choix opéré par la bibliothèque, une **formation au logiciel** adopté pour le futur service de référence en ligne est essentielle pour garantir la compréhension et une bonne utilisation de tous les collaborateurs. Selon le degré d'implication et les compétences de chacun dans le service, différents niveaux de formation peuvent être envisagés, en fonction des droits d'administration attribués. Par exemple, l'équipe de coordination doit pouvoir détenir les droits dans leur totalité, tandis que les contributeurs

n'en possèdent que certains (rédaction, modification d'un texte, sans l'étape de validation).

L'exemple de la Bibliothèque de l'Université de Laval est intéressant à rappeler ici ([chapitre 5.1.2.3.6](#)). Dans son guide du savoir-répondre, la dernière partie est dévolue à la présentation de l'outil technique et offre un véritable mode d'emploi à l'intention des professionnels. Les étapes les plus importantes sont documentées et exemplifiées et la structure de cet outil permet véritablement un repérage facilité et pratique.

#### 5.1.4.2.5 *Planification*

Toujours selon Lebastard et Nguyễn (Nguyen 2010, pp. 122-123), il est possible d'envisager des formations avant le lancement du service, puis durant la première année de fonctionnement, lorsque la pratique met en exergue des nouveaux besoins et des difficultés particulières. Certaines formations (savoir-répondre, rédaction sur le web) peuvent, quant à elles, être fractionnées dans le temps et bénéficier d'une période de mise en pratique pour les collaborateurs. Cela permettra au formateur d'adapter la suite des séances, en prenant en considération les retours adressés par les participants.

Enfin, certaines formations nécessitent des réactualisations régulières, en lien avec les changements techniques et technologiques rapides.

### 5.1.4.3 **Exemples de formations**

#### 5.1.4.3.1 *Compétences clés*

Pour résumer, d'après Lebastard et Nguyễn (Nguyen 2010, p.122) à chaque compétence attendue du répondant peut correspondre une formation :

- Formation 1 : savoir rechercher de l'information pointue sur Internet et plus particulièrement savoir interroger les bases de données spécialisées
- Formation 2 : savoir répondre à l'utilisateur
- Formation 3 : savoir écrire sur le web
- Formation 4 : savoir maîtriser les outils informatiques

En ce qui concerne la cinquième et dernière formation suggérée (que j'ai choisi de ne pas détailler), les auteurs conseillent de s'adjoindre les services d'un consultant externe pour assister l'équipe dans le suivi des étapes et la création du service (charte du service, nom du service, *benchmarking*, etc.). Cette option est intéressante et mérite réflexion. Cependant, j'estime que l'engagement d'un éventuel assistant en maîtrise d'ouvrage doit se faire dans une logique de co-construction avec l'ensemble de l'équipe. En effet, parmi l'ensemble des collaborateurs de la Bibliothèque de l'UNIGE, les profils sont suffisamment variés et pluridisciplinaires pour que les aptitudes des uns et des autres soient valorisées et mises à contribution dans la création de ces dispositifs

partagés. Encore une fois, il me paraît important d'impliquer les professionnels dans la mise en place du service de référence en ligne, et ce dès le départ.

Enfin, d'après Nguyen (2010, p. 198), il est intéressant de « *considérer le service comme nécessaire ainsi que la recherche ; la validation de l'information, la rédaction de la réponse comme participant à la formation des personnels.* » Il s'agit donc d'une formation qui se formalise également avec la pratique et l'expérience en continu.

#### 5.1.4.3.2 Modules de formation en ligne

L'association professionnelle Ohio Library Council (OLC) (Ohio Library Council 2017) a créé un programme de formation sur la fonction de référence, dans le but d'améliorer la qualité des services de référence des bibliothèques publiques de l'Etat d'Ohio. The Ohio Reference Excellence (ORE) Online (ORE Online 2017) offre six modules de formation disponibles en ligne, couvrant les aspects majeurs du processus de référence. Chaque module peut être suivi de manière indépendante et se compose de liens vers des ressources, des exercices ou encore des quizz, permettant ainsi de tester l'état de ses connaissances. Agréé par un certificat d'excellence, ORE a été révisé et complété en 2016. Enfin, ORE inclut également une section pour les superviseurs qui animent la formation.

Les modules se présentent de la manière suivante :

- Module 1 : Introduction aux notions clés de la référence

Différents aspects sont traités, en partant de la base, avec par exemple des définitions des notions de référence et référence en ligne, en passant par les besoins de la communauté jusqu'aux compétences attendues des répondants.

- Module 2 : Entretien de référence

Toutes les étapes d'un entretien de référence sont décrites et explicitées, pas à pas : compréhension et écoute des besoins de l'utilisateur, reformulation de la question, utilisation de questions ouvertes pour favoriser le dialogue, clarification et vérification des besoins de l'utilisateur et clôture de la discussion.

- Module 3 : Communication avec l'utilisateur (savoir-être)

Exemples d'attitudes verbales et non verbales à adopter (surtout dans les cas d'entretiens de référence en présentiel), choix du langage dans la communication virtuelle, comportement favorisant les questions, postures spécifiques aux échanges en ligne et barrières pouvant entraver ces derniers, situations délicates, etc.

- Module 4 : Stratégies de recherche

Se renseigner sur les recherches déjà effectuées par l'utilisateur, déterminer les contours du sujet, trouver des outils appropriés, vérifier les résultats, citer ses sources, s'assurer de la pertinence des informations collectées, informer l'utilisateur sur le processus et l'état d'avancement de la recherche sont autant de conseils abordés.

- Module 5 : Connaissance des ressources

Pour cette partie, l'accent est mis sur l'importance de connaître les ressources à disposition des usagers, qu'elles soient en format papier ou électronique. Il est également essentiel de bien différencier les ressources accessibles librement de celles qui nécessitent un accès payant. Pour cela, il est indispensable de maîtriser le catalogue, la classification employée par la bibliothèque, et d'être capable de naviguer dans les différentes bases de données et autres ressources sur le web.

- Module 6 : Ethique professionnelle

Les considérations éthiques et les responsabilités des collaborateurs vis-à-vis des usagers font partie du travail de référence et sont décrites dans cette dernière partie. Le respect de la confidentialité des données personnelles conformément au cadre légal et institutionnel est également abordé.

Ces différents modules peuvent être une **source d'inspiration** intéressante pour la bibliothèque, à condition bien sûr de l'adapter au contexte suisse et aux pratiques institutionnelles. Ils peuvent également servir aux collaborateurs qui désirent rafraîchir leurs connaissances ou renforcer une compétence.



## 5.2 Niveau technique

### 5.2.1 Critères déterminants pour le choix d'un outil

Le logiciel choisi peut affecter le type de service que l'on souhaite offrir, la manière dont il est géré et le type de données collectées. Les logiciels évoluent vite. Le bon sens serait de choisir son logiciel en lien avec les besoins des usagers et des collaborateurs (Kern 2009, p. 46).

#### 5.2.1.1 Typologies de la communication en ligne

La distinction entre les deux modes de contact (synchrone ou asynchrone) est essentielle à ce stade du projet et dans le choix d'un logiciel.

Les deux méthodes présentent des intérêts et des inconvénients. Le courriel, modèle asynchrone par excellence, est fréquemment employé et permet un archivage des questions/réponses relativement faciles à consulter au besoin. De plus, il est très facile à installer et représente un outil avec lequel les collaborateurs et les usagers sont familiers. Quant au *chat*, il présente la particularité de pouvoir approfondir la question de l'utilisateur (entretien de référence) et d'offrir une réponse quasi immédiate à son besoin. Mais tous deux comportent également des inconvénients tels que le manque d'interactivité et l'absence d'une réelle capitalisation des questions pour le premier ou le coût engendré par des solutions souvent propriétaires (ainsi que la maintenance) pour le second (Nguyen 2010, p. 148).

Il est à relever que ces deux méthodes peuvent également être opérationnelles de manière complémentaire.

#### 5.2.1.2 Attentes et besoins du public cible

Il est important de bien connaître les besoins de sa population, car même une technologie avant-gardiste et populaire peut ne pas représenter, aux yeux des usagers, une plus-value ou un intérêt à l'utiliser avec le personnel du service de référence (Thomsett-Scott 2013, p. 2-3). Certaines technologies employées par les bibliothèques ne font donc pas écho chez les utilisateurs ([chapitre 4.5.2.6](#)).

De plus, en raison de l'absence ou de la limitation des signes verbaux ou non verbaux émis dans un dialogue virtuel, nous assistons à une sorte de dépersonnalisation du professionnel, que ce soit en mode synchrone ou asynchrone. Certains usagers vivent cet anonymat de façon plutôt sereine, tandis que d'autres préfèrent un échange plus direct. Ainsi que nous allons le constater, il existe de nombreux outils pour personnaliser les interactions de référence virtuelles.

### 5.2.1.3 Coût

Le coût des services est évidemment très important dans une bibliothèque. Il existe beaucoup de logiciels gratuits, stables et de qualité élevée, bien que fluctuants (de nombreux outils cessent d'exister du jour au lendemain). Un service payant peut offrir des fonctionnalités additionnelles telles que des relevés statistiques ou un support technique. La bibliothèque doit mesurer le retour sur investissement et ses ressources : connaissances et compétences des collaborateurs, intérêt pour les nouvelles technologies des usagers et du personnel, soutien de la direction, etc. (Thomsett-Scott 2013, p. 4).

Nous avons également évoqué la possibilité de développer un outil de concert avec les professionnels de la Bibliothèque de l'UNIGE compétents en la matière. Cette éventualité est à envisager, bien évidemment, bien qu'elle puisse être coûteuse en termes de temps et d'énergie déployée.

L'aspect financier est, dans tous les cas, un élément essentiel à considérer dans les étapes du projet. Par ailleurs, dans ce contexte précis, il s'agit d'un risque supplémentaire, lié à la nature même de la structure. En effet, les budgets d'une institution académique étatique, à l'image de celle de l'Université de Genève, se votent d'une année à l'autre et sont susceptibles de comporter quelques variations. Bien que dans la pratique, ils soient relativement stables.

Enfin, **tester les solutions choisies ou pressenties avec le service informatique**, avant de faire un choix définitif, est capital pour éviter des dépenses inutiles par l'acquisition d'un logiciel coûteux et inadéquat.

### 5.2.1.4 Aspects techniques

Le choix du logiciel, comme nous l'avons vu tout au début de ce chapitre, ne devrait pas être la première étape du processus de décision. Non seulement, les outils évoluent rapidement et peuvent déjà être obsolètes au moment du lancement du projet, mais en plus, il est essentiel, selon Tardif (Nguyen 2010, p. 94) de « *faire un choix éclairé [nécessitant] une réflexion qui dépasse l'aspect purement technologique.* »

Une fois la typologie du service adoptée, le recensement du personnel, de l'infrastructure et du budget étudiés, ainsi que les besoins du public évalués, il existe un certain nombre de critères techniques qui peuvent être déterminants dans le choix d'un outil (Accart 2016, pp. 127-132) :

- Conditions contractuelles : avant de lancer un appel d'offres, il est important de préparer son business plan et de déterminer quels sont les critères essentiels qui vont déterminer le choix d'une solution technologique (hébergement chez le

fournisseur ou non, tarification, assistance et maintenance, prestations fournies, etc.) ;

- Administration du service : concerne les droits d'administration de la solution logicielle retenue et permet d'attribuer des responsabilités pour la maintenance du dispositif technique ;
- Accessibilité : compatibilité avec les différents systèmes d'exploitation, navigateurs web, supports mobiles et possibilité de se créer un profil personnalisé ;
- Ergonomie : facilité d'utilisation, organisation des informations, design, convivialité, personnalisation de l'interface, etc. ;
- Interactivité : les échanges avec les usagers peuvent être envisagés à travers plusieurs canaux (voir point suivant) et intégrer les différents réseaux sociaux ;
- Modes de contact : courriel, forum de discussion, SMS, *chat*, logiciels « centres d'appel Internet » ;
- Stockage des informations : archivage électronique, technologie *Cloud* si hébergement par le fournisseur, informations sur les données recueillies, traitement des données personnelles, etc. ;
- Statistiques d'utilisation : automatisation des statistiques pour le suivi des activités du service ;
- Maintenance : tarification (forfait annuel ou à la demande), mises à jour, type de contact.

### 5.2.2 Comparaison de différentes solutions logicielles

Le tableau de comparaison des différentes solutions logicielles en lice pour le futur guichet virtuel (annexe 15), se base sur des exemples proposés par Nguyen (Nguyen 2010, pp. 107-108). Pour simplifier la démarche et le choix de critères déterminants, j'ai volontairement omis certaines caractéristiques qui me semblaient trop poussées pour ce projet.

La pondération se fait au moyen de l'attribution de notes d'importance pour chaque critère, allant de 0 à 4 : 0 représentant ce qui n'est pas nécessaire et 4 ce qui est requis. Il s'agit ensuite d'évaluer pour chaque logiciel si :

- Il possède la caractéristique : « + » ;
- Le critère est absent : « - » ;
- L'élément est présent mais difficile à distinguer ou à évaluer : « √ ».

Je me suis volontairement intéressée aux logiciels de type « centres d'appel Internet », ou plateforme web, car il me paraît intéressant, pour la Bibliothèque de l'UNIGE, de réfléchir à la possibilité d'acquérir un logiciel évolué, intégrant différents moyens de contact de manière regroupée : *chat*, courriel, passerelle SMS, etc.

Ma proposition de logiciels s'appuie sur plusieurs critères à savoir : les outils les plus connus, QuestionPoint, ceux dont la popularité monte en flèche, Libraryh3lp, ceux cités

dans la littérature, LibChat, et enfin ceux utilisés par d'autres services de référence, Jitbit. Seul Zoho ne correspond pas exactement à la définition de plateforme. Comme il s'agit de l'outil employé par la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel, il me semblait pertinent de le comparer aux autres logiciels existants.

### **5.2.3 Analyse et proposition d'une solution logicielle**

Certains critères ont été pondérés plus faiblement, comme par exemple la co-navigation ou le formulaire, et d'autres plus fortement, à l'instar des messages préenregistrés ou de la gestion de la file d'attente pour les raisons suivantes.

La première est issue d'une constatation que font généralement les professionnels sur la sous-utilisation de la fonction de co-navigation. Au-delà des fonctionnalités avancées du *chat*, qui permettent le partage d'écran ou de fichiers entre le bibliothécaire et l'utilisateur, les personnes impliquées dans les services de référence en ligne ont remarqué qu'une gestion des appels efficace et rapide est davantage remarquable en termes de satisfaction.

*« En effet, il est important de pouvoir accepter des appels multiples, de permettre à plusieurs opérateurs de travailler en simultané, de gérer la file d'attente (s'assurer qu'un appel est remis en file d'attente si le service est occupé et d'obtenir de l'information sur l'appel entrant (adresse IP, navigateur). »*

*(Nguyen 2010, p. 100)*

Comme nous le savons désormais, les facteurs déterminants étant plutôt la rapidité et l'efficacité de la communication, l'utilité des messages préenregistrés et automatisés est conséquente.

La possibilité d'ajouter un formulaire a été appréciée plus faiblement, en raison de sa non-popularité parmi le public cible et aussi parce que l'actuel environnement informatique du site web de la bibliothèque en possède déjà un (fait maison) et que ce dernier peut potentiellement s'intégrer au nouvel outil.

D'autres caractéristiques des logiciels de ce type sont notables : leur module d'administration raffiné (collecte de statistiques, production de rapports, gestion des comptes) et la possibilité de disposer d'une base de connaissance à partir des questions posées.

En ce qui concerne le point de contact offert par SMS ou IM (*Instant messaging*), il est important de noter qu'il existe une variété d'options disponibles sur le marché. Dans le cadre de cette analyse, je m'intéresse à une solution logicielle incluant toutes les fonctionnalités en un seul produit. En effet, même si toutes les potentialités de l'outil ne

sont pas déployées dès sa mise en place, elles existent et peuvent être développées facilement dans un deuxième temps.

Bien sûr, il est envisageable, en premier lieu, pour obtenir une solution moins coûteuse et pour tester la pertinence de ce mode de communication auprès des usagers, de souscrire un abonnement mobile au nom de la Bibliothèque de l'UNIGE. Les réponses seraient fournies directement via un téléphone portable, dont la responsabilité serait partagée par les collaborateurs. La bibliothèque de l'Université de Neuchâtel vient de mettre en place ce type de service via l'application WhatsApp et pourrait être un interlocuteur intéressant pour partager son expérience ([chapitre 5.3.1.4](#)). Mais un dispositif mobile peut engendrer des complications dans la gestion des flux. Qui répond ? Comment gérer les files d'attente ? Est-il possible d'envoyer un message automatique de bienvenue ou de prise en charge à l'utilisateur ? Ce sont autant de fonctionnalités que peuvent justement proposer des logiciels plus performants et qui font parfois défaut aux solutions « maison ».

De la même façon, le *chat* peut également être choisi indépendamment d'une solution globale et être proposé en plus des outils à disposition du service de référence en ligne. Cependant, cela peut être complexe à mettre en place, car pour fonctionner, ce mode de contact requiert l'emploi d'un logiciel client qui se connecte à un serveur de messagerie instantanée. L'offre de logiciels est abondante et en perpétuel mouvement ; de plus, de nombreuses configurations sont possibles. « *Le besoin de gérer simultanément plusieurs comptes a mené au développement de client multi-protocoles. L'agrégateur est donc cet outil qui permet de suivre en parallèle différents comptes de messagerie instantanée à partir d'une seule interface.* » (Nguyen 2010, p. 101). Par exemple, le logiciel libre Pidgin, outil à installer soi-même, se trouve sur un serveur et règle *de facto* les difficultés liées à la diversité des logiciels clients.

Il est également possible, à l'aide d'un bout de code, d'intégrer un formulaire de *chat* sur une page du site web. Cependant, il me paraît intéressant d'opter pour un logiciel qui permette de centraliser toutes les questions en un seul endroit, de façon à simplifier les processus de travail, gérer le flux des questions plus simplement, obtenir des statistiques et éventuellement disposer d'une base de connaissance pour les professionnels. Mais, il est vrai, ces outils souvent propriétaires représentent un coût non négligeable et supposent des relations suivies avec les fournisseurs de service.

Le classement initial, se basant sur le total du nombre de points obtenus, fait apparaître quelques incohérences, car les résultats sont légèrement faussés par des critères tels que le prix ou la maintenance, qui n'ont pas été pondérés dans ce tableau. Par exemple,

LibChat semble être le logiciel tout désigné pour remplir les fonctionnalités qu'une bibliothèque est en mesure d'attendre de ce genre de plateforme web. Cependant, de nombreux modules sont optionnels et représentent un coût additionnel. De plus, le prix est relativement élevé en comparaison avec Library3lp. La solution est également hébergée aux Etats-Unis et le support client peut être relativement complexe à atteindre, en raison du décalage horaire par exemple. La langue peut aussi être un frein.

Jitbit apparait comme une autre solution pertinente, mais dans le cas où la bibliothèque choisirait d'intégrer un jour un service de SMS, il n'existe pas, à l'heure actuelle, de passerelle.

La solution qui me paraît la plus stable, performante et robuste, et qui possède également des serveurs en Europe, est Library3lp. Sa communauté importante et dynamique peut être un atout considérable en ce qui concerne son installation et sa maintenance. Deux fonctionnalités sont absentes : la co-navigation et le formulaire pour entrer la question. Mais comme déjà évoqué, la co-navigation n'apparaît pas comme essentielle pour répondre aux besoins de l'utilisateur et le formulaire peut être intégré au CMS (*content management system* ou système de gestion de contenu) à l'aide d'autres outils. De plus, elle offre toutes les fonctionnalités attendues et même davantage, avec des options extrêmement intéressantes, que nous avons déjà abordées dans le [chapitre 5.1.3.3](#), telles que la FAQ réactive à la recherche ou le fait de pouvoir transférer les appels entre les collaborateurs et leur permettre de communiquer entre eux (les historiques des échanges peuvent d'ailleurs être conservés).

## 5.3 Niveau communication

### 5.3.1 Orientations du service

#### 5.3.1.1 Partir de l'existant

Le projet de refonte du site internet est une donnée très importante dans le processus de ce travail, car de cette mise à jour dépend la manière dont les usagers accéderont désormais aux différents services en ligne de la Bibliothèque de l'UNIGE.

L'alternative choisie par le groupe EWEB (en accord avec les collaborateurs) aux multiples formulaires existants a été de n'en conserver qu'un seul (celui qui se trouvait en place sur la page d'accueil de l'ancien site web général de la bibliothèque). Ce formulaire permet de répartir les questions adressées au service de référence en ligne de manière automatisée, en fonction de la sélection opérée par l'utilisateur. Il est important que le futur groupe de référence, s'il se met en place, se penche rapidement sur cette procédure et réfléchisse à la pérennité de cette solution (notamment pour l'option « ne sait pas », qui renvoie à une adresse électronique du site Uni Mail).

Le contenu du formulaire est également amené à évoluer. Par exemple, Uni Arve a accepté d'adopter le formulaire générique : ainsi InformaSciences, en tant que service à part entière, a cessé d'exister. Quant à Uni Mail, l'équipe a souhaité conserver son formulaire de contact général.

Il est intéressant de constater que ces changements génèrent des réactions différentes et nécessitent un temps d'adaptation. J'estime qu'il est fondamental de tenir compte des réalités de chacun et de construire les étapes de ces évolutions de manière concertée pour valoriser les spécificités et non les gommer. Par exemple, l'équipe de répondants du site Uni Mail pourrait conserver, au niveau interne, les adresses électroniques propres à chaque service (prêt, PEB, etc.), pour faciliter la gestion et le fonctionnement du service de référence en ligne dans l'attribution des questions.

#### 5.3.1.2 Un seul point de contact

Selon moi, envisager une seule entrée, un seul point de contact pour l'utilisateur au service de référence en ligne est la meilleure option, compte tenu de tous les exemples d'autres institutions que nous avons parcourues ([chapitre 3.4.4](#)). En effet, plus l'accès au service de questions/réponses est simple et visible, plus les utilisateurs s'en serviront. Pour rappel ([chapitre 4.5.2.7](#)), nous avons vu que le formulaire « poser une question » de la page d'accueil du site Uni Mail est beaucoup plus utilisé par les internautes que le formulaire « officiel ». Encore une fois, deux explications principales peuvent être données, selon moi. Tout d'abord, le premier formulaire est accessible en un seul clic, dès la page d'accueil du site internet et l'intitulé du type de service offert est clair et

représentatif (« poser une question »). Deuxièmement, les champs à remplir sont moins importants et moins invasifs (pas de renseignements à donner sur son statut ni sur le secteur concerné).

Ces constats sont des pistes intéressantes à creuser pour le futur groupe de référence. En effet, en plus du formulaire statique, accessible dans la rubrique de l'aide à la recherche, une possibilité pourrait être offerte à l'utilisateur de poser une question au moyen d'un bandeau visible dès la page d'accueil (qui serait également présent sur d'autres pages du site) et qui renverrait directement au formulaire.

### **5.3.1.3 Penser service personnalisé**

#### *5.3.1.3.1 Abandon du chat ?*

Comme le nomme poétiquement un collaborateur de l'Institut suisse de droit comparé (ISDC), beaucoup d'institutions misent aujourd'hui sur le « rétrofuturisme ». D'après une définition trouvée dans l'encyclopédie collaborative Wikipédia (rétrofuturisme 2017), ce terme « *explore les thèmes de la tension entre passé et futur, et les effets aliénants de l'autonomisation et de la technologie* ». Il s'agit donc d'une forme de retour en arrière, d'une tendance à réinvestir des services privilégiant le facteur humain et les échanges en face à face, à l'heure où les technologies ont envahi notre quotidien.

Dans une présentation sous forme de bilan, Sadri Saieb, responsable de la Bibliothèque de l'ISDC, explique les raisons qui ont conduit le service de référence de la bibliothèque à désactiver le *chat* (il sert aujourd'hui de « répondeur »). Il constate, dans les statistiques du service de référence de la bibliothèque, une tendance au « retour au présentiel ». En effet, un équilibre entre le nombre de demandes reçues à la réception et les questions posées à distance semble s'instaurer depuis plusieurs années. Pour lui, chaque lecteur est unique. Il privilégie, de ce fait, un accompagnement personnalisé en présentiel (Institut suisse de droit comparé 2014). Je nuancerais quelque peu ce propos. Car, comme nous l'avons relevé, la relation de service individualisée peut se réaliser dans un environnement virtuel et n'empêche pas une redirection de l'utilisateur vers une personne ressource ou une formation en lien avec ses besoins.

Le *chat* peut également être perçu comme un luxe dans un contexte socio-économique marqué par des périodes d'austérité et de restrictions. Il est vrai, ce mode de contact est relativement gourmand en personnel et fait souvent office de « hotline informatique », comme l'a partagé avec nous Aronne Watkins de la Bibliothèque de l'UniNE (annexe 7). Les questions de référence sont rares et finalement le nombre de questions n'est pas très important, en tout cas pas dans les premières années. Cependant, d'après les évaluations reçues à la Bibliothèque de l'UniNE, ce service représente une véritable



plus-value pour les usagers qui perçoivent un niveau de qualité élevé de réponse et une facilité d'utilisation bienvenue.

A la Rue des Facs, service de référence collaboratif français aujourd'hui fermé, le *chat* a également été rapidement abandonné.

*« [...] la mise en œuvre en était compliquée, compte tenu des très nombreux établissements concernés et des contraintes majeures de permanence pour assurer un service continu. Par ailleurs, les modestes horaires d'ouverture de ce service synchrone étaient très certainement insuffisants au regard des besoins des usagers. »*  
(Michaud 2012)

De plus, beaucoup de professionnels ont exprimé leur malaise face à ce type d'outil, comme nous l'avons décrit dans la partie sur les plans de formation (tableau 4).

Tous ces constats sont intéressants à relever, car ils mettent en avant un point central. Si les professionnels ne sont pas convaincus et impliqués dans l'utilisation d'un outil tel que le *chat*, il sera difficile d'en assurer la promotion et de garantir son fonctionnement.

Si le *chat* semble aujourd'hui un moyen de contact controversé au sein d'une bibliothèque, se pose alors la question de la possibilité de recréer les conditions de l'entretien de référence en mode asynchrone.

#### 5.3.1.3.2 « *Book a librarian* »

Selon l'orientation du service de référence en ligne privilégiée, il peut parfois être difficile d'effectuer un entretien de référence convenable, au sens où nous l'avons défini dans la première partie de ce travail. Il est possible, dans le cas d'un échange de mails ou d'une prise de contact par formulaire, de demander à un usager de préciser sa question. Cependant, cette démarche est longue et peu satisfaisante. De plus, répondre par courriel à une question en indiquant la méthodologie peut également s'avérer décourageant pour le professionnel. Bien sûr, il est concevable de rédiger différents scripts, pour des recherches dans le catalogue, dans une base de données, ou toute autre ressource électronique, mais les besoins sont souvent très spécifiques et ne peuvent faire l'objet de réponses structurées toutes faites.

Il va sans dire que la solution n'est pas de simplifier la réponse, mais plutôt de réfléchir, à des solutions pouvant apporter satisfaction rapidement à l'utilisateur. Par exemple, dans le cas d'une question complexe à traiter, deux possibilités s'offrent à l'utilisateur : soit il est redirigé vers un bibliothécaire ou un spécialiste de discipline pour prendre un rendez-vous (à la manière du service « *Book a librarian* » de l'EPFL), soit il est orienté vers le secteur de la formation pour intégrer une formation déjà existante, voire en formaliser une nouvelle.

#### 5.3.1.4 Interactivité

Grâce aux évolutions et innovations technologiques, plusieurs tendances se dessinent aujourd'hui dans le domaine de la référence virtuelle, mais toutes ont pour objectif principal de « *garder ou de renforcer le lien virtuel avec l'utilisateur.* » (Accart 2011).

Selon Accart (2011), la référence mobile, les réseaux sociaux, les outils collaboratifs, le modèle « *Book a librarian* » (voir ci-dessus) ou « *Street reference* » (intervention des bibliothécaires dans des manifestations publiques) sont autant de moyens d'entrer en interaction avec un usager désormais habitué à chercher de l'information par de nombreux canaux différents et à croiser plusieurs sources distinctes. D'ailleurs, une transaction de référence ne commence-t-elle pas par la question « *Qu'avez-vous déjà repéré comme information ?* » ?

Selon Lankes (2008, p. 14), proposer un service de référence collaboratif, où les internautes ont la possibilité d'interagir entre eux et avec différents experts, de croiser plusieurs sources d'information et points de vue, est à privilégier du traditionnel service de référence dont l'échange est unilatéral. En effet, une information crédible aux yeux d'un usager peut ne pas être celle fournie par le bibliothécaire. Selon une étude menée par Lankes (2008, p. 12), dans le cadre de l'Institut d'Information de Syracuse, l'expertise des professionnels de l'information est reconnue et valorisée de manière générale par les utilisateurs. Cependant, un point de vue parfois plus orienté ou proche de leur expérience peut, par moments, être plus utile aux usagers. Dans ce mode participatif, le rôle du bibliothécaire évolue du statut de source de la connaissance à celui de facilitateur d'accès aux ressources et validateur de contenus.

Un des projets de la bibliothèque étant de développer les réseaux sociaux dans un futur proche, il est également intéressant de percevoir ces outils comme une opportunité formidable de promouvoir le service de référence en ligne. Certaines questions particulièrement pertinentes, ou utiles (principe de l'induction selon lequel une question particulière peut servir au plus grand nombre), peuvent être publiées sur la page Facebook de la bibliothèque pour encourager d'autres usagers à recourir au service. Par ailleurs, cela permet de relayer certaines préoccupations des usagers qui disposent d'un espace virtuel pour échanger et discuter entre eux.

Uni CMU dispose déjà d'un compte Twitter (hébergé par l'Université de Genève) pour diffuser des actualités et des informations relatives aux services offerts (Midi de l'information scientifique par exemple). Ce projet pilote pourrait bientôt être suivi par Uni Arve qui projette également d'ouvrir un compte.

Le service WhatsApp, quant à lui, peut être perçu comme une solution permettant de pallier l'absence d'un *chat*, car la réponse fournie est plus rapide que le traitement d'une question par courriel. D'autre part, le professionnel peut éventuellement demander à l'utilisateur des précisions sur sa question et ainsi fournir la possibilité d'un entretien de référence (adapté évidemment aux usages de ce genre d'outils qui privilégient plutôt un échange bref et rapide).

Après quelques semaines de fonctionnement à la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel, Aronne Watkins m'a transmis quelques premiers éléments intéressants à relever sur la mise en place du service WhatsApp. Les questions ont porté sur des informations générales (trois questions) – horaires, emplacement de la bibliothèque –, l'utilisation du catalogue (une question par message vocal), des demandes de document numérique (trois questions) et l'accès aux bases de données (une question). Cela fait une moyenne d'une question par semaine (le service a été lancé fin avril 2017). Ce faible taux ne préoccupe pas les professionnels qui ont déjà fait l'expérience de la mise en place du *chat* qui a nécessité du temps pour être connu et utilisé des usagers.

*« Dans ces quelques conversations, on peut voir que les usagers rédigent leurs messages de manière très formelle quand ils font appel à nous (vouvoisement, salutations distinguées, signature) et ils n'utilisent jamais d'emojis si le bibliothécaire n'en utilise pas [...]. Bref, pour le moment une manière très formelle d'utiliser un outil plutôt décontracté du côté des usagers. » (Watkins 2017)*

Cette dernière constatation est relativement surprenante et démontre à première vue que les usagers n'ont pas l'habitude d'entrer en contact avec les bibliothécaires à travers un outil qu'ils utilisent habituellement de manière familière ([chapitre 5.2.1.2](#)).

Une piste intéressante pourrait être de **désacraliser cette image sérieuse que les professionnels peuvent dégager** en communiquant davantage sur un mode décontracté avec les usagers, à travers cet outil. Enfin, WhatsApp offre également la possibilité de créer des groupes, ce qui pourrait être une piste intéressante à suivre dans l'optique de créer un groupe d'intérêt ou une liste de discussion autour de thématiques intéressantes les publics.

### 5.3.2 Plan de communication

Selon Accart (2008, pp. 249-250), un plan de communication est essentiel pour délivrer un certain nombre de messages auprès des utilisateurs du service ou des usagers potentiels, mais aussi au sein de l'équipe. Cela contribue à asseoir la légitimité du service et les compétences des collaborateurs qui contribuent à son fonctionnement.

Un plan de communication se compose d'objectifs clairs et formalisés :

- Pourquoi communiquer ?

Il s'agit bien évidemment d'améliorer la notoriété du service (si déjà existant), mais également de renforcer la connaissance de celui-ci (produits et services fournis) ou sa fréquentation.

- Quel message faire passer dans le plan de communication ?

En fonction des réponses à la première question, un message clair et servant de fil rouge doit être pensé en équipe.

- Qui est le public cible du plan de communication ?

Le message élaboré sera adressé de différentes manières selon le public cible auquel il est destiné (grand public, public spécialisé, services internes).

- Quels moyens de communication utiliser ?

La communication étant une profession à part entière, il peut être pertinent de s'adjoindre les compétences d'un chargé de communication ou d'un consultant externe. Cependant, il est également possible de tirer profit des ressources disponibles à l'interne que nous allons parcourir dans le chapitre sur la promotion ([chapitre 5.3.3](#)).

- Sur quel objet le service de référence peut-il communiquer ?

Le service de référence doit faire connaître ses prestations, son rôle, sa place dans l'établissement et son fonctionnement.

Toujours selon Accart (2008, p. 251), « *la communication du service est l'affaire de chacun* » au sein d'une équipe. A la Bibliothèque de l'UNIGE, elle est toutefois dévolue au responsable de chaque site, *in situ*, et au pôle « Communication » du CODIS pour l'ensemble des sites.

#### 5.3.2.1 Nom du service

Nous l'avons déjà souligné à maintes reprises, le service de référence doit pouvoir être clairement identifié et facile d'accès. Le nom choisi peut avoir un impact considérable dans l'utilisation du service. Le jargon professionnel ou les abréviations peuvent créer de la confusion ou juste être ignorés (Mu, Dimitroff, Jordan et Burclaff 2011, p. 121).

Une discussion est actuellement en cours au sein du groupe EWEB de la Bibliothèque de l'Université de Genève sur la future dénomination du service de référence en ligne (aujourd'hui nommé service d'aide à la recherche), car son titre peut porter à confusion. En effet, un service de questions/réponses doit être facilement compréhensible s'agissant de l'offre qu'il propose. Un nom vague, trop général, peu clair ou abrégé, n'incitera pas les usagers à s'y référer. Il s'agit donc de trouver un nom facilement reconnaissable, pas trop long, ni trop court. Un sondage peut être proposé aux collaborateurs pour imaginer un nom et les faire participer à la mise en place du service.

Enfin, dans la perspective de déployer le service de référence sur plusieurs outils, il est fondamental de fournir un logo et un nom de service identiques partout : site web, réseaux sociaux, base de connaissance, etc. Cela permet à l'utilisateur d'être en confiance (il se repère à travers une ligne graphique claire et perceptible) et lui certifie une qualité élevée d'information (Thomsett-Scott 2013, pp. 24-25).

### 5.3.2.2 Marque et logo

*« Un service de renseignement virtuel n'est pas un concept immédiatement compréhensible par l'utilisateur, l'image de la bibliothèque véhiculant encore souvent les mêmes poncifs : prédominance du livre papier, vétusté, manque de réactivité. Pour y remédier, le service doit créer, diffuser et entretenir une véritable image de marque auprès de ses publics. »* Selon Alarcon (Nguyen 2010, p. 54)

Une marque est le signe distinctif qui permet à une entreprise ou une institution, à travers un nom, un logo et/ou un symbole, de se différencier de ses concurrents et d'offrir une vision claire de ses services et prestations. Même si cette vision est issue du domaine économique (dépôt d'une marque, d'un logo en vue d'obtenir une protection commerciale), elle n'en est pas moins pertinente pour une organisation telle qu'une bibliothèque. Celle-ci peut d'ailleurs, à moindre coût, si elle le désire, préserver l'originalité du nom et du logo choisi en déposant une demande à l'Institut Fédéral de la Propriété Intellectuelle<sup>27</sup> (CHF 550 francs pour 10 ans).

Les usagers ont l'habitude d'utiliser des outils de demande de renseignements dans divers environnements (sites administratifs, commerciaux), il est donc essentiel de leur garantir un niveau de service équivalent, sinon encore mieux adapté à leurs besoins. D'ailleurs, comme nous l'avons observé dans l'analyse comparative d'autres services de référence en ligne ([chapitre 3.4.4](#)), les bibliothèques académiques développent des sites web de plus en plus sophistiqués en matière de contenus et d'outils, mais aussi (et surtout) de plus en plus faciles et intuitifs pour les usagers en termes de navigation. Au vu de ces considérations, Alarcon (Nguyen 2010, p. 55) relève qu'il est important de

---

<sup>27</sup> <https://www.ige.ch/fr.html>

réfléchir à une identité du service forte et d'associer le nom de la marque choisi à un élément visuel « [...] *qui rendra sa mémorisation et sa diffusion sur les supports de communication plus aisées* ».

### 5.3.2.3 Visibilité

D'après l'étude menée sur une centaine de services de référence virtuels de bibliothèques académiques nord-américaines ([chapitre 3.4.2](#)), les auteurs (Mu, Dimitroff, Jordan et Burclaff 2011, pp. 122-123) concluent qu'il est important de fournir un modèle texte/image suffisamment grand et de placer le lien vers le service à un emplacement visible de la page du site web (par exemple, un emplacement en bas à gauche n'est pas du tout pertinent, en raison de notre manière d'appréhender l'information visuelle sur un écran).

Les auteurs ont également testé un modèle avec une fenêtre pop-up qui s'ouvre pour suggérer de l'aide aux usagers en train de naviguer sur le site. Cette intrusion est, semble-t-il, généralement vécue comme invasive par les personnes interviewées, qui l'associent à de la publicité et à une violation de leur sphère privée.

L'exemple le plus proche de la Bibliothèque de l'UNIGE est celui de la Bibliothèque de l'UniNE, tant dans ses missions, ses collections ou encore ses différents publics. Leur service de renseignements en ligne est présent dès la page d'accueil, proposant les différentes possibilités de contact (*chat*, e-mail, FAQ, en personne), et un bandeau apparaît en bas à droite, avec un intitulé clair et évocateur : « Puis-je vous renseigner ? ». Ce dernier est d'ailleurs présent sur les autres pages du site internet. Je choisirais par contre un nom identique pour tous les modes de contact offerts par le service de référence.

### 5.3.3 Promotion

D'après une recherche menée par le Online Computer Library Center (OCLC) (Connaway et Radford 2011, p. 11), la sous-utilisation du service de référence en ligne peut être attribuée à un manque de connaissance de son existence. Sa faible fréquentation peut provenir de différences sociodémographiques, économiques ou générationnelles, mais elle est également le fait d'une méconnaissance du genre de prestations fournies par le service. La Bibliothèque de l'Université de Genève enregistre peu de requêtes adressées au service de référence en ligne. Forte de ce constat, elle doit axer sa promotion sur une **meilleure communication du type d'offre** qu'elle entend fournir aux usagers à travers son guichet virtuel.

Deux types de promotion peuvent coexister : active et passive. Nous l'avons vu, améliorer l'interface du site web est une première approche. Mais d'après les auteurs Mu, Dimitroff, Jordan et Burclaff (2011, p. 124), une **promotion plus active** est nécessaire. Nous avons déjà parlé de l'option de l'aide à la recherche, avec une fenêtre pop-up qui s'ouvre lors d'erreurs des usagers (par exemple, suite à une absence de résultats au cours d'une recherche dans le catalogue), et qui leur propose de prendre contact avec un professionnel. Bien que cette démarche soit vécue comme potentiellement intrusive aux yeux des utilisateurs, elle peut également être très intéressante, car elle leur permet d'identifier les professionnels et rend le service plus humain. En effet, au-delà du service lui-même, il est essentiel de transmettre à l'utilisateur l'impression qu'une équipe de professionnels travaillent en arrière-plan pour lui fournir des réponses (Mu, Dimitroff, Jordan et Burclaff 2011, p. 126-127).

Comme nous l'avons relevé au [chapitre 4.1.5](#), la promotion peut être alimentée par le service de référence en présentiel, mais aussi par l'équipe de formation. Un bibliothécaire ou un enseignant-formateur en qui l'utilisateur a confiance peuvent également être très favorables à l'utilisation du service s'ils le promeuvent auprès de ce dernier.

D'après Alarcon (Nguyen 2010, p. 57), « *un service de Q/R doit tirer parti de sa dimension virtuelle.* » L'environnement numérique offre en effet des possibilités nouvelles de déploiement d'un service comme le fait de rendre ce dernier accessible là où l'utilisateur se trouve (c'est-à-dire sur n'importe quelle page du site web), en un seul clic. La disponibilité immédiate du service de référence en ligne est justement un critère majeur de promotion, puisqu'il le rend visible et facilement atteignable. En outre, des envois par e-mails, sous forme de newsletters, une communication à travers les réseaux sociaux, un blog ou un bulletin interne, une vidéo de promotion, des liens depuis le catalogue sont autant de moyens de toucher le public cible (en plus d'être des outils pour répondre à leurs questions).

La promotion physique, quant à elle, se retrouve sur divers types de supports : les affiches (qui peuvent d'ailleurs aussi être visibles sur des écrans), flyers ou marques-pages, les goodies, ces objets publicitaires qui sont marqués du logo et du nom du service (stylos, bloc-notes, autocollants, etc.), les expositions ou vitrines thématiques, etc. Evidemment, ces supports de communication représentent un coût non négligeable, mais ces charges peuvent éventuellement être réparties entre les différents sites de la bibliothèque.

La promotion à l'extérieur de l'établissement doit également être privilégiée et tirer profit des nombreux partenariats que développe la bibliothèque, dans une logique de réseau : autres universités, hautes écoles, associations, salons professionnels, listes de diffusion (SwissLib par exemple) etc. Des articles dans la presse (locale ou régionale, voire nationale) sont à envisager, en lien avec une campagne de communication qui tienne compte des différentes étapes clés du projet et de sa réalisation.



## 5.4 Evaluation du service

L'évaluation du service de référence en ligne est importante et nécessaire. Selon Alarcon (Nguyen 2010, p. 110), elle se réalise principalement pour deux raisons. La première concerne le manque de recul que nous possédons sur les outils technologiques employés. Un *chat* ou une messagerie instantanée sont des services relativement innovants dans nos bibliothèques francophones, raison pour laquelle il convient d'estimer leur utilisation réelle. En second lieu, les ressources allouées au service, qu'elles soient humaines, financières ou encore logistiques, sont considérables. Par conséquent, il est primordial de mesurer, avec des données quantitatives et qualitatives fiables et concertées, l'activité du service pour pouvoir adapter et ajuster son organisation si nécessaire.

Tout mesurer et évaluer relève de l'impossible. Un plan d'évaluation est généralement proposé avant le lancement du service et se rediscute d'une année sur l'autre, après l'exploitation des résultats. Des choix sont opérés par l'équipe de projet qui statue sur les orientations qu'elle souhaite donner au service de référence en ligne. Il s'agit donc d'un outil de suivi de l'activité de la bibliothèque, de pilotage et d'aide à la décision.

Un dernier point essentiel consiste à rappeler que l'évaluation est un processus qui se réalise en équipe, afin que les collaborateurs se sentent impliqués dans leur travail et relèvent les données de manière la plus fiable possible (Pettenati 2015).

### 5.4.1 Indicateurs quantitatifs

Un indicateur est la représentation chiffrée d'une variable significative. En d'autres termes, une variable significative se traduit par le but de l'évaluation, l'aspect de la situation que l'on souhaite étudier. Pour observer cette variable, il est possible de déterminer plusieurs indicateurs correspondant à différentes facettes du sujet abordé (Pettenati 2015).

La récolte de ces données dépend de la méthode de production de ces dernières : rapports statistiques issus d'un logiciel ou recueil manuel comme dans le cas de la base de bord du site Uni Mail ou du fichier Excel d'Uni CMU.

Deux normes internationales sont généralement admises en matière d'indicateurs quantitatifs pour un service d'information documentaire et permettent d'adopter une terminologie et méthodologie communes : **ISO 2789 Statistiques internationales de bibliothèques** et **ISO 11620 Indicateurs de performance en bibliothèque**.

Alarcon (Nguyen 2010, p. 111) propose une liste non-exhaustive des indicateurs quantitatifs pertinents pouvant refléter l'activité d'un service de référence en ligne. J'en ai choisi quelques-uns, à titre d'exemples, pouvant servir au futur guichet virtuel de la Bibliothèque de l'UNIGE.

### **Général**

- Nombre de questions reçues au total (indépendamment du mode d'interrogation utilisé)
- Les questions peuvent ensuite être divisées par :
  - Mode de questionnement : e-mails, sessions de *chat*, formulaire, téléphone, etc. ;
  - Site ;
  - Disciplines ou thématiques associées ;
  - Typologie des questions (en fonction de celle choisie par l'équipe de référence) : questions pratiques, bibliographiques, de localisation, d'aide à la recherche, d'accessibilité, etc. ;
  - Statut des usagers : origine géographique (usager interne/externe), fonction si universitaire, éventuellement profession, sexe, etc.

### **Service asynchrone**

- Nombre moyen de questions traitées par collaborateur ;
- Temps moyen/médian passé sur chaque question ;
- Délai de traitement entre la réception de la question et son envoi à l'utilisateur (vérification du respect des délais, très important en termes de qualité de service).

### **Service synchrone**

- Durée moyenne/médiane d'une session de *chat* ou de messagerie instantanée ;
- Répartition des sessions par jour de la semaine et par heure de la journée.

### **Base de connaissance**

- Nombre de questions/réponses dans la base :
  - Nombre de consultations au total ;
  - Nombre moyen/médian de consultations par question.

Selon Accart (2008, p. 234), d'autres statistiques, ne relevant pas directement de l'activité du service d'aide à la recherche, peuvent également être relevées et croisées avec les résultats de ce dernier, afin d'analyser certaines tendances. Par exemple, le nombre de consultation de certaines pages du site web – comme la FAQ, les informations pratiques ou la formation – peut potentiellement faire baisser la

fréquentation du service d'aide à la recherche, si l'utilisateur trouve la réponse à sa question. Ces chiffres sont donc importants à considérer.

#### 5.4.2 Indicateurs qualitatifs

Evaluer la qualité du service est une opération tout aussi essentielle, mais plus difficile à réaliser dans les faits, car elle repose sur des données subjectives. Différentes pistes sont données par Alarcon (Nguyen 2010, pp. 113-117).

##### Satisfaction de l'utilisateur

- **Immédiate** : à l'image des pratiques observées à la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel (et dans d'autres bibliothèques), un questionnaire peut être soumis aux usagers après une session de *chat* sur leurs impressions et niveau de satisfaction. Ce questionnaire doit être court et cadré. Il est impératif qu'il contienne une question sur l'éventualité d'avoir recours à nouveau au service de référence en ligne (en effet, il s'agit là d'une manifestation concrète du niveau de satisfaction).
- **En différé** : Dans ce cas, les questions adressées aux utilisateurs portent davantage sur leur niveau d'appréciation de l'aide effectivement apportée. Un questionnaire peut être envoyé à un échantillon de personnes ayant utilisé le service d'aide à la recherche en ligne. Là encore, des indicateurs existent pour mesurer la qualité du service (Mc Lure, Lankes, Gross et Choltco-Delvin 2002).

##### Qualité des réponses

Alarcon (Nguyen 2010, p. 115), pour étayer ses propos, s'appuie dans cette partie sur un guide pratique de la Reference and User Services Association (RUSA), *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*, dont nous avons déjà parlé dans la partie sur les normes ([chapitre 3.2.2.2](#)).

Les conseils prodigués par l'association sont les suivants :

- **Accessibilité/visibilité** : le service de référence doit être facilement identifiable et proposé à travers une variété de points de contact (surtout virtuels) ;
- **Intérêt manifeste dans la transaction de référence** : les besoins en information de l'utilisateur doivent être pris en considération et retenir toute l'attention du répondant ;
- **Ecoute et questionnement** : l'entretien de référence est au cœur de l'interaction entre l'utilisateur et le professionnel, qui doit faire preuve de compétences relationnelles élevées pour diriger l'échange ;
- **Recherche** : la stratégie de recherche doit correspondre à la demande de l'utilisateur, dans une visée pédagogique ;
- **Suivi** : la transaction de référence ne doit pas prendre fin au moment de la fourniture d'information, mais se poursuivre au-delà, garantissant ainsi une prise en charge à l'utilisateur sur le long terme (orienter vers d'autres ressources, encourager l'utilisateur à refaire appel au service, etc.).

La mesure de la qualité des réponses apportées peut aussi croiser plusieurs informations comme la fiabilité des données produites (exactitude de la réponse) et le coût moyen d'une question (par exemple temps de traitement de la question). Cependant, cet indicateur doit tenir compte de facteurs influençant les résultats, tels que le niveau de difficulté de la question, le statut de l'utilisateur ou encore le genre de traitement apporté au questionnement (références citées, sans citation, redirection, etc.).

### **5.4.3 Notoriété du service**

Au vu des coûts parfois engendrés par la communication lors du lancement d'un nouveau service, ou au cours de son existence, les autorités décisionnelles souhaitent connaître la notoriété de ce dernier auprès des publics cibles.

La norme ISO 11620 permet de calculer le taux de pénétration du service en ligne auprès des usagers, autrement dit le pourcentage d'utilisateurs effectivement touchés parmi le public cible. D'autres données servent également à mesurer cette popularité, comme le nombre d'articles dans la presse présentant le service ou de citations dans la littérature (monographies, articles), les recommandations des usagers satisfaits sur les réseaux sociaux, etc.

De façon plus indirecte, l'impact provoqué par un service de référence en ligne sur ses usagers peut se mesurer, par exemple, en termes d'amélioration des compétences informationnelles ou de progression dans les résultats globaux des étudiants.

### **5.4.4 Avis des bibliothécaires**

Une évaluation interne est nécessaire aussi, car elle permet aux collaborateurs d'ajuster les missions du service de référence virtuel, ses objectifs, et d'améliorer les éventuels problèmes techniques, logistiques, organisationnels qui peuvent intervenir au cours du lancement du projet.

L'enquête par questionnaire est l'occasion de rendre compte de leur satisfaction à participer au service de référence en ligne, mais aussi de leur donner la possibilité de s'exprimer sur des pistes d'amélioration et des besoins en formation.

### **5.4.5 Vers une nécessaire formalisation de l'évaluation**

L'évaluation est fondamentale après la mise en place d'un service de référence, tant du côté des usagers que du personnel de la bibliothèque : enquêtes, focus groupes, statistiques, fournissent tous des informations précieuses sur les futures directions à prendre (Thomsett-Scott 2013, p. 63).

Pour que l'évaluation serve réellement à prendre des décisions et à ajuster son action, les statistiques sont établies dans le but d'apporter des améliorations : la modification des heures d'ouverture du *chat* en fonction des horaires d'affluence ou des besoins relevés par les usagers, l'ajout d'informations manquantes sur le site web, relevées par des questions thématiques récurrentes, le renforcement des formations pour les collaborateurs autour du savoir-répondre, etc.

Dans les faits, nous avons pu observer la difficulté de récolter des données chiffrées fiables sur l'activité des différents services de référence en ligne des bibliothèques interrogées. Au cours de l'analyse de l'existant, nous avons également pu mettre en exergue le nombre d'outils et de méthodes différents destinés à l'analyse du service.

Aussi, il me paraît primordial pour la bibliothèque de formaliser l'évaluation du service, (quantitative et qualitative), pour qu'elle reflète de manière plus fidèle et fiable son activité. C'est seulement de cette façon que le service de référence en ligne pourra opérer de véritables choix stratégiques pour son développement futur et ajuster ses objectifs et actions en fonction des besoins du public.

Indispensable aussi est la question du choix d'un outil et d'une méthodologie concertées. La production et la récolte des données doivent être identiques, de manière à pouvoir véritablement évaluer les informations en comparant les différents sites entre eux.

Puisque dans le cadre de ce travail nous n'avons pas eu le temps de proposer une enquête des besoins, il m'a paru intéressant, dans un premier temps, de sonder le type de questions posées au service de référence en ligne pour recenser les préoccupations des usagers et leurs habitudes.

Si la perspective de réaliser une véritable enquête n'est pas envisageable, des mini-sondages de satisfaction peuvent facilement être mis en place, comme nous l'avons vu dans l'exemple de la Bibliothèque de l'UniNE. Toutefois, il semblerait que la Bibliothèque de l'UNIGE projette de mener une grande enquête, en lien avec le développement du futur plan d'action stratégique 2018-2021, sur le recensement des besoins des usagers. Il serait pertinent et même très important pour l'évolution du futur guichet virtuel d'intégrer des questions en lien avec les usages et les attentes du public pour ce service. De nombreux exemples de questionnaires existent dans la littérature, notamment dans deux **guides de l'Enssib** (Nguyen 2010, pp. 26-28 ; Evans 2011), ou encore l'enquête de satisfaction **Libqual+**, visant à évaluer la qualité des services, spécifiquement destinée aux bibliothèques académiques et déployée depuis 2000 par l'Association of Research Libraries (ARL) aux Etats-Unis.

## 6. Scénarios

Suite aux recommandations formulées pour la mise en place d'un service de référence en ligne à l'échelle de la Bibliothèque de l'UNIGE, il me semble opportun de proposer trois scénarios possibles pour le développement de ce service. Ces trois pistes peuvent se concevoir de manière indépendante. Elles sont également réalisables par étapes, afin de permettre à la bibliothèque une mise en application des recommandations par palier.

Pour les trois voies, je préconise en tous les cas de mettre en pratique les plans de formation développés au [chapitre 5.1.4](#), de réfléchir à un plan de communication ([chapitre 5.3.2](#)) au niveau de la DIS, de promouvoir le service ([chapitre 5.3.3](#)) et enfin de penser à son évaluation ([chapitre 5.4](#)), que ce soit auprès des usagers, en termes de satisfaction et de notoriété, ou encore à l'interne, auprès des collaborateurs.

### 6.1 Scénario 1 : Conserver l'existant

Bien que, dans le [chapitre 4.6.3](#), j'aie évoqué l'incompatibilité de préserver la structure existante, en lien avec les objectifs du mandat, je pense toutefois que ce propos peut être nuancé.

L'option proposée actuellement, liée à la refonte du site internet de la bibliothèque, à savoir conserver un formulaire unique qui redirige les questions automatiquement, peut effectivement représenter une première adaptation envisageable.

Cependant, il me semble difficile de poursuivre le fonctionnement actuel en matière de procédures et de dispositifs employés. L'idée serait d'adopter un outil identique à tous les sites, de formaliser la manière d'archiver les questions et les réponses, d'avoir une base commune de scripts et modèles de réponse, de déterminer des indicateurs pertinents, et de formaliser une politique de service commune afin de garantir un niveau de réponses équivalent à tous les sites.

### 6.2 Scénario 2 : Création d'un poste de coordinateur et formation d'un groupe de référence

Pour le second script, il serait intéressant d'ajouter au premier scénario la création d'un poste de coordinateur (voire deux, selon les besoins) qui serait chargé, en collaboration avec le groupe de référence nouvellement constitué ([chapitre 5.1.3.6](#)), de :

- Formaliser des politiques communes (politique de service, charte, procédures et organisation internes, etc.) ;
- S'assurer de l'harmonisation des pratiques professionnelles en garantissant le suivi des procédures internes ;
- Créer des outils pour les collaborateurs du service de référence en ligne ;

- Coordonner le groupe de référence ;
- Construire des formations à destination des collaborateurs impliqués dans le service.
- Etc.

Par ailleurs, il pourrait prendre en charge une partie des requêtes adressées au service de référence virtuel ne nécessitant pas les compétences spécifiques des professionnels de référence et pouvant être facilement et rapidement traitées.

Ce coordinateur doit, bien évidemment, posséder déjà certaines compétences et connaissances en matière de référence pour pouvoir remplir son rôle de manière efficace.

Dans le cas où le fonctionnement choisi serait de préserver la distribution automatisée des questions (via le formulaire central), un poste de coordinateur pourrait également être envisagé sur site, soit sous la forme de relais du coordinateur central, soit de façon totalement indépendante. Cette dernière solution ne me semble toutefois pas aller dans le sens d'une mutualisation des ressources et des pratiques.

### **6.3 Scénario 3 : Investissement dans un nouvel outil**

Le dernier volet de cette saga, en plus des remarques faites pour les deux premiers scénarios, implique le choix d'un logiciel payant et évolué, possédant de nombreuses fonctionnalités avantageuses (évoquées au [chapitre 5.2](#)).

Bien que cela représente un coût important et un investissement humain conséquent (en effet, il s'agit de former les collaborateurs et les usagers à l'utilisation de l'outil et de garantir sa maintenance), ce genre de dispositif offre une réelle plus-value.

Attention toutefois de ne pas brûler les étapes. Car si l'outil dispose de nombreuses fonctions très attractives, nous devons rappeler ici que les critères déterminants pour le choix d'un logiciel sont avant tout les besoins des usagers et les ressources dont dispose la bibliothèque.

De plus, créer un service de référence en ligne collaboratif est déjà une première étape à franchir, avant de vouloir offrir une réponse à distance interactive. Proposer en premier lieu un mode de contact asynchrone, puis évoluer vers d'autres modalités, c'est construire chaque niveau de service sur le précédent.

## 7. Mémento

Comme annoncé dans la méthodologie générale, un mémento est proposé, en qualité de guide, pour rappeler les grandes étapes inhérentes à la mise en place d'un service de référence virtuel. Ce vade-mecum s'inspire très largement d'un document créé par Karine Pasquier (Pasquier 2012), alors en charge du service de référence Music'all (ancêtre d'InterroGE) des Bibliothèques municipales de la Ville de Genève. Il prend également appui sur l'aide-mémoire proposé par Nguyen (2010, pp. 195-199).

### 1. Etudier la faisabilité du projet

- Faire un état des lieux de l'existant (service en présentiel, personnel, infrastructure, ressources documentaires, procédures, etc.)
- Analyser les besoins du public cible, comprendre ses attentes
- Procéder à une analyse comparative des autres services de référence existants
- Intégrer le projet aux autres projets de l'institution

### 2. Mettre en place un groupe et un plan de projet

- Désigner un chef de projet
- Planifier le projet, évaluer les coûts, les risques
- Valider les jalons (grandes étapes du projet) auprès de la direction

### 3. Définir les objectifs du service de référence (choisir son orientation)

- Développer une vision et une stratégie pour le service
- Définir la mission et les limites du service
- Déterminer le niveau de réponse (spécifier une méthodologie / savoir-répondre)
- Rédiger la politique du service et la charte (interne / externe), voire un manuel du répondant

### 4. Organiser le service

- Choisir un mode d'organisation (répartition des questions, localisation)
- Constituer un groupe de référence (au niveau institutionnel et/ou par site)
- Assigner un nombre de personnes affectées au service
- Formaliser le travail de référence dans les différents cahiers des charges du personnel et prévoir des plans de formation
- Choisir les outils techniques (typologie, fonctionnalités, communication interne, rapports statistiques, etc.)

### 5. Management du service

- Superviser l'organisation du service
- Promouvoir le service
- Se référer aux normes ISO 2789/ ISO 11620 (indicateurs quantitatifs et qualitatifs) pour évaluer le service, sa notoriété, et la qualité des réponses
- Mesurer la satisfaction des usagers et des collaborateurs



## 8. Conclusion

Le fonctionnement des sites de la Bibliothèque de l'Université de Genève en réseau, ainsi que la volonté de mutualiser les ressources et les services offerts à la population, vont dans le sens d'une logique collaborative. La structure même de la bibliothèque permet, en effet, aux collaborateurs de se répartir et de rediriger les requêtes adressées au service de référence virtuel par sites ou domaines de compétence. En découle une harmonisation des pratiques qui peut contribuer à la formalisation de politiques et de procédures communes, garantissant ainsi un niveau de prestations similaire. En cela, la bibliothèque détient un formidable potentiel de développement qualitatif de ses services numériques.

A l'heure actuelle, plusieurs tendances se dessinent en matière de médiation numérique, ce qui complexifie une éventuelle projection dans le futur. Les aspects soulevés tout au long de ce travail, en termes de besoins des usagers, à savoir la personnalisation des services rendus, la formation aux compétences informationnelles, la création d'outils numériques leur permettant une relative autonomie, le développement de nouvelles technologies telles que les applications mobiles, sont autant d'enjeux et de défis à relever pour les professionnels.

Pour correspondre à ces nouvelles exigences, nous avons relevé différents axes réalisables dans le cadre d'un service de référence virtuel. Nous l'avons maintes fois souligné, une première solution envisageable est de favoriser le contact humain, en proposant à l'utilisateur de prendre rendez-vous avec un professionnel si sa question de recherche est complexe. Ce qui représente un double avantage : une personnalisation du service à travers une meilleure identification des collaborateurs, mais aussi un accompagnement individualisé à la méthodologie de la recherche.

Une autre option consiste à collaborer étroitement avec le pôle formation. Les usagers peuvent trouver dans cette offre une complémentarité intéressante. En effet, lors d'une question posée au service de référence en ligne qui nécessite un approfondissement, orienter l'utilisateur vers une offre de formation en relation est une réelle plus-value. Dans le même ordre d'idée, promouvoir le service d'aide à la recherche virtuel lors des formations permet aux usagers désireux de creuser l'un des points abordés durant la séance de prendre rendez-vous avec un professionnel compétent.

A la Bibliothèque de l'UNIGE, tous les éléments sont réunis pour formaliser la mise en place d'un guichet virtuel ou d'un service de référence en ligne. A mes yeux, ce projet est tout à fait envisageable et même hautement souhaitable. Incontestablement, la

concurrence dans le secteur de la recherche d'information reste forte et fragilise les services offerts par les bibliothèques académiques. Pour « résister » au dynamisme du secteur privé, il est important selon moi, de s'inspirer de ce dernier pour communiquer de façon plus efficace sur un savoir-faire et des services innovants trop souvent méconnus. De plus, le professionnel de l'information d'aujourd'hui doit pouvoir préserver son expertise face à la société de l'information.

Les enjeux, pour la Bibliothèque de l'Université de Genève, sont cruciaux. La mutualisation et l'harmonisation tant souhaitées des prestations ne peuvent pas uniquement suivre une logique d'optimisation financière. La bibliothèque doit également valoriser le formidable réservoir de compétences et de connaissances qu'elle possède déjà en son sein. Et pour se positionner dans un environnement en perpétuel mouvement, elle a tout à gagner en se montrant proactive, créative, en anticipant les besoins des usagers et en cherchant des opportunités d'amélioration.

## Bibliographie

- ACCART, Jean-Philippe, 2017a. *Jpaccart* [en ligne]. [Consulté le 29 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.jpaccart.ch/>
- ACCART, Jean-Philippe, 2017b. *La médiation numérique* [webinaire]. [Consulté le 13 mars 2017]. Document interne à l'entreprise GBCconcept
- ACCART, Jean-Philippe, 2016. *La médiation à l'heure du numérique*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie. Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-1505-3
- ACCART, Jean-Philippe, 2013. La médiation en bibliothèque : les 5 médiations. *SlideShare* [en ligne]. 12 juin 2013. [Consulté le 20 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <https://fr.slideshare.net/jpa245/mediation-jp-accart7juin2013>
- ACCART, Jean-Philippe, 2011. Les services de référence virtuels. (1) Historique et développement [enregistrement vidéo]. *Dailymotion* [en ligne]. 30 novembre 2011. [Consulté le 15 mars 2017]. Disponible à l'adresse : [http://www.dailymotion.com/video/xmo125\\_les-services-de-reference-virtuels-1-historique-et-developpement\\_tech](http://www.dailymotion.com/video/xmo125_les-services-de-reference-virtuels-1-historique-et-developpement_tech)
- ACCART, Jean-Philippe, 2008. *Les services de référence : du présentiel au virtuel*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie. Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-0969-4
- BARCLAY, Donald A., 2014. *Serving Online Customers : Lessons for Libraries from the Business World*. Lanham : Rowman & Littlefield. 223 p. ISBN 978-0-8108-9317-7
- BAZIN, Patrick, 2000. Bibliothèque publique et savoir partagé. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne]. Septembre 2000. Vol. 5, pp. 48-52. [Consulté le 13 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-05-0048-003>
- BELL, Steven J., 2007. Who Needs a Reference Desk ? *Library Issues* [en ligne]. Juillet 2007. Vol. 27, n°6, pp. 1-4. [Consulté le 04 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.libraryissues.com/PDF2706Jul2007.pdf>
- BENOIST, David, 2007. *Mettre en place un service collaboratif de référence virtuelle à l'université : le projet du SCD de Paris-Sorbonne (Paris IV)* [en ligne]. Villeurbanne : Enssib. Mémoire d'étude. [Consulté le 27 février 2017]. Disponible à l'adresse : [http://eprints.rclis.org/13484/1/mem\\_00000436.pdf](http://eprints.rclis.org/13484/1/mem_00000436.pdf)
- BIBLIOTHÈQUE DE L'UNIVERSITÉ DE LAVAL, 2016. *Service de clavardage : Document de référence – version 1.1*. 28 p., mis à jour le 02 décembre 2016. Document interne à l'entreprise
- BIBLIOTHÈQUE DE L'UNIVERSITÉ DE NEUCHÂTEL, 2015. *Manuel du répondant : Service de référence virtuelle*. Avril 2015. Rédigé par Aronne Watkins. Document interne à l'entreprise.
- BIELSKAS, Amanda et DREYER, Kathleen M., 2012. *IM and SMS Reference Services for libraries*. Chicago : American Library Association (ALA). The Tech set, 19. ISBN 978-1-55570-782-8
- BOUYSSOU, Jean, 2011. *Les services de référence virtuels ou les bibliothécaires français au défi du réseau* [en ligne]. Paris : Université Paris 8. Mémoire d'étude du Master Numérique : enjeux et technologies. [Consulté le 27 février 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56663-les-services-de-reference-virtuels-ou-les-bibliothecaires-francais-au-defi-du-reseau.pdf>
- BRIDET, Marie-Hélène, COCAUD, Sylvie et LELIEVRE, Virginie, 2010. Une question ? Une réponse ! Les dessous d'un service en information scientifique et technique à distance. In : *Cahier des Techniques de l'INRA* [en ligne]. INRA, pp. 24-32. [Consulté le 21 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <https://hal.archives->

[ouvertes.fr/file/index/docid/939721/filename/Cahier\\_des\\_techniques-NumeroSpecial2012\\_24-32.pdf](http://ouvertes.fr/file/index/docid/939721/filename/Cahier_des_techniques-NumeroSpecial2012_24-32.pdf)

CALENGE, Bertrand, 2015. *Bertrand Calenge : carnet de notes* [en ligne]. [Consulté le 29 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://bccn.wordpress.com/>

CALENGE, Bertrand, 1999. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie. 2e éd. revue et mise à jour. ISBN: 978-2-7654-0777-0

CATTS, Ralph et LAU, Jesus, 2008. *Vers des indicateurs de la maîtrise de l'information*. Paris : UNESCO. [Consulté le 03 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001587/158723F.pdf>

CAVAZZA, Fred, 2017. *Fredcavazza.net* [en ligne]. [Consulté le 29 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://fredcavazza.net/>

CONNAWAY, Lynn Silipigni et RADFORD, Marie L, 2011. *Seeking Synchronicity : Revelations and Recommendations for Virtual Reference*. Dublin, OH : OCLC, juin 2011. ISBN 978-1-55653-427-0. [Consulté le 27 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/synchronicity/full.pdf>

COOPER, I. Diane et CRUM, Janet A., 2013. New activities and changing roles of health sciences librarians : a systematic review, 1990-2012. In : *Journal of the Medical Library Association : JMLA*. Octobre 2013. Vol.101, n°4, pp. 268-277. [Consulté le 04 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.3163/1536-5050.101.4.008>

DIVISION DE L'INFORMATION SCIENTIFIQUE (DIS), 2017a. Service de coordination de la DIS (CODIS) : missions. *Division de l'information scientifique* [en ligne]. 13 juin 2017. [Consulté le 29 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.unige.ch/dis/organisation/codis/>

DIVISION DE L'INFORMATION SCIENTIFIQUE (DIS), 2017b. Organisation générale. *Division de l'information scientifique* [en ligne]. 10 février 2017. [Consulté le 08 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.unige.ch/dis/organisation/>

DIVISION DE L'INFORMATION SCIENTIFIQUE (DIS), 2017c. *Analyse de l'usage des ressources en ligne pour l'année 2016* [document PDF]. Mars 2017. Document interne à l'entreprise

DIVISION DE L'INFORMATION SCIENTIFIQUE (DIS), 2017d. *Séance de site Uni Mail* [document Powerpoint]. 22 février 2017. Document interne à l'entreprise

DIVISION DE L'INFORMATION SCIENTIFIQUE (DIS), 2017e. *Groupe transversal Culture informationnelle Activités 2016* [document Word]. 01 mars 2017. Document interne à l'entreprise

DIVISION DE L'INFORMATION SCIENTIFIQUE (DIS), 2016a. Rapport annuel 2015. *Division de l'information scientifique* [en ligne]. 05 octobre 2016. [Consulté le 29 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.unige.ch/dis/presentation/rapport-annuel/>

DIVISION DE L'INFORMATION SCIENTIFIQUE (DIS), 2016b. *Générique\_BDA-R\_discipline\_final* [document PDF]. 05 février 2016. Document interne à l'entreprise

DIVISION DE L'INFORMATION SCIENTIFIQUE (DIS), 2016c. *Générique\_Responsable de site\_final* [document PDF]. 05 février 2016. Document interne à l'entreprise

DIVISION DE L'INFORMATION SCIENTIFIQUE (DIS), 2016d. *Indicateurs utilisation Culture Informationnelle* [document Powerpoint]. 21 mars 2016. Document interne à l'entreprise

DIVISION DE L'INFORMATION SCIENTIFIQUE (DIS), 2015a. Instances de gouvernance de la Bibliothèque de l'Université de Genève. *Division de l'information*

*scientifique* [en ligne]. 07 décembre 2015. [Consulté le 08 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.unige.ch/dis/organisation/instances-gouvernance/>

DIVISION DE L'INFORMATION SCIENTIFIQUE (DIS), 2015b. Charte de la Bibliothèque de l'Université de Genève. *Division de l'information scientifique* [en ligne]. 07 octobre 2015. [Consulté le 23 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.unige.ch/dis/charte/>

DIVISION DE L'INFORMATION SCIENTIFIQUE (DIS), 2014. Plan d'action stratégique de la Bibliothèque de l'Université de Genève 2014-2017. *Division de l'information scientifique* [en ligne]. 01 mai 2014 [Consulté le 08 juin 2017]. Disponible à l'adresse : [http://www.unige.ch/dis/files/7114/1215/7645/Plan\\_action\\_DIS\\_2014\\_2017.pdf](http://www.unige.ch/dis/files/7114/1215/7645/Plan_action_DIS_2014_2017.pdf)

DUJOL, Lionel, 2017. *La bibliothèque apprivoisée* [en ligne]. [Consulté le 29 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://labibapprivoisee.wordpress.com/>

ENSSIB, 2014. Services de référence virtuels. *Le dictionnaire de l'Enssib* [en ligne]. 11 juin 2014. [Consulté le 15 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/services-de-referance-virtuels>

EUREKOI, 2017. Statistiques du réseau : bilan du 29 mars à mi-juin 2017. *Eurekoi* [en ligne]. [Consulté le 29 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.sqrpro.fr/satistiques-du-reseau/>

EVANS, Christophe, 2011. *Mener l'enquête : guide des études de publics en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB. La boîte à outils (22). ISBN 978-2-910227-90-6

FOURMEUX, Thomas, 2017. *Biblinumericus* [en ligne]. [Consulté le 29 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://biblinumericus.fr/>

FUSELIER, Marie, 2017. Les défis du management en bibliothèque académique. *Hors-Texte*. Juillet 2017. n°113. pp. 7-13. ISSN 0258-0713

GALAUP, Xavier, 2012. *Développer la médiation documentaire numérique*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB. La boîte à outils (25). ISBN 978-2-910227-99-9

GERVAIS, Loïc, 2017. *Médiateur numérique* [en ligne]. [Consulté le 29 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://mediateurnumerique.org/>

GILBERT, Raphaële, 2010. *Services innovants en bibliothèque : construire de nouvelles relations avec les usagers* [en ligne]. Lyon : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques [Enssib]. Mémoire de fin d'étude du diplôme de conservateur, promotion DCB18. [Consulté le 10 avril 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48197-services-innovants-en-bibliotheque-construire-de-nouvelles-relations-avec-les-usagers.pdf>

INSTITUT SUISSE DE DROIT COMPARE, 2014. *Les échecs du chat : 10 erreurs à ne pas commettre lors de la mise en place d'un guichet virtuel* [document PDF]. 15 octobre 2014. Document interne à l'entreprise

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA), 2015. *IFLA Digital Reference Guidelines* [en ligne]. Dernière mise à jour le 22 septembre 2015. [Consulté le 05 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-fr2.pdf>

IRIARTE, Pablo, 2017. *Application UNIGE Mobile : Informations de la Bibliothèque* [document Word]. 19 janvier 2017. Document interne à l'entreprise

JACKSON, Catherine et PEYRELONG Marie-France, 2009. Le service « Questions ? Réponses ! » de l'Enssib : un véritable processus d'échange. In : *Documentaliste – Sciences de l'information*. 04 septembre 2009. Vol. 46, n°3, pp. 66-67.

JACKSON, Catherine, 2007. Mettre en place un service de référence virtuel. *Enssib* [en ligne]. 05 octobre 2007. Dernière mise à jour par Pierre Moison et Amandine Jacquet, le 02 janvier 2014. [Consulté le 27 février 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1692-mettre-en-place-un-service-de-reference-virtuel.pdf>

KERN, M. Kathleen, 2009. *Virtual reference best practices : tailoring services to your library*. Chicago : American Library Association (ALA). ISBN 978-0-8389-0975-1

L'EPLATTENIER, Carole, 2017. *Cahier des charges* [fichier Microsoft Word]. En vue du Travail de Bachelor réalisé à la Bibliothèque de l'Université de Genève, sous la supervision de Khadidja Marchon. Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2016-2017. Document interne à l'école

L'EPLATTENIER, Carole, 2016. *Rapport final de stage* [fichier Microsoft Word]. Stage professionnel réalisé à la Bibliothèque de l'Université de Genève, sous la supervision de Michèle Furer-Benedetti et Leila Gruenhagel. Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2015-2016. Document interne à l'école

La controverse des classements d'universités. Webometrics Ranking of World Universities. *Controverses sciences-po* [en ligne]. [Consulté le 05 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://controverses.sciences-po.fr/archive/classementsuniversites/fr/mpg2-199870--Webometrics-Ranking-of-World-Universities.html>

LANKES, R. David, 2017. *Davidlankes* [en ligne]. [Consulté le 29 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://davidlankes.org/>

LANKES, R. David, 2008. Virtual Reference to Participatory Librarianship : Expanding the Conversation. In : *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology* [en ligne]. Décembre/Janvier 2008. Vol. 34, n°2, pp. 11-14. [Consulté le 26 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.1002/bult.2008.1720340205> [accès par abonnement]

LANKES, R. David, 2002. Virtual Service. In : *Building a successful customer-service culture : A guide for library and information managers* [en ligne]. London : Library Association Publishing, 5 mars 2002. [Consulté le 13 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <https://davidlankes.org/rdlankes/Publications/Chapters/VirtServ.pdf>

LANKES, R. David, COLLINS, John et KASOWITZ, Abby, 2000. *Digital reference service in the new millenium : planning, management, and evaluation*. New York : Niel-Schuman, 2000, 246 p. ISBN 1555703844

LE GRAND ROBERT DE LA LANGUE FRANÇAISE, 2017. Widget. *Le Grand Robert* [en ligne]. [Consulté le 27 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://gr.bvdep.com/robert.asp> [accès par abonnement]

MARGUERAT, Claude, 2014. *Risques et conflits* [fichier PDF]. Support de cours : Cours « Gestion de projet », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2013-2014

MARTELL, Charles, 2005. The Ubiquitous User : A Reexamination of Carlson's Deserted Library. In : *Libraries and the Academy* [en ligne]. Octobre 2005. Vol.5, n°4, pp. 441-453. [Consulté le 15 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <https://muse.jhu.edu/article/188632> [accès par abonnement]

MARTIN, Elaine R., 2013. Shaping opportunities for the new health sciences librarian. *Journal of the Medical Library Association : JMLA*. Octobre 2013. Vol.101, n°4, pp.252-253. [Consulté le 04 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://doi.org/10.3163/1536-5050.101.4.004>

MCCLURE, Charles R., LANKES, R. David, GROSS, Melissa et CHOLTICO-DEVLIN Beverly, 2002. *Statistics, Measures and Quality Standards for Assessing Digital*



*Reference Library Services : Guidelines and Procedures*. Syracuse : Information Institute of Syracuse (Syracuse University). [Consulté le 28 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED472588.pdf>

MCGLAMERY, Susan et COFFMAN, Steve, 2000. Moving Reference to the Web. In : *Reference & User Services Quarterly* [en ligne]. Vol. 39, n°4, pp. 380-386. [Consulté le 03 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.jstor.org/stable/20863844>

MERCIER, Silvère, 2017a. *Bibliobsession* [en ligne]. [Consulté le 29 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliobsession.net/>

MERCIER, Silvère, 2017b. *Médiation numérique dans les bibliothèques : des enjeux aux dispositifs* [Google slides]. [Consulté le 30 juin 2017]. Disponible à l'adresse : [https://docs.google.com/presentation/d/1We5\\_4E3FFfIkImi3r\\_VgvBgTpgHPTYxh\\_azhY\\_yvBnyg/edit#slide=id.g91dcaecd6\\_2\\_0](https://docs.google.com/presentation/d/1We5_4E3FFfIkImi3r_VgvBgTpgHPTYxh_azhY_yvBnyg/edit#slide=id.g91dcaecd6_2_0)

MESGUICH, Véronique, 2010. Les services de référence en bibliothèque : exemples de services en ligne (4/6). *Livre-arbitre* [en ligne]. 23 mai 2010. [Consulté le 27 février 2017]. Disponible à l'adresse : <https://livrearbitre.wordpress.com/category/conference/page/2/>

MICHAUD, François, 2012. Rue des Facs, une aventure francilienne. *Premier mardi* [en ligne]. 02 octobre 2012. [Consulté le 23 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://premiermardi.hypotheses.org/238>

MU, Xiangming, DIMITROFF, Alexandra, JORDAN, Jeanette et BURCLAFF, Natalie, 2011. A Survey and Empirical Study of Virtual Reference Service in Academic Libraries. In : *The Journal of Academic Librarianship* [en ligne]. 11 mars 2011. Vol. 37, n°2, pp. 120-129. [Consulté le 02 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2011.02.003> [accès par abonnement]

MULLER, Floriane, 2014. *Attentes des académiques en matière de services fournis par les bibliothèques des sciences et de médecine : des mutations à anticiper ?* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion. Mémoire de master. [Consulté le 10 avril 2017]. Disponible à l'adresse : [http://doc.rero.ch/record/232840/files/M12\\_TM\\_MULLER.pdf](http://doc.rero.ch/record/232840/files/M12_TM_MULLER.pdf)

NARI, Pedro, 2017. *RE: Budget alloué aux ressources documentaires* [message électronique]. 30 juin 2017

NATIONAL INFORMATION STANDARDS INFORMATION COMMITTEE AZ NETWORKED REFERENCE SERVICES (NETREF), 2004. *Question/Answer Transaction Protocol : Draft for Trial Use* [en ligne]. 17 mars 2004. [Consulté le 05 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.loc.gov/standards/netref/qatp-trial.pdf>

NGUYEN, Claire, 2010. *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB. La boîte à outils (20). ISBN 978-2-910227-82-1

NGUYEN, Claire, 2006. *Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif : analyses comparées et propositions à partir de l'exemple de l'Université de Montréal* [en ligne]. Villeurbanne : Enssib. Mémoire d'étude. [Consulté le 27 février 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/555-mettre-en-place-et-developper-un-service-de-reference-virtuelle-dans-une-perspective-d-integration-a-un-reseau-collaboratif.pdf>

NILSEN, Kirsti, 2005. Virtual versus Face-to-Face Reference : Comparing Users' Perspective on Visits to Physical and Virtual Reference Desks in Public and Academic Libraries. In : World Library and Information Congress : 71th IFLA General Conference and Council. « *Libraries - A voyage of discovery* », Oslo, 14-18 août 2005 [en ligne]. Oslo : IFLA, 28 septembre 2005, pp. 1-10. [Consulté le 11 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/027e-Nilsen.pdf>

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2017a. Statistiques fédérales des bibliothèques universitaires. *OFS* [en ligne]. 25 juillet 2017. [Consulté le 25 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport/culture/bibliotheques.assetdetail.3104685.html>

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2017b. Equipement TIC. *OFS* [en ligne]. 04 avril 2017. [Consulté le 03 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport/societe-information/indicateurs-generaux/menages-population/equipement-tic.html>

OFFICE QUEBECOIS DE LA LANGUE FRANCAISE, 2000. Guichet bancaire virtuel. *Le grand dictionnaire terminologique* [en ligne]. [Consulté le 13 mars 2017]. Disponible à l'adresse : [http://www.granddictionnaire.com/ficheOqlf.aspx?Id\\_Fiche=8370863](http://www.granddictionnaire.com/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8370863)

OHIO LIBRARY COUNCIL, 2017. Webinars and ORE Online Learning. *OLC* [en ligne]. [Consulté le 22 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://olc.org/resources/education/webinars-online-learning/>

ORE ONLINE, 2017. Ohio Reference Excellence (ORE) Professional Development Training. *OLC* [en ligne]. [Consulté le 23 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://oreonline.olc.org/>

PASQUIER, Karine, 2012. *Monter un service de référence en présentiel : mémento*. Mai 2012. Document interne à l'entreprise Bibliothèques municipales de la Ville de Genève

PETTENATI, Corrado, 2015. *Cours 2 : les indicateurs* [fichier Microsoft Powerpoint]. Support de cours : Cours « Evaluation de la performance des SID », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2015-2016. Document interne à l'école

QUESTIONS ? REPONSES !, 2016. SRD : service de référence à distance ? *Enssib* [en ligne]. 20 mai 2016. [Consulté le 15 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/content/srd-service-de-reference-distance>

QUESTIONS ? REPONSES !, 2013. Bonjour, depuis combien de temps [...] ? *Enssib* [en ligne]. 03 décembre 2013. [Consulté le 30 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/content/bonjour-depuis-combien-de-temps-existe-votre-service-de-reponse-distance-est-ce-que-cela>

RATTAZZI, Rossana, 2010. *Un service de référence virtuel en lecture publique : réflexion pour les Bibliothèques municipales de Genève* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion. Travail de Bachelor. [Consulté le 21 mars 2017]. Disponible à l'adresse : [http://doc.rero.ch/record/20941/files/TDB\\_2130.pdf](http://doc.rero.ch/record/20941/files/TDB_2130.pdf)

REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION (RUSA), 2017. *Reference and User Services Guideline Links by Topic* [en ligne]. [Consulté le 05 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.ala.org/rusa/guidelines/guidelines-by-topic>

REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION (RUSA), 2010. *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services* [en ligne]. [Consulté le 05 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org/rusa/files/content/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>

REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION (RUSA), 2008. *Definitions of Reference* [en ligne]. [Consulté le 05 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference>

REITZ, Joan M., 2014. Online Dictionary for Library and Information Science. *ABC-CLIO* [en ligne]. [Consulté le 13 mars 2017]. Disponible à l'adresse : [http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis\\_d.aspx](http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_d.aspx)



RESEAU NATIONAL DE LA MEDIATION NUMERIQUE. *Portail de la médiation numérique* [en ligne]. [Consulté le 29 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.mediation-numerique.fr/>

Rétrofuturisme. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 05 mars 2017 à 14 :14. [Consulté le 23 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=R%C3%A9trofuturisme&oldid=135131750>

REZZONICO, Ariane, 2017a. *Les services de référence : du présentiel au virtuel* [fichier Microsoft Powerpoint]. Support de cours : Cours « Les services de référence et autres services à valeur ajoutée », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2016-2017. Document interne à l'école

REZZONICO, Ariane, 2017b. *Les services en ligne : analyse des services en ligne* [fichier Microsoft Word]. Support de cours : Cours « Les services de référence et autres services à valeur ajoutée », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2016-2017. Document interne à l'école

SAADA, Hélène, 2010. *Les services de référence virtuels : quelle autonomie pour l'utilisateur ?* [en ligne]. Poitiers : Université de Poitiers. Mémoire d'étude [Consulté le 22 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56705-les-services-de-reference-virtuels-quelle-autonomie-pour-l-usager.pdf>

Service de référence virtuel, 2017. *Bibliopédia* [en ligne]. Dernière modification de la page le 04 janvier 2017 à 17 :29. [Consulté le 15 mars 2017]. Disponible à l'adresse : [http://bibliopedia.fr/w/index.php?title=Service\\_de\\_r%C3%A9f%C3%A9rence\\_virtuel&oldid=11661](http://bibliopedia.fr/w/index.php?title=Service_de_r%C3%A9f%C3%A9rence_virtuel&oldid=11661)

SHUPE, Ellen I. et PUNG, Stephanie K., 2011. Understanding the changing role of academic librarians from a psychological perspective : A literature review. In : *The Journal of Academic Librarianship* [en ligne]. 18 juillet 2011. Vol. 37, n°5, pp. 409-415. [Consulté le 02 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2011.06.005> [accès par abonnement]

SILVERSTEIN, Joanne, 2003. Digital Reference : An Overview. In : *D-Lib Magazine* [en ligne]. Février 2003. Vol. 9, n°2. [Consulté le 03 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.dlib.org/dlib/february03/02quest-editorial.html>

STEVENS, Christy R., 2013. Reference Reviewed and Re-Envisioned : Revamping Librarian and Desk-Centric Services with LibStARs and LibAnswers. In : *The Journal of Academic Librarianship* [en ligne]. 06 janvier 2013. Vol. 39, n°2, pp. 202-214. [Consulté le 15 mars 2017]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2012.11.006> [accès par abonnement]

SUMMERHILL, Karen Storin, 2008. The High Cost of Reference : The Need to Reassess Services and Service Delivery. In : *The Reference Librarian* [en ligne]. 26 octobre 2008. Vol. 20, issue 43, pp. 71-85. [Consulté le 03 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : [http://dx.doi.org/10.1300/J120v20n43\\_07](http://dx.doi.org/10.1300/J120v20n43_07) [accès par abonnement]

THOMSETT-SCOTT, Beth C., 2013. *Implementing virtual reference services : a LITA guide*. Chicago : American Library Association (ALA). LITA guide, 26. ISBN 978-1-55570-899-3

UNIVERSITE DE GENEVE, 2017. Statistique universitaire 2016 : étudiantes et étudiants, diplômés et personnel [en ligne]. Mars 2017. [Consulté le 11 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : [https://www.unige.ch/stat/files/9614/9192/1108/Statistiques\\_uni\\_v.2016\\_-\\_en\\_ligne.pdf](https://www.unige.ch/stat/files/9614/9192/1108/Statistiques_uni_v.2016_-_en_ligne.pdf)

UNIVERSITE DE GENEVE, 2016. Bureau des statistiques : données sur les étudiant- e- s [en ligne]. [Consulté le 11 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.unige.ch/stat/fr/statistiques/chiffresetudiants/>

VASSET, Marc et DUFOUR, Florence, 2013. *Bilan de clôture : dossier n° 133* [document Word]. 22 juillet 2013. Université de Genève. Document interne à l'entreprise.

VIEUX, Aurélie, 2014. *Signaler et valoriser les ressources documentaires numériques en bibliothèque universitaire : quels enjeux pour la Bibliothèque de l'Université de Genève ?* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion. Mémoire de master. [Consulté le 27 février 2017]. Disponible à l'adresse : [https://doc.ero.ch/record/232836/files/M12\\_T\\_M\\_VIEUX.pdf](https://doc.ero.ch/record/232836/files/M12_T_M_VIEUX.pdf)

WALLER Gregor, WILLEMSE Isabel, GENNER Sarah, SUTER Lilian et SÜSS Daniel, 2016. *JAMES - Jeunes, activités, médias – enquête Suisse*. Zurich : Haute école des sciences appliquées de Zurich. [Consulté le 04 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : [https://www.swisscom.ch/content/dam/swisscom/de/ghq/verantwortung/documents/james2016/rapport\\_james\\_2016.pdf](https://www.swisscom.ch/content/dam/swisscom/de/ghq/verantwortung/documents/james2016/rapport_james_2016.pdf)

WATKINS, Aronne, 2017. *RE: manuel du répondant* [message électronique]. 09 juin 2017.

WATKINS, Aronne, 2016. *Service de référence par messagerie instantanée* [fichier Microsoft Powerpoint]. Support de cours : Cours « Les services de référence et autres services à valeur ajoutée », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2016-2017. Document interne à l'école

## Annexe 1 : Tableau comparatif des services de référence en ligne

Selon le classement Webometrics Ranking of World Universities

Bibliothèque (classement)	Nom du service	Typologie du service	Nature du lien (texte/image)	Taille du texte / image	Emplacement du lien sur le site (accueil, autres pages, etc.)	Emplacement du lien sur la page elle-même (haut-milieu-bas)	Clarté du texte explicatif et du nom du service
<b>Harvard Library</b> (Université de Harvard, 1 <sup>ère</sup> classement mondial) <a href="http://library.harvard.edu">http://library.harvard.edu</a>	Ask Us ou Ask a librarian	<u>Synchrone</u> : Téléphone <i>Chat</i> durant les heures d'ouverture (10h-17h) <u>Asynchrone</u> : Formulaire / E-mail / Base de connaissance (recherche automatique dans les réponses) / SMS	Texte (avec le symbole ?)	Petit	Page d'accueil, page dédiée	<u>Page d'accueil</u> : menu de navigation, dernier onglet (« Help ») et barre tout en haut de la page (« Ask us ») qui renvoie à la page dédiée en un seul clic	Pourquoi multiplier les points d'accès et attribuer deux noms différents pour le même service ?
<b>Stanford Libraries</b> (Université de Stanford, 2 <sup>ème</sup> classement mondial)	Ask us	<u>Synchrone</u> : Téléphone <i>Chat</i> (uniquement pour les membres de l'université,	Texte (symboles présents sur la page dédiée pour différencier les diverses	Petit à moyen	Page d'accueil, page dédiée	<u>Page d'accueil</u> : menu de navigation, dernier onglet et tout en bas de la page ( <i>footer</i> )	Aisé à trouver sur la page d'accueil et compréhensible. Services et différents points d'accès bien

Bibliothèque (classement)	Nom du service	Typologie du service	Nature du lien (texte/image)	Taille du texte / image	Emplacement du lien sur le site (accueil, autres pages, etc.)	Emplacement du lien sur la page elle-même (haut-milieu-bas)	Clarté du texte explicatif et du nom du service
<a href="http://library.stanford.edu">http://library.stanford.edu</a>		accessible à distance uniquement avec VPN) + Service de référence en présentiel <u>Asynchrone</u> : Formulaires / E-mails des spécialistes de discipline	possibilités d'entrer en contact)			<u>Page dédiée</u> : les différents symboles et une courte explication sur chaque service se trouve sur la gauche de la page	explicités également.
<b>University of British Columbia Library</b> (1 <sup>ère</sup> classement Canada) <a href="http://www.library.ubc.ca/">http://www.library.ubc.ca/</a>	Ask Us !	<u>Synchrone</u> : <i>Chat</i> (lundi-dimanche) / Téléphone / En présentiel <u>Asynchrone</u> : E-mail général et des bibliothécaires spécialistes	Texte blanc sur fond orange	Légèrement plus grand que le reste du texte de la page	Page d'accueil Page dédiée Page de l'aide à la recherche	<u>Page d'accueil</u> : menu de navigation horizontal <u>Page dédiée</u> : Liste des prestations accompagnées de symboles <u>Page d'aide à la recherche</u> : Bloc sur la droite avec le formulaire pour le <i>chat</i>	Le service apparaît clairement grâce à son encadré de couleur bien distincte du reste du site web. Les prestations sont bien présentées et détaillées. Par contre, les limites du service ne sont pas explicitées.

Bibliothèque (classement)	Nom du service	Typologie du service	Nature du lien (texte/image)	Taille du texte / image	Emplacement du lien sur le site (accueil, autres pages, etc.)	Emplacement du lien sur la page elle-même (haut-milieu-bas)	Clarté du texte explicatif et du nom du service
<b>University of Toronto Library</b> (2 <sup>ème</sup> classement Canada) <a href="https://onesearch.library.utoronto.ca/">https://onesearch.library.utoronto.ca/</a>	Ask	<u>Synchrone</u> : <i>Chat</i> / Téléphone / En présentiel <u>Asynchrone</u> : Prise de rendez-vous avec un professionnel / E-mails / FAQ / Guides / Réseaux sociaux	Texte + image (symbole d'un phylactère)	Petit	Page d'accueil Page dédiée Toutes les autres pages	<u>Page d'accueil et autres pages du site</u> : tout en haut dans un bandeau de couleur bleue foncée et en bas, dans le <i>footer</i> , dans une liste de liens rapides	L'intitulé du service est clair, concis et agrémenté d'un symbole. La page dédiée du service est complète et précise bien les prestations que l'utilisateur peut être en mesure d'attendre. Originalité : possibilité de réserver une consultation avec un spécialiste de discipline
<b>Bibliothèque de l'Université de Laval</b> (18 <sup>ème</sup> classement Canada) <a href="http://www.bibl.ulaval.ca/">http://www.bibl.ulaval.ca/</a>	Posez vos questions	<u>Synchrone</u> : <i>Chat</i> / En présentiel <u>Asynchrone</u> : E-mails des spécialistes sur portails des disciplines	Texte + image (symbole d'un phylactère) dans un bandeau orange	Petit	Page d'accueil Page dédiée	<u>Page d'accueil</u> : menu de navigation horizontal, onglet « Services » + en bas à gauche bandeau	Service pas visible, pas naturel pour l'œil de regarder sur la gauche d'un site web. De plus, pourquoi ne pas afficher ce bandeau sur toutes les pages du site web ? La « fouille » pour accéder aux services et à la

Bibliothèque (classement)	Nom du service	Typologie du service	Nature du lien (texte/image)	Taille du texte / image	Emplacement du lien sur le site (accueil, autres pages, etc.)	Emplacement du lien sur la page elle-même (haut-milieu-bas)	Clarté du texte explicatif et du nom du service
							recherche documentaire est beaucoup trop compliquée.
<b>Bodleian Library</b> (Université d'Oxford, 1 <sup>ère</sup> classement Europe et Royaume-Uni) <a href="http://www.bodleian.ox.ac.uk/home">http://www.bodleian.ox.ac.uk/home</a>	Ask a librarian / Ask an Oxford Librarian (pour les membres) Live Help (pour tout ce qui concerne le catalogue SOHO)	<u>Synchrone</u> : pour Live Help ( <i>chat</i> 9h-17h) <u>Asynchrone</u> : Formulaire / E-mail / FAQ / SMS	Texte	Petit	Page d'accueil, pages dédiées	<u>Page d'accueil</u> : bandeau en haut à droite et en bas à gauche ( <i>footer</i> )	Relativement évident pour le terme <i>Ask a librarian</i> , mais la distinction entre les différents services et ce que l'utilisateur peut être en mesure d'attendre manque de clarté.
<b>Cambridge Libraries</b> (Université de Cambridge, 2 <sup>ème</sup> classement Europe et Royaume-Uni) <a href="http://www.lib.cam.ac.uk/camli">http://www.lib.cam.ac.uk/camli</a>	Cambridge LibAnswers	<u>Asynchrone</u> : Formulaire / Twitter / Base de connaissance (recherche automatique dans les réponses) / SMS	Texte	Petit, mais pour le bandeau « Help » code couleur employé (orange)	Page d'accueil, page dédiée	<u>Page d'accueil</u> : menu de navigation horizontal (troisième onglet) + bandeau vertical sur la droite qui s'affiche en continu + bloc	Le terme choisi n'est pas évocateur, heureusement le bloc se trouvant sur la page d'accueil donne des informations sur les contours du service. Mais le bloc n'est pas suffisamment

Bibliothèque (classement)	Nom du service	Typologie du service	Nature du lien (texte/image)	Taille du texte / image	Emplacement du lien sur le site (accueil, autres pages, etc.)	Emplacement du lien sur la page elle-même (haut-milieu-bas)	Clarté du texte explicatif et du nom du service
<a href="#">braries/index.php</a>						sur la droite (au milieu)	visible (il est nécessaire de « scroller »)
<b>Bibliothèque universitaire Pierre et Marie Curie</b> (1 <sup>ère</sup> classement France) <a href="http://www.bupmc.upmc.fr/fr/index.html">http://www.bupmc.upmc.fr/fr/index.html</a>	Pas de service de référence en ligne → possibilité de prendre rendez-vous avec un prof.						
<b>Bibliothèque de l'Université Paris Sud</b> (2 <sup>ème</sup> classement France) <a href="http://www.bibliothèques.u-psud.fr/fr/index.html">http://www.bibliothèques.u-psud.fr/fr/index.html</a>	Une question ?	Service de référence en présentiel (message enjoignant les visiteurs à se rendre directement aux différentes banques d'accueil de prêt des bibliothèques du réseau)	Texte (avec un point d'interrogation pour ponctuer l'expression)	Petit	Page d'accueil, page dédiée (également page dédiée à des guides / tutoriels (auto-formation à la recherche documentaire, outils, guides disciplinaires))	<u>Page d'accueil</u> : menu de navigation horizontal, quatrième onglet « Aide et formations » « Une Question ? »	Le service rendu est clairement défini par l'expression choisie et correctement placé dans l'onglet aide et formations. Par contre, manque de visibilité sur la page d'accueil, il faut un peu fouiller dans l'architecture du site web.

Bibliothèque (classement)	Nom du service	Typologie du service	Nature du lien (texte/image)	Taille du texte / image	Emplacement du lien sur le site (accueil, autres pages, etc.)	Emplacement du lien sur la page elle-même (haut-milieu-bas)	Clarté du texte explicatif et du nom du service
<b>Bibliothèques universitaires Aix Marseille Université</b> (10 <sup>ème</sup> classement France) <a href="http://bu.univ-amu.fr/">http://bu.univ-amu.fr/</a>	@zimut	<u>Synchrone</u> : <i>Chat</i> <u>Asynchrone</u> : Formulaire / FAQ avec recherche par sujets ou populaires et récents / Tutoriels	Texte + logo (puzzle) dans un bandeau (fond orange)	Grand	Page d'accueil Certaines pages du site Page dédiée	<u>Page d'accueil</u> : bloc sur la droite	Le service rendu est clairement défini, notamment grâce au texte d'accompagnement (« vos questions par @zimut »). La navigation sur la page dédiée est faite pour que l'utilisateur trouve une réponse de manière autonome grâce aux outils mis à sa disposition.
<b>Bibliothèque de l'Université de Lille 3</b> (96 <sup>ème</sup> classement France) <a href="https://www.univ-lille3.fr/bibliothèques/">https://www.univ-lille3.fr/bibliothèques/</a>	Une question ? appartient au réseau Ubib.fr	<u>Synchrone</u> : <i>Chat</i> ouvert de 9h à 18h <u>Asynchrone</u> : Contact par e-mail lorsque le <i>chat</i> est fermé	Texte blanc dans un bandeau bleu	Moyen	Page d'accueil	En bas à droite, bandeau	Le service rendu est clairement défini par l'expression choisie et visible dès la page d'accueil. Facile à identifier. Par contre, pas d'indications sur les prestations ni sur les limites du service. Il faut aller directement sur le site d'Ubib.fr



Bibliothèque (classement)	Nom du service	Typologie du service	Nature du lien (texte/image)	Taille du texte / image	Emplacement du lien sur le site (accueil, autres pages, etc.)	Emplacement du lien sur la page elle-même (haut-milieu-bas)	Clarté du texte explicatif et du nom du service
<b>Universitätsbibliothek Heidelberg</b> (1 <sup>ère</sup> classement Allemagne) <a href="http://www.ub.uni-heidelberg.de/">http://www.ub.uni-heidelberg.de/</a>	? Fragen Sie uns !	<u>Synchrone</u> : Téléphone / En présentiel <u>Asynchrone</u> : E-mail / Prise de rendez-vous avec un spécialiste	Texte avec un point d'interrogation au début pour ponctuer l'expression	Moyen (un peu plus grand que le reste du texte)	Page d'accueil Page dédiée	<u>Page d'accueil</u> : en bas à gauche, dans un bloc (liens rapides) <u>Page dédiée</u> : utilisation de symboles pour signifier chaque prestation	Le service rendu est clairement défini par l'expression choisie et visible dès la page d'accueil. Le choix du point d'interrogation en couleur, l'accès en un seul clic et la taille légèrement plus grande du lien permettent une identification relativement aisée et du premier coup d'œil.
<b>Universitätsbibliothek Ludwig Maximilians Universität München</b> (2 <sup>ème</sup> classement Allemagne) <a href="http://www.ub.uni-">http://www.ub.uni-</a>	Fragen Sie uns	<u>Asynchrone</u> : Liste d'e-mails (personnes, départements) / Formulaire / Adresse postale	Texte blanc avec deux logos (téléphone et enveloppe) dans un bandeau bleu	Lettres capitales de taille moyenne	Page d'accueil Toutes les autres pages du site Page dédiée	<u>Page d'accueil et autres pages</u> : bloc en haut à droite	Le service rendu est clairement défini par l'expression choisie et visible dès la page d'accueil. Le choix de la couleur du bandeau, sa visibilité sur toutes les pages du site au même endroit, l'accès en un clic permettent une

Bibliothèque (classement)	Nom du service	Typologie du service	Nature du lien (texte/image)	Taille du texte / image	Emplacement du lien sur le site (accueil, autres pages, etc.)	Emplacement du lien sur la page elle-même (haut-milieu-bas)	Clarté du texte explicatif et du nom du service
<a href="https://www.muenchen.de/index.html">muenchen.de/index.html</a>							identification claire et rapide du service.
<b>Universiteitsbibliotheek Utrecht</b> (1 <sup>ère</sup> classement Pays-Bas) <a href="https://www.uu.nl/universiteitsbibliotheek">https://www.uu.nl/universiteitsbibliotheek</a>	Pas de service de référence en ligne identifié (présence de guides et de formations sur mesure <i>SkillsLab</i> )	<u>Synchrone</u> : Téléphone, sur place <u>Asynchrone</u> : E-mail général ou personnel (en fonction de la requête)					
<b>Bibliotheek Universiteit van Amsterdam</b> (2 <sup>ème</sup> classement Pays-Bas) <a href="http://uba.uva.nl/home">http://uba.uva.nl/home</a>	Vraag het de Bibliotheek	<u>Synchrone</u> : Téléphone durant les heures d'ouverture de la bibliothèque ou <i>chat</i> <u>Asynchrone</u> : deux types de formulaire (interne / externe à l'université)	Texte	Petit	Page d'accueil Page dédiée	<u>Page d'accueil</u> : menu de navigation horizontal, dernier onglet (« contact »)	Le service de référence est difficile à trouver et n'est pas valorisé. De nombreux guides, tutoriels et autres outils sont davantage mis en avant sur le site. Volonté ?

Bibliothèque (classement)	Nom du service	Typologie du service	Nature du lien (texte/image)	Taille du texte / image	Emplacement du lien sur le site (accueil, autres pages, etc.)	Emplacement du lien sur la page elle-même (haut-milieu-bas)	Clarté du texte explicatif et du nom du service
<b>University Library Karolinska Institutet</b> (4 <sup>ème</sup> classement Suède) <a href="https://kib.ki.se/">https://kib.ki.se/</a>	Ask a question	<u>Synchrone</u> : Chat / Téléphone	Texte blanc dans un encadré noir	Petit	Page d'accueil Autres pages du site web Page dédiée (page des contacts)	<u>Page d'accueil</u> : au milieu, bloc avec le formulaire pour le <i>chat</i> et les autres renseignements utiles (téléphone, e-mail) <u>Autres pages</u> : bandeau sur le bas de la page, à droite	Le service rendu est clairement défini par l'expression choisie et visible dès la page d'accueil. Facile à identifier. Par contre, il faut « scroller » avant d'atteindre le milieu de la page. La page de contact offre une multitude de points d'accès, notamment la possibilité de prendre un rendez-vous.
<b>ETH Bibliothek Zürich</b> (1 <sup>ère</sup> classement Suisse) <a href="http://www.library.ethz.ch/de/">http://www.library.ethz.ch/de/</a>	Pas de service de référence identifié	Points de contact par mail ou par téléphone					
<b>Bibliothèque de l'EPFL Lausanne</b>	Ask a librarian	<u>Synchrone</u> : Téléphone / En présentiel <u>Asynchrone</u> : E-mail	Texte	Petit	Page d'accueil Page dédiée	<u>Page d'accueil</u> : menu de navigation horizontal,	Le service est clairement identifiable de par son nom, mais est plus difficile à

Bibliothèque (classement)	Nom du service	Typologie du service	Nature du lien (texte/image)	Taille du texte / image	Emplacement du lien sur le site (accueil, autres pages, etc.)	Emplacement du lien sur la page elle-même (haut-milieu-bas)	Clarté du texte explicatif et du nom du service
(2 <sup>ème</sup> classement Suisse) <a href="http://library.epfl.ch/">http://library.epfl.ch/</a>						onglet « Services »	localiser sur la page d'accueil. Le rendez-vous humain est clairement privilégié.
<b>Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel</b> (10 <sup>ème</sup> classement Suisse) <a href="http://www.unine.ch/bibliotheque/home.html">http://www.unine.ch/bibliotheque/home.html</a>	Vous avez une question ?	<u>Synchrone</u> : Chat / WhatsApp <u>Asynchrone</u> : E-mail / FAQ / Tutoriels / sur rendez-vous	Texte + symboles	Texte petit mais symboles grands	Page d'accueil Page dédiée Sur toutes les pages du site, apparaît le formulaire du chat	<u>Page d'accueil</u> : partie inférieure du milieu de la page, bandeau du formulaire de chat en bas à droite et accès par l'onglet « Renseignements en ligne » se trouvant sur la barre de navigation verticale (à gauche)	Service clairement identifiable, de par son intitulé clair et le symbole du phylactère qui rebondit, comme pour attirer l'attention du visiteur. Le nom du service « Vous avez une question ? » est différent du terme utilisé pour le chat « Puis-je vous renseigner ? » → pourquoi ?

## **Annexe 2 : Questionnaire adressé aux collaborateurs**

### **Historique**

1. Depuis combien de temps existe le service de réponse à distance ?
2. Avez-vous fait une étude de faisabilité avant de lancer le service ?
3. Comment avez-vous évalué les besoins des utilisateurs ?

### **Politique institutionnelle de services**

4. Le service de référence en ligne s'insère-t-il dans une politique globale de services ?
5. Avez-vous élaboré une charte ?
6. Si vous n'avez pas de tels outils, envisagez-vous d'en créer ?

### **Fonction et compétences du répondant**

7. Cette tâche est-elle inscrite dans le cahier des charges du professionnel ?
8. Doit-il disposer de compétences/prédispositions particulières ? Ou est-ce lié à une fonction au sein de l'institution (par ex. spécialiste de discipline) ?
9. Est-ce que cela représente une charge supplémentaire significative de travail ?
10. Combien de temps y consacrez-vous par jour, par mois ?

### **Statistiques**

11. Combien de questions recevez-vous en moyenne par jour, par mois, par année ?
12. Recensez-vous les questions auxquelles vous ne pouvez pas répondre ? Si oui, comment ?
13. Observez-vous des périodes plus chargées que d'autres ? Si oui, selon vous, à quoi sont-elles reliées ?
14. Elaborez-vous des statistiques qualitatives et quantitatives de votre service ?

### **Thématiques**

15. Quels sont les sujets les plus fréquemment posés ?

### **Limites**

16. Y a-t-il des questions que, volontairement, vous ne traitez pas ?
17. Ou répondez-vous à tout type de questions ?

### **Organisation/formation interne**

18. Comment vous répartissez-vous les questions ?
19. Existe-t-il une uniformisation des réponses ?
20. Les collaborateurs ont-ils été formés ?
21. Si non, pensez-vous qu'une formation serait utile pour faire partie de l'équipe de répondants ? Par quel biais ?
22. Existe-t-il un manuel du répondant ?

### **Typologie du service de référence**

23. Quel modèle avez-vous choisi ? (synchrone, asynchrone, indépendant, joint au service en présentiel ou collaboratif)
24. Utilisez-vous un logiciel ?

### **Outils complémentaires**

25. Quels autres outils de médiation numérique utilisez-vous ? Base de connaissance, FAQ, signets, etc.
26. Si vous n'en avez pas, quelles en sont les raisons ?

### **Promotion du service**

27. Comment faites-vous la promotion du service ? Avez-vous créé un logo ? Si non, pensez-vous que cela soit utile ?

### **Avis personnel**

28. Considérez-vous cette activité utile et intéressante en tant que bibliothécaire ?
29. Y a-t-il une expérience que vous souhaiteriez nous faire partager ?

## **Annexe 3 : Uni Arve, Rachel Bays**

### *1. Depuis combien de temps existe le service de réponse à distance ?*

Depuis 2006, avant la réorganisation des sites de la bibliothèque de l'UNIGE.

Uni Arve est un petit site. Mise en place du service de référence pas très formelle, moins coordonnée que si cela devait se formaliser maintenant. Idée « spontanée » à la base.

Rachel Bays a été à la base du projet, aujourd'hui suppléante, car un poste de spécialiste de formation s'est créé et logique de transmettre la responsabilité du service à cette personne.

### *2. Avez-vous fait une étude de faisabilité avant de lancer le service ?*

Intérêt personnel pour le sujet et le service à l'utilisateur. Projet web en parallèle. Correspond au lancement du site web, ce qui a suscité une motivation à développer un service de référence virtuel.

Pas d'étude poussée, avec rapport d'opportunité. « On y va, on essaie ! »

Documentation, exploration d'autres services de référence (Guichet du Savoir, SwissInfoDesk) : réflexion sur le public, flux des processus, base de connaissance (cette dernière n'a finalement pas été développée).

### *3. Comment avez-vous évalué les besoins des utilisateurs ?*

Evaluation du service après six mois : questionnaire en ligne et version papier dans les bibliothèques facultaires.

### *4. Le service de référence en ligne s'insère-t-il dans une politique globale de services ?*

La charte a été élaborée avant la restructuration des sites de la bibliothèque de l'UNIGE. N'a pas été mise à jour depuis.

### *5. Avez-vous élaboré une charte ?*

Oui (2006-2007), disponible sur le site. Sous la forme de liste à points.

Consultation des pratiques des sites de la bibliothèque ou d'autres institutions (inspiration). A été soumise à la direction de l'époque.

Clause de confidentialité, protection des données personnelles et de la vie privée des usagers (respect de l'anonymat des utilisateurs et des sujets de recherche).

### *6. Si vous n'avez pas de tels outils, envisagez-vous d'en créer ?*

Dans une volonté d'uniformiser, intéressant d'avoir des outils communs. Par contre, peut être difficile à mettre en place lorsque l'on aborde les spécificités de chaque site. Charte est assez générale, donc plus facile que d'autres outils.

*7. Combien de membres composent l'équipe du service de référence ?*

Pas très clair (formalisé), 4 personnes.

Laure Melifluo, responsable du service, Rachel Bays suppléante, Audrey Bellier (va reprendre la responsabilité pendant le congé maternité de Laure), Anne-Sophie Gauthier (en mathématique), dans l'équipe de départ, remplace si besoin. Laure et Audrey sont également en charge du service de formation documentaire.

*8. Cette tâche est-elle inscrite dans le cahier des charges du professionnel ?*

Réorganisation des tâches et des services à venir au sein du site Uni Arve.

Pas très formel, mais par déduction le service de référence fait partie des tâches du responsable du service de formation documentaire.

Rachel Bays va se renseigner pour savoir si cette fonction est inscrite dans le cahier des charges des professionnels [...] « il n'est pas fait mention du service de référence, car il avait été estimé que le temps à y consacrer ne justifiait pas une mention dans le cahier des charges. »

*9. Doit-il disposer de compétences/prédispositions particulières ? Ou est-ce lié à une fonction au sein de l'institution (par ex. spécialiste de discipline) ?*

Audrey Bellier a également une formation de biologiste et répond aux questions plus pointues (côté plus scientifique)

Idée de départ : renvoi des questions ciblées aux spécialistes de discipline. Demande de renvoi des questions aux répondants pour formaliser les réponses (avait fait débat à l'époque).

Définition des professionnels en charge du service par intérêt, les personnes se sont manifestées.

*10. Est-ce que cela représente une charge supplémentaire significative de travail ?*

Non, environ une à deux questions par semaine.



Bien que le service de formation documentaire se soit étoffé et draine sans doute plus de questions qu'auparavant. Les personnes ont davantage le réflexe de poser leurs questions à la bibliothèque, ce qui était moins le cas avant.

*11. Combien de temps y consacrez-vous par jour, par mois ?*

Répartition du travail en fonction des jours de travail.

Limitation à deux heures par question. Fourniture des sources, en anglais si demande expresse.

Si demande au guichet physique trop complexe, ou demandant trop de temps, renvoi vers les spécialistes de formation ou invitation à prendre rendez-vous avec un professionnel.

*12. Combien de questions recevez-vous en moyenne par jour, par mois, par année ?*

Une à deux par semaine. Cela dépend des périodes.

De par l'organisation du site, les questions sont souvent adressées directement aux personnes en charge de la formation ou à l'accueil de la bibliothèque. Le service de référence ne remplace pas le contact humain.

Questions externes ? Cela pourrait être intéressant de voir quelle est la proportion.

*13. Recensez-vous les questions auxquelles vous ne pouvez pas répondre ? Si oui, comment ?*

Oui, via la messagerie Outlook.

Dossiers par thématique (identique au formulaire, par discipline), questions factuelles.

*14. Observez-vous des périodes plus chargées que d'autres ? Si oui, selon vous, à quoi sont-elles reliées ?*

A priori oui, à vérifier. « [...] j'ai demandé à ma collègue s'il y a des périodes plus chargées que d'autres et apparemment pas. Elle m'a même dit que le nombre de questions n'était même pas de 2-3 par semaine, mais plutôt 1 par semaine et encore... »

*15. Elaborez-vous des statistiques qualitatives et quantitatives de votre service ?*

Non, évoque la possibilité de faire des pointages.

*16. Quels sont les sujets les plus fréquemment posés ?*

Questions plutôt liées à la recherche dans les bases de données. Pas pour les aider à conduire leurs expériences chimiques ! D'ordre méthodologique

Impressions, à vérifier de manière plus précise.

Exemples de questions :

- Accès à des bases de données temporairement indisponibles.
- Le service de prêt à domicile, est-il disponible les dimanches (ou ce dimanche 4 septembre 2016) ?
- I need a book on basic bio-statistics. I am a research assistant working in file dof Radiology at HUG.
- Je suis assistante-doctorante depuis septembre 2015 et je n'ai pas accès à SciFinder, est-ce possible d'avoir accès à cet outil gratuitement via l'université ? Si oui, que faut-il faire de particulier ? Merci pour votre aide
- Je vous écris pour vous demander comment est-il possible d'accéder à la Pharmacopée Helvétique ? Y a-t-il un login et un mot de passe spécifique à fournir sur le site en plus de la connexion vpn ? Merci.

17. *Y a-t-il des questions que, volontairement, vous ne traitez pas ?*

Oui, voir la charte.

Limitation dans la fourniture des références (3), parce que décision de ne pas faire le travail à la place des étudiants. But : expliquer la méthodologie, montrer exemples, pour comprendre et pouvoir appliquer à leur tour la méthode de recherche proposée.

A caractère raciste, injurieux ou violent : pas de réponse.

Si question ne concerne pas le site, renvoi vers la bibliothèque concernée (Uni Arve pas très parlant pour l'utilisateur).

18. *Où répondez-vous à tout type de questions ?*

S'engagent à donner une réponse, si ce n'est pas la réponse à la question, au moins une orientation.

19. *Comment vous répartissez-vous les questions ?*

Laure Melifluo, la seule à 100%, responsable du service, gère.

E-mail générique : tout le monde y a accès. Laure traite en principe la question ou fait suivre (soit à la personne concernée, soit dans une autre bibliothèque).

20. *Existe-t-il une uniformisation des réponses ?*

Laure donne des formations dans les bibliothèques satellites (mathématiques, sciences de la terre, informatique), donc a développé une bonne connaissance des outils. En tant que spécialiste de la formation documentaire, elle chapeaute les différentes questions, peut prendre en charge un grand nombre de questions.

Uniformisation de facto.

*21. Les collaborateurs ont-ils été formés ?*

Pas de formation spécifique.

*22. Si non, pensez-vous qu'une formation serait utile pour faire partie de l'équipe de répondants ? Par quel biais ?*

Oui, mais pas que pour le guichet virtuel. Nécessaire de bien connaître les bases de données en tant que professionnel.

Actuellement, tâches bien réparties, par exemple au sein de l'équipe de la formation documentaire. Peut-être pour les spécialistes de discipline si les questions sont redirigées vers eux ?

*23. Existe-t-il un manuel du répondant ?*

Non

*24. Quel modèle avez-vous choisi ? (synchrone, asynchrone, indépendant, joint au service en présentiel ou collaboratif)*

Asynchrone, formulaire

Guichet en présentiel répond également aux questions d'orientation, de référence, etc. Si beaucoup de monde, bornes de prêt et éventuellement collègues dans les bureaux disponibles si besoin.

*Chat ?* Intéressant, mais concrètement difficile à mettre en place pour assurer une permanence. Fort engouement au départ, mais parfois des moyens de contact plus simples sont plus efficaces comme le téléphone.

*25. Utilisez-vous un logiciel ?*

Microsoft Outlook

*26. Quels autres outils de médiation numérique utilisez-vous ? Base de connaissance, FAQ, signets, etc.*

Pas de base de connaissance. Archivage des questions, création d'une FAQ avec les questions les plus fréquemment posées.

FAQ très générale : comment prolonger un document ou rechercher dans les bases de données (avec un exemple fictif).

**Idée d'un processus automatisé, comme dans certains grands services.**

Portails thématiques (spécialistes de discipline : une personne de contact par discipline, **but d'humaniser les contacts**, lien avec les académiques)

*27. Si vous n'en avez pas, quelles en sont les raisons ?*

**Pas suffisamment de questions, trop précises.**

Problématique au niveau de la confidentialité des données (sujets de recherche).

*28. Comment faites-vous la promotion du service ? Avez-vous créé un logo ? Si non, pensez-vous que cela soit utile ?*

Jean-Philippe Accart a travaillé pendant deux ans pour le site Uni Arve, a pas mal poussé pour mettre en avant ce service (partenariat avec SwissInfoDesk et Si@de), probablement pour cette raison qu'InformaSciences cité en exemple dans la littérature.

**Pas mal de promotion au début, mais finalement assez peu utilisé, baisse de motivation.**

Nom créé InformaSciences avec un logo à l'époque, mais plus le droit de l'utiliser. Pas forcément employé (le nom du mail est différent « Bibliosciences info »)

*29. Considérez-vous cette activité utile et intéressante en tant que bibliothécaire ?*

Oui. Au début très intéressant de mettre ce service en place, dynamique, en lien avec d'autres projets liés au web. Mais petite déception par rapport au peu de questions soulevées. Essai de promouvoir le service : affiches (couloir), jeu (cartes avec des questions, chocolat), gros panneaux à l'entrée, mails, etc. Mais pour finir, ont arrêté de faire de la publicité.

**Constat que les questions sont souvent du même genre. Si cela se développe, trouverait difficile de ne s'occuper que de ce service.**

Bien d'avoir les deux types d'accueil : en présentiel (contact humain) et virtuel

*30. Y a-t-il une expérience que vous souhaiteriez nous faire partager ?*

Travaux : demande de la part des étudiants d'avoir davantage de places de travail, avec un peu plus de confort (toilettes, alimentation, etc.). Va peut-être drainer davantage de monde au guichet et redynamiser le service ?

## **Annexe 4 : Uni Bastions, Hélène Vincent**

*1. Depuis combien de temps existe le service de réponse à distance ?*

Mise en place du formulaire et de l'adresse mail dédiée en 2013. Préexistence d'un autre point de contact auparavant ? Non, pas d'adresse mail générique avant 2013.

*2. Avez-vous fait une étude de faisabilité avant de lancer le service ?*

Non. Mise en place de pages web communes pour toutes les bibliothèques + développement des pages Uni Bastions. Formulaire commun à tous les sites sous <https://www.unige.ch/biblio/services/aiderecherche/> et sur les pages Uni Bastions une adresse mail dédiée sous contact (FAQ/infos pratiques) : [biblio-bastions-info@unige.ch](mailto:biblio-bastions-info@unige.ch)

*3. Comment avez-vous évalué les besoins des utilisateurs ?*

Pas évalué.

Besoin d'une adresse générique en plus des adresses de contact proposées par service ou discipline. Absence d'un service de référence « dédié » en présentiel à Uni Bastions.

*4. Le service de référence en ligne s'insère-t-il dans une politique globale de services ?*

Fait partie du plan d'action stratégique 2014-2017 sous prestations et services (objectif 4). Pas mis en place au-delà des adresses listées au point 2, mais en priorité pour le prochain plan stratégique.

*5. Avez-vous élaboré une charte ?*

Non. Mais en lien avec la charte générale de la bibliothèque (missions, valeurs, etc.) et la charte d'accueil.

*6. Si vous n'avez pas de tels outils, envisagez-vous d'en créer ?*

Politique des services en cours au sein de la DIS.

*7. Combien de membres composent l'équipe du service de référence ?*

Seul le responsable du site gère le service de référence en ligne.

*8. Cette tâche est-elle inscrite dans le cahier des charges du professionnel ?*

Pas spécifiquement.

9. *Doit-il disposer de compétences/prédispositions particulières ? Ou est-ce lié à une fonction au sein de l'institution (par ex. spécialiste de discipline) ?*

Les questions sont fréquemment redirigées vers les spécialistes de discipline, auprès des coordinateurs responsables des services (prêt, PEB) ou encore des collections.

10. *Est-ce que cela représente une charge supplémentaire significative de travail ?*

Non

11. *Combien de temps y consacrez-vous par jour, par mois ?*

Peu de temps globalement, mais difficile à chiffrer car questions redistribuées.

12. *Combien de questions recevez-vous en moyenne par jour, par mois, par année ?*

Environ 10 par mois.

A l'époque de la mise en place du formulaire et de l'adresse dédiée, **questionnement de l'équipe sur la quantité des questions à venir et sur le traitement de la disparité des demandes.**

13. *Recensez-vous les questions auxquelles vous ne pouvez pas répondre ? Si oui, comment ?*

Non

14. *Observez-vous des périodes plus chargées que d'autres ? Si oui, selon vous, à quoi sont-elles reliées ?*

Non

15. *Elaborez-vous des statistiques qualitatives et quantitatives de votre service ?*

Non

16. *Quels sont les sujets les plus fréquemment posés ?*

Exemples de questions posées depuis janvier 2017 (document papier tiré des archives de la messagerie Outlook) :

Hors-formulaire :

- Etudiante en France (Tours) pose question sur modalité accès mémoire en histoire de l'art ;
- Retard prêt (suite lettre sommation) ;
- Demande de stage AID ;

- Carte prêt bloquée. Heure la plus tardive possible pour venir sur place et résoudre problème ;
- Prêt rendu mais toujours dans dossier lecteur ;
- Demande emploi étudiante ;
- Communiqué bibliothèque diocèse Annecy. Envoi URL de leur site et de leur catalogue et rappel de leur biblio en accès libre. ;
- Mot de passe utilisateur ;
- Conditions d'accès au prêt inter dans RERO ;
- Demande d'achat d'un article précis de la Société genevoise d'études italiennes ;
- Demande réponse sur proposition stage AID ;
- Journée d'information Institut littéraire suisse / Textes en route et festival ;
- Demande de stage en vue de débiter CFC AID ;
- Chercheur de Montréal en visite à Genève pour quelques semaines demande si possible consulter roman spécifique ;
- Prolongation d'un livre plus possible en ligne. Demande de faire prolongation pour raisons familiales. Lectrice loin de Genève. ;
- Demande de reproduction d'une affiche pour article scientifique : redirigé vers BGE ;
- Problème d'accès au dossier lecteur ;
- Demande faire service civil à la biblio ;
- Demande prêt inter d'une autre bibliothèque ;
- Demande prolongation prêt, ne sait pas comment faire en ligne ;
- Question précise sur mention manuscrite sur catalogue de vente parisienne de 1779, redirigée vers BGE. ;

#### Formulaire :

- Doctorante hors UNIGE mais résidente à Genève demande aide pour localiser titre pas dispo sur RERO. Avec indication des sources déjà consultées.
- Etudiante souhaite obtenir article 2012 via prêt inter pour une revue que nous n'avons localement que jusque fin 1990.

+ publicité/spam

Constats : davantage lié à un problème individuel qu'un cas de figure générique (et qui peut potentiellement se retrouver dans une FAQ) + très peu de questions par formulaire.

*17. Y a-t-il des questions que, volontairement, vous ne traitez pas ?*

Même si la question ne rentre pas dans le champ des questions traitées, des sources sont données pour orienter la personne.

Plusieurs questions concernent la BGE (et inversement) et sont donc redirigées vers elle.

18. *Où répondez-vous à tout type de questions ?*

La réponse va beaucoup dépendre de la personne et de son besoin, mais pour un étudiant par exemple qui souhaiterait de l'aide pour une recherche, idée de donner quelques mots-clés, citer les bases de données pertinentes ou encore les ouvrages de référence imprimés.

19. *Comment vous répartissez-vous les questions ?*

Responsable de site (Monsieur Hernandez) est responsable du service et réceptionne les questions. Soit il répond directement, soit il redirige vers la personne ou le service compétents.

20. *Existe-t-il une uniformisation des réponses ?*

Non

21. *Les collaborateurs ont-ils été formés ?*

Non, pas spécifiquement.

22. *Si non, pensez-vous qu'une formation serait utile pour faire partie de l'équipe de répondants ? Par quel biais ?*

Oui, intérêt pour être formé au travail de référence si outils synchrones mis en place. Formation à la méthodologie (pas forcément lié à une discipline).

23. *Existe-t-il un manuel du répondant ?*

Non

24. *Quel modèle avez-vous choisi ? (synchrones, asynchrones, indépendant, joint au service en présentiel ou collaboratif)*

Deux accès principaux :

- Infos pratiques / FAQ (site Bastions) : boîte mail dédiée ([biblio-bastions-info@unige.ch](mailto:biblio-bastions-info@unige.ch))
- Via la page « Aide à la recherche » (disponible depuis deux onglets différents « Services » et « Aide et formations ») : mise en avant des ressources par discipline (portails) et possibilité d'accéder au formulaire générique en un clic.

Pas formalisé en tant que service de référence en présentiel, mais le guichet d'accueil (bureau de prêt) officie également en tant que service de référence, avec le soutien des



spécialistes de discipline joignables en cas de besoin (sur appel directement ou sur rendez-vous, par e-mail). Mais, peu de questions pointues.

25. *Utilisez-vous un logiciel ?*

Microsoft Outlook (les questions y sont conservées, mais pas spécifiquement archivées).

26. *Quels autres outils de médiation numérique utilisez-vous ? Base de connaissance, FAQ, signets, etc.*

FAQ

Guides et tutoriaux (par exemple maîtriser sa recherche documentaire)

Ce serait intéressant d'être en mesure de **mettre en commun les questions, identifier des rubriques pour nourrir une éventuelle FAQ plus fournie.**

27. *Si vous n'en avez pas, quelles en sont les raisons ?*

Pas de réponse.

28. *Comment faites-vous la promotion du service ? Avez-vous créé un logo ? Si non, pensez-vous que cela soit utile ?*

Mise en avant des portails, mais les outils transversaux sont aussi à valoriser.

Statut des disciplines pas égal : Le travail de collaboration entre la bibliothèque et les académiques est encore à améliorer pour convaincre l'ensemble du corps enseignant de la valeur ajoutée de la bibliothèque au-delà de la gestion des collections.

Attention, il s'agit de proposer les outils et les ressources au bon moment dans le cursus des étudiants, sinon cela manque d'efficacité.

29. *Considérez-vous cette activité utile et intéressante en tant que bibliothécaire ?*

**Utile d'avoir le contact avec l'étudiant**, manque de visibilité dans les bureaux. Chaque spécialiste a une permanence de deux heures de prêt par semaine.

Temps de formation également important.

30. *Y a-t-il une expérience que vous souhaiteriez nous faire partager ?*

Idée de travailler dans la salle de lecture en se tenant à disposition des usagers pour être « interrompue » par ceux qui auraient une question. Car remarque que lorsqu'une question surgit, **souvent besoin d'une réponse immédiate et non pas différée.** Et peut parfois être compliqué ou **intimidant d'aller poser la question au guichet d'accueil.**

Pour les publics d'Uni Bastions, la recherche basée sur des documents imprimés (monographies) est importante, peut-être davantage que pour les publics des autres sites. L'offre numérique de monographies pour les institutions est, elle, encore limitée, hors système de « package », et est très variable d'une discipline à l'autre. Peut expliquer en partie le manque d'engouement pour le service de référence virtuel.

Quelques exemples cités d'autres institutions : Lille 3, University of Cambridge, Karolinska (Suède), Laval (Canada). Sont surtout d'intérêt soit pour leur design web, soit pour la simplicité/visibilité avec laquelle le formulaire de recherche est présenté, soit pour le ton choisi pour s'adresser aux internautes. Mais pas forcément pour les trois à la fois.

Projet : « long night procrastination » (initiative allemande) → mise en commun des compétences des bibliothécaires et du corps enseignant pour les étudiants à partir d'un vrai sujet de recherche

Writing Lab : ateliers de composition de l'UNIGE destinés aux étudiants souhaitant se faire aider dans l'écriture de leurs essais.

## **Annexe 5 : Uni CMU, Anne Moenne-Loccoz**

*1. Depuis combien de temps existe le service de réponse à distance ?*

Pas de guichet virtuel officiel. Point de contact existant depuis le moment où les e-mails ont été mis en place. Formulaire lors de la mise en commun des sites (mis en place par le groupe web).

*2. Avez-vous fait une étude de faisabilité avant de lancer le service ?*

Non

*3. Comment avez-vous évalué les besoins des utilisateurs ?*

Pas d'enquête de satisfaction. Retour des personnes directement.

*4. Le service de référence en ligne s'insère-t-il dans une politique globale de services ?*

Le service de référence s'inscrit dans les services offerts aux publics de la bibliothèque, au même titre que les autres services.

*5. Avez-vous élaboré une charte ?*

Non. Pas de charte officielle. Avant, informations sur les limites du service inscrites dans l'ancien site (Centre de Documentation de la Santé), mais lors du rattachement au portail, la plupart de ces données n'ont pas été reprises. A été fait dans l'urgence.

6. *Si vous n'avez pas de tels outils, envisagez-vous d'en créer ?*

Important ! A mettre en place, mais dans l'attente du nouveau site web pour le formaliser.

Renseignements pris sur le site de Cap culture santé (charte développée intéressante) qui répond aux questions liées à la santé pour le Guichet du Savoir.

**En attente charte commune DIS.**

7. *Cette tâche est-elle inscrite dans le cahier des charges du professionnel ?*

Oui

Mafalda Burri : responsable du service de référence

Gervaise Badet : responsable des formations

Anne Moënne-Loccoz : pour les patients

Annick Widmer

8. *Doit-il disposer de compétences/prédispositions particulières ? Ou est-ce lié à une fonction au sein de l'institution (par ex. spécialiste de discipline) ?*

Travail en collaboration avec différentes personnes (souvent les personnes se trompent et envoient leur question au premier formulaire qu'ils ont trouvé, donc nécessité de renvoyer la question).

Historiquement, les personnes ont postulé pour le service de référence.

Connaissances biomédicales un plus, mais pas une obligation

9. *Est-ce que cela représente une charge supplémentaire significative de travail ?*

Non, pas en ligne. Mais service de référence en présentiel draine plus de monde.

**Le virtuel – réponse à distance facilite le travail : pas besoin de fixer de rdv, pas besoin aux usagers de se déplacer.**

10. *Combien de temps y consacrez-vous par jour, par mois ?*

Pas de limitation de temps. Dépend également de la personne qui pose la question.

**Parfois aide sous forme de mots-clés, mais également « faire pour ». Accompagnement plus important. Pas de limitation du nombre de références données par exemple.**

Le nombre de questions varie selon les mois, les périodes de l'année : souvent plus de demandes automne et printemps.

*11. Combien de questions recevez-vous en moyenne par jour, par mois, par année ?*

Majorité des questions envoyées par e-mail (statistiques sur fichier Excel)

Document Excel qui liste toutes les questions posées (date de la question, question, personne, point de contact, etc.).

Distribution de cartes de visite à l'accueil avec un contact par e-mail, peut-être pour cette raison que davantage de questions par ce biais.

*12. Recensez-vous les questions auxquelles vous ne pouvez pas répondre ? Si oui, comment ?*

Dans notre fichier Excel nous recensons toutes les questions il me semble.

De toute façon quelles que soient les questions, nous essayons de donner en tout cas une piste.

*13. Observez-vous des périodes plus chargées que d'autres ? Si oui, selon vous, à quoi sont-elles reliées ?*

Statistiques : diminution des demandes via le formulaire depuis 2015. Pour quelles raisons ?

**Chute des demandes** (en ligne et présentiel) : usagers mieux formés ?

Souvent plus de demandes automne et printemps.

*14. Elaborez-vous des statistiques qualitatives et quantitatives de votre service ?*

Oui, fichier Excel pour la partie quantitative.

*15. Quels sont les sujets les plus fréquemment posés ?*

Ce qui est traité au service de référence sont vraiment des questions de référence.

Et si questions plus factuelles ? Réponse, évidemment, mais généralement il s'agit de questions complexes.

Confusion parfois avec des demandes d'articles. Renvoi vers la personne en charge du PEB.

Peu de redirection, domaine de la médecine assez bien identifié.

**Service particulier : revue systématique** (techniques de recherche fédérée pour trouver tous les articles qui concernent un sujet, pour les chercheurs essentiellement) ou mini formations Zotero/EndNote : formations en groupe et individuelles.

*16. Y a-t-il des questions que, volontairement, vous ne traitez pas ?*

Renvoi des questions posées par les étudiants d'autres écoles (HES) à leur bibliothèque d'attache.

Conseils médicaux : pas de substitution au médecin, mais réorientation vers des sites compétents en la matière (planète santé).

Questions hors domaine biomédical

Réponses aux demandes des collégiens : seulement un aiguillage et par email / pas de rdv.

*17. Ou répondez-vous à tout type de questions ?*

Les services rendus pourraient aller loin, par exemple « au lit du patient », c'est-à-dire faire des recherches pour les patients ou pour les professionnels de la santé en charge de patients (convention avec les HUG, service pourrait se mettre en place). Panel très large.

*18. Comment vous répartissez-vous les questions ?*

Un e-mail générique, quatre personnes rattachées au service de référence. Une personne responsable qui gère le service et répond aux questions (taux de travail 50%). Hiérarchie mise en place lors de l'absence de la responsable : répartition des permanences (deux personnes doivent être présentes sur site tout le temps).

*19. Existe-t-il une uniformisation des réponses ?*

Nous avons tenté de rédiger des réponses uniformisées (réponse questions collégiens, réponse accès articles, réponse proposition de rdv) (annexe 11).

*20. Les collaborateurs ont-ils été formés ?*

Pour InterroGE oui (formation très générale, méthodologique). Depuis qu'Uni CMU est sorti du projet, Anne a formé les répondants d'InterroGE aux outils liés à la santé et au domaine médical.

Auto formation principalement.

Formations en ligne proposées par les éditeurs de bases de données

Mafalda vient de se former aux revues systématiques

21. *Si non, pensez-vous qu'une formation serait utile pour faire partie de l'équipe de répondants ? Par quel biais ?*

Oui, bien sûr.

22. *Existe-t-il un manuel du répondant ?*

Non

23. *Quel modèle avez-vous choisi ? (synchrone, asynchrone, indépendant, joint au service en présentiel ou collaboratif)*

E-mail + formulaire

24. *Utilisez-vous un logiciel ?*

Non. Archivage des réponses sur Microsoft Word et dans Outlook (par thématique).

Dans l'éventualité d'une réutilisation.

25. *Quels autres outils de médiation numérique utilisez-vous ? Base de connaissance, FAQ, signets, etc.*

Pas de base de connaissance.

FAQ caduque, ainsi que la sélection de liens et les ouvrages de référence se trouvant sur le site web actuel.

La FAQ peut être à double tranchant, car possible de ne pas rentrer dans la bonne case.

Portail « Patients » : mini formulaire pour poser une question (mis en place par Marc)

Service de référence en présentiel : à l'époque dans les locaux de la bibliothèque, mais faisait trop de bruit, alors l'équipe a réquisitionné un bureau. Sur rendez-vous ou en se présentant au guichet d'accueil (différents canaux, à la carte). Service connu au travers des différentes formations et interventions (Midi de l'info par exemple), site web, bouche à oreille... Même équipe dédiée que pour le service de référence en ligne.

26. *Si vous n'en avez pas, quelles en sont les raisons ?*

Attente de la mise à jour du site.

27. *Comment faites-vous la promotion du service ? Avez-vous créé un logo ? Si non, pensez-vous que cela soit utile ?*

Peu, voire pas de promotion pour l'instant. Service plutôt confidentiel jusqu'à maintenant, mais plus possible de poursuivre de cette manière.

A travers les formations. Nommé service de référence.

28. *Considérez-vous cette activité utile et intéressante en tant que bibliothécaire ?*

Oui, important, répond à un besoin de l'utilisateur.

**Intéressant également pour le professionnel : besoins des usagers, transmission aux autres services.**

29. *Y a-t-il une expérience que vous souhaiteriez nous faire partager ?*

Document delivery : médecins des HUG, médecins de la Ville (contre paiement), grand public

Décision de ne plus envoyer aux industries pharmaceutiques

Floriane Muller a réalisé un travail de Master sur les attentes des académiques en matière de services fournis suite à une convention entre la DIS et les HUG (Uni CMU devient la bibliothèque d'attache de l'hôpital cantonal). De ce travail, sont ressortis un certain nombre de besoins et des propositions de services à mettre en place.

Réflexions sur :

- Qui mettre à l'accueil ? Deux personnes pour une dédiée au service de référence ?
- Société de l'immédiateté, pouvoir répondre rapidement et proposer à l'utilisateur de prendre rendez-vous pour approfondir.

## **Annexe 6 : Uni Mail, Marinette Gilardi**

1. *Depuis combien de temps existe le service de réponse à distance ?*

Août 2013 pour le site Uni mail en entier (boîte à lettre unique) Avant plusieurs boîtes d'information dédiées aux différentes bibliothèques facultaires.

Deux points de contact : e-mail biblio-mail-ref (SAR en ligne) + formulaire (renvoi à la même boîte aux lettres, adresse commune)

2. *Avez-vous fait une étude de faisabilité avant de lancer le service ?*

Non, s'est fait tacitement. Création d'une politique interne pour formaliser le service rendu.

3. *Comment avez-vous évalué les besoins des utilisateurs ?*

Pas évalués.

4. *Le service de référence en ligne s'insère-t-il dans une politique globale de services ?*

Non, pas de politique institutionnelle. Règlement, politique de prêt commune (institutionnelle), accueil harmonisé (horaires élargis, auxiliaires, etc.).

Uni Mail : les seuls à avoir des SARs en présentiel. Pour les autres sites, autres points de contact : e-mails, guichet d'accueil/prêt, etc.

Groupe de référence Uni Mail pour travailler sur des bases communes.

Groupe compétences informationnelles au niveau institutionnel mais pas pour le SAR. Chacun fait en fonction de son histoire, équipe, spécificités des sites (domaines), etc.

Peut-être que le fait d'avoir inscrit le SAR en ligne dans le plan d'action stratégique va faire émerger de nouvelles réflexions sur la politique institutionnelle concernant les SARs en présentiel.

*5. Avez-vous élaboré une charte ?*

Nous avons une charte des SARs en présentiel qui est appliquée de facto au SAR en ligne. Mise à jour régulièrement.

Quelques informations sur le site (délai de réponse, domaines couverts, orientation vers les ressources de la bibliothèque).

*6. Si vous n'avez pas de tels outils, envisagez-vous d'en créer ?*

Une politique institutionnelle et une charte commune DIS (comme la charte d'accueil) sont nécessaires. Mais, processus long d'harmoniser les sites.

*7. Combien de membres composent l'équipe du service de référence ?*

3 relais SAR (du SAR en présentiel) + référente du secteur « Accueil et aide à la recherche », ce qui fait que les disciplines des trois SARs en présentiel sont représentées.

*8. Cette tâche est-elle inscrite dans le cahier des charges du professionnel ?*

Non, certains cahiers des charges non-existants depuis la restructuration de la bibliothèque.

Tâche inscrite dans le cahier des charges du spécialiste de discipline pour le SAR en présentiel. Mais le SAR en ligne ne figure dans aucun cahier des charges. Pas forcément pour les autres professionnels. Lors de la mise en place du middle management, tous les cahiers des charges vont être repris (professionnels rattachés aux familles



administrativement en fonction des activités professionnelles dominantes, statut d'expert-métier ?)

En attente de l'implantation de la nouvelle structure.

*9. Doit-il disposer de compétences/prédispositions particulières ? Ou est-ce lié à une fonction au sein de l'institution (par ex. spécialiste de discipline) ?*

Les quatre répondants sont des praticiens des SARs en présentiel. Depuis longtemps, chevronnés pour l'aide à la recherche en général. Compétence nécessaire : être pro dans la recherche d'information, connaître les outils, les disciplines, l'institution, etc.

Un seul spécialiste de discipline.

Pas lié à une fonction. Obligation d'être multidisciplinaire dans les SAR en présentiel, particulièrement pour le SAR SES et le SAR PSE/TI.

*10. Est-ce que cela représente une charge supplémentaire significative de travail ?*

Oui : colloques, réflexions, création d'outils (annexes 12-13), statistiques, alimentation de la base de bord (base de connaissance pour entrer les questions posées à distance).

*11. Combien de temps y consacrez-vous par jour, par mois ?*

Réponses aux questions et gestion du service (colloques, réflexions, rédaction des masques, statistiques, alimentation de la base de bord, etc.), pour l'équipe de 4 personnes : moyenne de 8 à 10 heures par mois (estimé sur 12 mois, en 2016)

*12. Combien de questions recevez-vous en moyenne par jour, par mois, par année ?*

Environ 85 questions par an. Pendant environ 4 mois « creux » (juin, juillet, août, fin décembre-mi-janvier), le service est très peu sollicité.

*13. Recensez-vous les questions auxquelles vous ne pouvez pas répondre ? Si oui, comment ?*

Nous répondons à toutes les questions. Au « pire », orientation externe.

*14. Observez-vous des périodes plus chargées que d'autres ? Si oui, selon vous, à quoi sont-elles reliées ?*

Oui, aux deux rentrées universitaires (automne et printemps)

Calme pendant les vacances universitaires. SARs en présentiel fermés pendant les vacances d'été. Les SARs fonctionnent en différé : sur appel ou en ligne.

### **Travail saisonnier.**

*15. Elaborez-vous des statistiques qualitatives et quantitatives de votre service ?*

## Quantitatives

Oui, à travers la base de bord (conçue par MAG et DIM dans le but de recenser des indicateurs et d'avoir un outil commun permettant de communiquer).

Rubriques :

- Personnel : téléphone, e-mail
- Institutionnel : sur appel, tfn (depuis l'accueil), formulaire, mail
- Type de lecteur, langue dans laquelle la question a été posée.

Pour le reste, identique au SAR en présentiel.

Permet d'avoir des statistiques en faisant des recherches dans la base de bord, mais attention, chiffres peuvent être sous-estimés, car toutes les questions ne sont pas recensées par les professionnels (dans la boîte mail, archivage de toutes les questions et en comparant, constat qu'il y a des oublis pour le SAR à distance, par contre totalement efficient au SAR en présentiel).

## Qualitatives

Pas de statistiques en termes d'évaluation de la satisfaction des usagers.

Niveau de difficulté de la question ? Recherche par typologie/nature des questions (orientation/signalétique, référence, complexes).

Toute question doit impérativement être répondue dans les délais (deux jours ouvrables). Si réponse décalée, usager prévenu.

*16. Quels sont les sujets les plus fréquemment posés ?*

Recherche de documents précis (catalogue par exemple), recherche par sujet, stratégie de recherche (« je me connecte sur cet *ebook* et je ne parviens pas à y accéder » « comment je m'y prends pour trouver quoi »).

Questions de tous domaines (couverts à Uni mail ou pas). Peut-être parce que nous sommes le plus grand site et multidisciplinaire. Pour beaucoup de personnes, petite confusion probablement due au fait que la plupart ne consultent pas les disciplines enseignées.

Fonction de Helpdesk informatique (plus anecdotique) : souvent problème lié à la stratégie de recherche (consultation du site de l'éditeur au lieu de passer par la liste A to Z par exemple).

Autres questions plus factuelles ? non, pas tellement, site web de mieux en mieux conçu, informations pratiques, sinon la personne s'adresse directement à la bibliothèque (« poser une question » ou par e-mail).

*17. Y a-t-il des questions que, volontairement, vous ne traitez pas ?*

Nous répondons à tout mais ne fournissons pas de produits finis (bibliographies par exemple) (figure dans la charte des SAR en présentiel).

Deux-trois références maximum. Attention, seulement si identification et localisation de documents, fourniture de 2-3 références (si davantage, lien vers le catalogue et la méthodologie de recherche). Si sujet plus vaste : pré-recherche (test de bases de données), explication de la méthodologie (mots-clés, troncature, etc.), mais pas de référence. **Bibliothécaire n'est pas un courtier en information**, pas documentaliste personnel.

**Mêmes prestations qu'en présentiel, mais prend beaucoup plus de temps par écrit. Très fastidieux.** Pas de raisons de fournir d'autres prestations à distance, pour une personne qui ne se déplace pas. Politique de services très importante à définir pour savoir jusqu'où aller et quoi faire.

*18. Ou répondez-vous à tout type de questions ?*

Oui, même si pour réorientation. En interne, sans prévenir l'utilisateur (UNIGE), la question n'est pas transmise extra-muros pour des raisons de confidentialité. L'utilisateur est invité à envoyer lui-même sa question à telle ou telle institution

*19. Comment vous répartissez-vous les questions ?*

Planning quotidien. DIM (Droit), DV (PSE-TI) et RS (SES) : 1 jour / semaine. MAG : 2 jours / semaine.

Nous répondons tous à tout, selon le planning. En cas de difficulté, un autre des quatre (sous-traitance de la question) puisque l'équipe des répondants "recouvre" les domaines des trois SARs spécialisés.

Nous ne faisons suivre aux spécialistes de disciplines qu'en cas de questions extrêmement complexes et/ou spécialisées. (Les quatre sont des bibliothécaires de référence chevronnés...)

Même logique dans le SAR en présentiel. La plupart des réponses se trouvent dans des outils transversaux.

20. *Existe-t-il une uniformisation des réponses ?*

Nous tentons d'appliquer au plus près les principes découlant de la charte : nous faisons avec et pas pour l'utilisateur, **nous « formons » l'utilisateur à l'utilisation des sources, nous ne fournissons pas de produits finis**, etc.

Mais pose des problèmes : **à distance très compliqué**. L'accompagnement est difficile à mettre en place à distance.

Masques de réponses (annexe 13).

21. *Les collaborateurs ont-ils été formés ?*

Pour le SAR à distance, non.

Auto formation : conférences, colloques externes, lectures, contacts collègues autres institutions, réunions internes, cogitations, etc.

Pour les SARs en présentiel : formation par MAG des nouveaux collègues intégrant les SARs : politique, stratégie, missions, éthique professionnelle, prestations. Si SES, formation aux sources spécialisées de tous les domaines de la discipline. Si Droit : DIM, PSE-TI : DV

22. *Si non, pensez-vous qu'une formation serait utile pour faire partie de l'équipe de répondants ? Par quel biais ?*

Non. Mais une **politique institutionnelle commune est absolument nécessaire** (mission, cadre, prestations, stratégie, objectifs, publics, masques de réponses, etc.). Si procédures partagées par tous, pas besoin d'être formés.

23. *Existe-t-il un manuel du répondant ?*

« Oui ». Nous avons produit des masques et des procédures qui sont déposés dans l'espace commun.

24. *Quel modèle avez-vous choisi ? (synchrone, asynchrone, indépendant, joint au service en présentiel ou collaboratif)*

Asynchrone : délai de 2 jours ouvrables

Indépendant du service de référence en présentiel, mais tous les SARs en présentiel sont représentés.

25. *Utilisez-vous un logiciel ?*

E-mail et formulaire

Pour tous les autres services, adresses mail différentes : générique, prêt, PEB, ref, périodique électronique, etc. Pourrait être simplifié, en tout cas pour l'utilisateur, **à l'interne s'avère être pratique d'avoir des adresses collectives dédiées.**

26. *Quels autres outils de médiation numérique utilisez-vous ? Base de connaissance, FAQ, signets, etc.*

Partie dédiée dans la base de bord (base de connaissance) des SARs en présentiel pour les questions à distance. La base de connaissance (base de bord) est strictement à usage interne. Questions pas publiées.

FAQ : socle commun → fiches d'information générales pour tout Uni Mail déposés sur les 3 SARs en présentiel et deux accueils, pas encore en ligne.

Le site Web et les portails peuvent répondre à un certain nombre de questions que les gens pourraient se poser.

27. *Si vous n'en avez pas, quelles en sont les raisons ?*

Qu'est-il possible de mettre sur le site web ? Volonté de la DIS d'avoir des outils transversaux, d'autres non.

28. *Comment faites-vous la promotion du service ? Avez-vous créé un logo ? Si non, pensez-vous que cela soit utile ?*

Mise à disposition sur le site web de la bibliothèque uniquement.

Volontairement, ni promotion, ni publicité tant qu'il n'y a pas de politique institutionnelle (en accord avec la direction du site Mail). Tâtonnements « on fait au mieux ».

Et ne pas se mettre en porte-à-faux avec le SAR en présentiel. Il est important d'harmoniser les prestations, il faut avoir un réel cadre d'activité.

29. *Considérez-vous cette activité utile et intéressante en tant que bibliothécaire ?*

Utile pour le public... peut-être... Nous ne sommes pas submergés... Question de visibilité ? Ou peut-être question d'usage en milieu universitaire. Et SARs en présentiel présents.

Pour les professionnels, travail nettement moins intéressant que le SAR en présentiel. Souvent long, fastidieux, tâtonnant... **Pas d'entretien de référence permettant de tirer au clair le sujet de la question**, le domaine de recherche, l'identité de l'utilisateur (pour les accès), son besoin informationnel individuel précis, etc. Former à distance est long et compliqué...

30. *Y a-t-il une expérience que vous souhaiteriez nous faire partager ?*

Nous avons besoin d'une politique institutionnelle commune (mission, cadre, prestations, stratégie, objectifs, publics, etc.)

Et de moyens (ressources humaines).

**Attention au risque d'empiéter sur les objectifs liés à la formation aux compétences informationnelles.** Difficile de faire de l'aide à la recherche en ligne sans faire pour l'utilisateur et manque l'entretien de référence.

Plan d'action stratégique : objectif 2 accroître la culture informationnelle des usagers, à savoir que la bibliothèque a pour mission de former les usagers à l'utilisation des outils, pas les utiliser à leur place. Attention, aucune ambiguïté entre ces deux missions, celle de la formation aux compétences informationnelles et le service d'aide à la recherche.

**Remontée du présentiel dans les bibliothèques universitaires**

## **Annexe 7 : Bibliothèque de l'UniNE, Aronne Watkins**

*1. Depuis combien de temps existe le service de réponse à distance ?*

Dès février 2013 : lancement du *chat* pour toutes les bibliothèques (même logiciel) et création d'une adresse e-mail commune (avant cela, téléphone et e-mail pour contacter chaque bibliothèque).

Chaque bibliothèque a développé son propre service de référence en présentiel.

*2. Avez-vous fait une étude de faisabilité avant de lancer le service ?*

Non, projet spontané, volonté des collaborateurs.

*3. Comment avez-vous évalué les besoins des utilisateurs ?*

Pas évalué de manière formelle.

A la fin de chaque transaction, l'utilisateur a la possibilité d'évaluer le service en accordant des étoiles (système d'appréciation) ou en laissant un commentaire. Dans les faits, peu utilisé.

Mais dans la conversation (*chat*), retours très positifs. Les utilisateurs apprécient la facilité et la rapidité d'obtention de la réponse.

*4. Le service de référence en ligne s'insère-t-il dans une politique globale de services ?*

Non, pas formellement. Volonté de ne pas figer un projet spontané et volontaire. Place aux idées et manière de faire de chacun, pour que cela reste attractif pour les bibliothécaires.

*5. Avez-vous élaboré une charte ?*

Visible sur le site. Limites pour se protéger. Mais dans les faits, pas rencontré de problèmes.

*6. Si vous n'avez pas de tels outils, envisagez-vous d'en créer ?*

Pas de réponse.

*7. Combien de membres composent l'équipe du service de référence ?*

Environ 15 personnes

*8. Cette tâche est-elle inscrite dans le cahier des charges du professionnel ?*

Non, en plus des tâches qui leur incombent.

*9. Doit-il disposer de compétences/prédispositions particulières ? Ou est-ce lié à une fonction au sein de l'institution (par ex. spécialiste de discipline) ?*

Sur la base du volontariat. Les professionnels qui ont envie de participer, ont choisi de recevoir les mails ou les questions arrivant par chat et y répondent selon leur disponibilité.

*10. Est-ce que cela représente une charge supplémentaire significative de travail ?*

Volume de questions pas très important, de plus un temps de traitement de quelques minutes en moyenne.

*11. Combien de temps y consacrez-vous par jour, par mois ?*

En moyenne 10 minutes par question, 7-8 heures par personne par an (1 jour par an).

*12. Combien de questions recevez-vous en moyenne par jour, par mois, par année ?*

En moyenne, une quarantaine de questions par personne par année.

*13. Recensez-vous les questions auxquelles vous ne pouvez pas répondre ? Si oui, comment ?*

Priorité donnée à la communauté universitaire, mais service ouvert à tout le monde.

Pour des questions d'ordre juridique, pour obtenir des ressources électroniques, la personne doit faire partie du campus.

Possibilité de répondre à des questions très complexes sur le *chat*.

14. *Observez-vous des périodes plus chargées que d'autres ? Si oui, selon vous, à quoi sont-elles reliées ?*

Oui, les questions suivent clairement le calendrier académique.

**Répartition journalière : peu en début de journée, pic avant midi puis période la plus chargée en milieu d'après-midi.** Les mardis-mercredis.

15. *Elaborez-vous des statistiques qualitatives et quantitatives de votre service ?*

Oui, manuellement (depuis le logiciel Zoho) : par exemple, faire correspondre le nom de l'utilisateur avec l'annuaire de l'université ou attribution de catégories aux questions pour les traiter selon des thématiques (les utilisateurs sont invités à donner leur nom, adresse e-mail et inscrire leur question lors d'une session de *chat*).

Enregistrement d'une baisse significative de questions posées par e-mail, tandis que le *chat* voit sa fréquentation augmenter (pour 2016 : 80 e-mails pour 460 questions par *chat*).

74% d'immédiateté dans la réponse, pour les 26% restants, apport d'un complément par e-mail.

78% viennent de l'uni, dont 80% sont des étudiants.

23% utilisation base de données/localisation d'un article, 10% utilisation du catalogue/localisation d'un livre, 10% recherche documentaire (recherche sur un sujet), 8% VPN, etc.

16. *Quels sont les sujets les plus fréquemment posés ?*

Grand nombre de questions techniques, peu de questions thématiques (5 à 10%). Du coup, cela ne pose pas tellement de problèmes de répondre à ces questions, quelle que soit la faculté à laquelle la bibliothèque et le professionnel sont rattachés.

Questions sur les outils, bases de données, VPN, d'ordre général (heures d'ouverture, prêt, etc.).

17. *Y a-t-il des questions que, volontairement, vous ne traitez pas ?*

Oui, bibliographies approfondies, concours, questions d'ordre juridique ou médical, etc.

18. *Où répondez-vous à tout type de questions ?*

Faire un maximum pour l'utilisateur, pour aller le plus loin possible.



## **La plupart du temps, les usagers cherchent la commodité.**

Malgré la mission formative de la bibliothèque, les questions sont souvent particulières, dans un contexte particulier, à un moment précis, ce qui fait que l'intérêt de l'utilisateur est d'avoir une réponse à son besoin. De plus, en donnant le résultat à ce dernier, le répondant donne des indications sur ce qu'il a fait et surtout sur la manière dont il a cherché les informations. **Cet accompagnement forme, valorise et rend l'utilisateur de plus en plus autonome.**

Accent est mis sur le service à l'utilisateur, collections de moins en moins importantes.

### *19. Comment vous répartissez-vous les questions ?*

Le professionnel envoie un message aux autres lorsqu'il traite une question par mail.

Il répond selon ses horaires et disponibilités (lorsqu'il se connecte, voit les autres répondants présents).

### *20. Existe-t-il une uniformisation des réponses ?*

Oui, voir le manuel du répondant (différents workflows).

Toute l'équipe a accès aux archives du *chat* (recherche par date et par personne qui a répondu à la question) et de l'e-mail. Export des fichiers possible.

### *21. Les collaborateurs ont-ils été formés ?*

Oui au début, formation donnée par Ariane Rezzonico.

### *22. Si non, pensez-vous qu'une formation serait utile pour faire partie de l'équipe de répondants ? Par quel biais ?*

L'équipe ne se réunit pas assez souvent selon Aronne Watkins. Les réponses sont partagées à travers les outils, ce qui a pour effet de former les professionnels (apprendre des autres). **Intéressant dans un environnement décentralisé.**

### *23. Existe-t-il un manuel du répondant ?*

Oui : document à l'interne, dans le but d'assurer l'homogénéité et la qualité des réponses des professionnels (inspiration d'exemples aux Etats-Unis).

(article de Marie Radford qui démontre qu'il faut quatre ans pour qu'un service puisse être considéré comme efficient)

### *24. Quel modèle avez-vous choisi ? (synchrone, asynchrone, indépendant, joint au service en présentiel ou collaboratif)*

Synchrone et asynchrone. Indépendant du service de référence en présentiel.

25. *Utilisez-vous un logiciel ?*

Microsoft Outlook pour la boîte mail et Zoho pour le *chat* (coût environ 1000 francs par année). Techniquement, **possibilité d'initier une conversation par le professionnel, mais choix de ne pas utiliser cette fonctionnalité considérée comme trop intrusive** (connotation négative liée à la publicité).

Possibilité offerte également de transférer des fichiers à travers le *chat* (PDF, captures d'écran, etc.) ou de convier un autre professionnel à la conversation.

WhatsApp : projet de lancer une application pour les entreprises/institutions, mais en attendant acquisition d'un mobile pour le service qui peut être projeté sur un seul ordinateur (du coup, très restrictif, limitation physique, une seule bibliothèque peut répondre). Fonctionne en tournus dans les différentes bibliothèques sur la base du volontariat. Vient d'être mis en place.

Formulaire proposé au début, mais observation d'une diminution notoire des demandes. Après six mois, **retrait du formulaire, les questions ont repris. Ne semble plus fonctionner.**

26. *Quels autres outils de médiation numérique utilisez-vous ? Base de connaissance, FAQ, signets, etc.*

Pas de base de connaissance : **chronophage, grosse charge de travail supplémentaire** (surtout que les professionnels ont déjà accès aux réponses). Serait **intéressant pour valoriser le travail des professionnels.**

FAQ : Infos pratiques, compte et carte lecteur, recherche dans le catalogue, emprunt, bases de données, *ebooks*, support technique, Open Access, logiciels de gestion de références et citations, publications UniNE. Pour l'ensemble des bibliothèques.

Tutoriels vidéo bientôt en place : sujets pouvant potentiellement intéresser les étudiants (recherche de littérature scientifique en général par exemple).

Egalement, **vidéos à la demande (service à la carte)** : en lien avec les questions posées par les étudiants. Préférence pour ce genre d'outils, de plus déplacement de moins en moins fréquent dans les lieux physiques.

27. *Si vous n'en avez pas, quelles en sont les raisons ?*

Pas de réponse.

28. *Comment faites-vous la promotion du service ? Avez-vous créé un logo ? Si non, pensez-vous que cela soit utile ?*

Site internet, posters, affiches sur le campus, infos sur les écrans électroniques, stands d'information et également volonté de l'intégrer à Moodle (*chat* n'est plus visible sur la page d'accueil depuis le changement de la plateforme de cours).

Intervention une fois par semestre, en accord avec le professeur, auprès des étudiants pour leur présenter les outils.

**Gros effort de publicité/marketing à faire** : pour le chat, six premiers mois quasi aucune question, pour la première année 180 questions, la deuxième année, un peu plus de 300, la troisième année 450, la dernière année 460 (stagne). Il faut du temps pour que le service démarre et soit connu. De plus, **difficulté supplémentaire liée au fait que les usagers changent chaque semestre** (nouveaux arrivants).

Service apparaît dès la page d'accueil : « Vous avez une question ? » avec les différentes possibilités d'entrer en contact et une fenêtre en bas à gauche qui apparaît avec la question « Puis-je vous renseigner ? » (pas d'identité visuelle propre)

29. *Considérez-vous cette activité utile et intéressante en tant que bibliothécaire ?*

Oui, le *chat* fonctionne beaucoup mieux que l'e-mail. Satisfaction élevée des deux côtés, bibliothécaires et usagers, du moment où il est connu (promotion importante). Fait également le lien avec la montée en puissance du *chat* (versus l'utilisation du e-mail) qui **semble correspondre à un réel besoin**.

Valorisation des ressources électroniques grâce au *chat*. Accès aux collections physiques de moins en moins important pour les utilisateurs.

**Service aux usagers important à développer.**

30. *Y a-t-il une expérience que vous souhaiteriez nous faire partager ?*

Le *chat* a développé une nouvelle façon de travailler pour les professionnels et les étudiants. Ces derniers laissent la fenêtre du *chat* ouverte et posent plusieurs questions sur laps de temps relativement long.

WhatsApp : idée de reconnecter les usagers en bibliothèque avec les professionnels présents (exemples de posters d'une bibliothèque universitaire en Hollande qui invitent les utilisateurs à solliciter leurs bibliothécaires). Et à proposer un service mobile.

## **Annexe 8 : Bibliothèques municipales (Ville de Genève), Gaëlle Saïd**

*1. Depuis combien de temps existe le service de réponse à distance ?*

Lancement le 10 septembre 2013. Courant mars, atteinte des 5000 questions.

*2. Avez-vous fait une étude de faisabilité avant de lancer le service ?*

Pas en tant que tel. Mais réflexion menée fin 2011-début 2012. Egalement en amont, mandat à la HEG pour obtenir des recommandations, un état des lieux, de l'existant, etc.

Début 2012 : groupe de projet avec différents responsables de bibliothèques :

- Validation du cahier des charges des personnes en charge de coordonner le service ;
- Validation des scripts de réponse (« je » / « nous » ? par exemple) ;
- Organisation des compétences (qui répond à quoi ?) ;
- Entité du service ;
- Etc.

A la base idée conjointe entre la BGE et les BM, mais dès le départ, toutes les institutions de la Ville de Genève ont été rattachées au projet (volonté d'offrir une porte d'accès unique aux usagers).

*3. Comment avez-vous évalué les besoins des utilisateurs ?*

Pas véritablement évalué, mais observation que cela correspond à une demande des usagers : certaines bibliothèques répondaient par mail avant la mise en place d'InterroGE (pas de quantification du nombre exact de questions). Souhait de mutualiser les réponses et de mettre à disposition ces ressources au plus grand nombre.

Avant de lancer le service, étude des questions posées dans les autres services de référence en ligne ainsi que celles posées en présentiel au sein des différentes institutions.

A la fin de chaque question, les usagers peuvent répondre à un sondage, environ 10% de réponses (pas très visible). Bons résultats, mais enquête de satisfaction menée fin 2016 pour confirmer cette tendance auprès de toutes les personnes qui ont déjà utilisé le service (taux de participation de 20-25%). Cela a confirmé le taux de satisfaction élevé (90%) et donné quelques pistes intéressantes.

*4. Le service de référence en ligne s'insère-t-il dans une politique globale de services ?*

Inclus dans le plan directeur des bibliothèques, édité par le Département de la culture et du sport (service important pour le magistrat). Guide du savoir-répondre élaboré pour aider les répondants (politique interne au service).

5. *Avez-vous élaboré une charte ?*

Oui. Disponible en ligne.

6. *Si vous n'avez pas de tels outils, envisagez-vous d'en créer ?*

Pas de réponse.

7. *Combien de membres composent l'équipe du service de référence ?*

Environ 40 répondants dans tout le réseau, une douzaine aux BM.

8. *Cette tâche est-elle inscrite dans le cahier des charges du professionnel ?*

Oui, pour les coordinateurs (création de deux postes à la naissance du service), et potentiellement pour tous les collaborateurs intégrant le réseau. A la base, fonctionnait sur le volontariat. Aujourd'hui, souhait d'avoir au moins un ou deux représentants par bibliothèque (souci d'équité dans les bibliothèques de quartier, pour que l'effort soit mieux réparti).

9. *Doit-il disposer de compétences/prédispositions particulières ? Ou est-ce lié à une fonction au sein de l'institution (par ex. spécialiste de discipline) ?*

- Etre à l'aise dans la recherche d'information, pouvoir affiner, évaluer cette information ;
- Compétences rédactionnelles ;
- Esprit de synthèse : effectuer un choix parmi toutes les ressources trouvées ;
- Pas de paraphrase dans les réponses : les auteurs sont cités (évite les interprétations).

10. *Est-ce que cela représente une charge supplémentaire significative de travail ?*

Environ 10% du temps de travail.

Une demi-journée par semaine (au maximum) est consacrée à InterroGE (ce qui correspond à une question).

11. *Combien de temps y consacrez-vous par jour, par mois ?*

Maximum quatre heures par question (et par semaine). Système d'astreinte : selon un planning.

12. *Combien de questions recevez-vous en moyenne par jour, par mois, par année ?*

Une centaine de questions par mois (1250 questions pour 2016).

Trois-quatre questions par jour (si on ramène ce chiffre aux jours travaillés, on arrive à 5-6 questions par jour).

Sans cesse de nouveaux utilisateurs, également des gens qui réutilisent le service régulièrement. Environ 2500 utilisateurs à fin 2016.

Sur 1250 questions en 2016, 126 ont été posées par des enfants ou adolescents (pour 118 en 2015). Les BM ont traité un peu plus de 30% des questions (la BGE 7%).

Suite à une étude visant à évaluer la satisfaction du public mais aussi son profil, 2'515 personnes ayant déjà utilisé le service ont été contactées par mail à la fin de l'année 2016 (taux de réponse de 22%). Le public reste en grande partie local (même si sa provenance se révèle un peu plus variée que pour les actifs des BM). Elle montre aussi que ce service touche pour une part non négligeable un public qui n'est pas forcément familier des bibliothèques.

*13. Recensez-vous les questions auxquelles vous ne pouvez pas répondre ? Si oui, comment ?*

Oui, car les usagers reçoivent de toute façon une réponse ou un élément de réponse, au moins une réorientation.

*14. Observez-vous des périodes plus chargées que d'autres ? Si oui, selon vous, à quoi sont-elles reliées ?*

Au début, fortement lié aux articles de presse, reportages TV, radio, etc. : grand pic de questions.

Aujourd'hui, **tendance à la stabilisation (moins de communication externe)**.

Cela arrive parfois, mais difficile d'expliquer pour quelles raisons. Dans ce cas, les coordinateurs lancent un appel pour que les collaborateurs prennent davantage de questions.

Période creuse durant l'été, comme la fréquentation des bibliothèques.

*15. Elaborez-vous des statistiques qualitatives et quantitatives de votre service ?*

Q/P permet d'obtenir des statistiques, mais efface les données personnelles au bout de trois mois (protection des données).

L'indexation et les catégories attribuées aux questions permettent de mesurer qualitativement le service et son utilisation.

*16. Quels sont les sujets les plus fréquemment posés ?*

Questions administratives : par exemple contact avec le service compétent si temps à disposition et si estimation que la réponse peut être utile à d'autres usagers.

Questions sur Genève

Vie pratique, histoire-géo, économie et emploi, sciences.

Les catégories ont été attribuées en fonction des compétences des différentes bibliothèques participantes. Les **grands domaines de l'indexation Dewey ainsi que les classements des autres services de références en ligne ont également permis cette répartition.**

*17. Y a-t-il des questions que, volontairement, vous ne traitez pas ?*

En fonction de la demande, les questions seront volontairement traitées de manière plus sommaire (devoirs par exemple).

Pas de bibliographie exhaustive, ni d'expertise juridique, financière, médicale.

*18. Ou répondez-vous à tout type de questions ?*

Non

*19. Comment vous répartissez-vous les questions ?*

Les questions sont assignées selon les compétences des différentes bibliothèques et selon un planning interne aux BM.

Une responsable de service (qui gère également la médiation documentaire numérique) et deux coordinateurs à 80%, entièrement dévolus au service, gèrent la répartition des questions. Ils répondent eux-mêmes à un nombre de questions relativement important.

L'équipe de coordination a répondu à 43% des questions en 2016.

*20. Existe-t-il une uniformisation des réponses ?*

Oui, car ce sont les coordinateurs qui relisent les réponses des répondants et les renvoient au besoin avant de les envoyer.

*21. Les collaborateurs ont-ils été formés ?*

Oui : à la manière de répondre (citation versus paraphrase, manière de citer, etc.) et utilisation à l'outil Q/P (formation prise en charge par les coordinateurs).

Malgré cela, plusieurs professionnels ne se sentent pas à l'aise avec les outils numériques, dans la rédaction. Également échecs de professionnels qui n'ont pas pu s'adapter à cette manière de travailler. Très important d'assurer la relève et de garantir un certain nombre de compétences aux futurs collaborateurs du service.

Egalement formation par Uni CMU pour passage de relais suite à l'interruption du partenariat avec le Centre de la santé.

Une séance par an avec chaque bibliothèque et avec chaque répondant BM (cette année, uniquement avec les nouveaux).

*22. Si non, pensez-vous qu'une formation serait utile pour faire partie de l'équipe de répondants ? Par quel biais ?*

Formation souhaitée par les répondants BM à la recherche d'information, volonté de la directrice de l'étendre à tous les bibliothécaires. Formation a eu lieu fin 2016-début 2017 par Ariane Rezzonico et Tiffany Gerber.

*23. Existe-t-il un manuel du répondant ?*

Oui

*24. Quel modèle avez-vous choisi ? (synchrone, asynchrone, indépendant, joint au service en présentiel ou collaboratif)*

Asynchrone, indépendant, collaboratif.

Choix d'un formulaire simple (pour ne pas décourager les gens) avec un encadré pour poser la question, l'e-mail (obligatoire) et d'autres informations secondaires selon souhait de la personne (âge, objectif de la recherche, langue de réponse), ainsi que le consentement ou non à la publication de la question et de sa réponse le cas échéant.

*25. Utilisez-vous un logiciel ?*

Oui QuestionPoint (Q/P). Entre 10'000 et 11'000 euros à l'année (pour huit bibliothèques).

Q/P permet d'archiver les réponses. Elles sont indexées par les collaborateurs (à l'aide du thésaurus Rameau) et peuvent être retrouvées dans la base de connaissance grâce à un mini-moteur de recherche.

Gestion des droits d'accès possible.

Utilisation de scripts pour les réponses.



Possibilité d'écrire la réponse directement dans le logiciel ou sur Word et de la coller ensuite.

Pas de mise en page très développée. De plus, elle disparaît à l'archivage des questions. Mise en forme de base : pas d'italique, souligné, gras. Utilisation des paragraphes. Par exemple, l'hyperlien se casse à l'archivage et se trouve derrière la chaîne de caractères.

### **Demande d'amélioration à l'entreprise, mais pas de réaction.**

*26. Quels autres outils de médiation numérique utilisez-vous ? Base de connaissance, FAQ, signets, etc.*

Base de connaissance sur le site web de la Ville de Genève : questions récentes, questions archivées (recherche par moteur de recherche, mais pas très performant) ou par catégories.

Au début webthèque (liste de sources), mais pas utilisé et trop difficile à maintenir à jour.

*27. Si vous n'en avez pas, quelles en sont les raisons ?*

Pas de FAQ, mais intérêt pour en créer une avec des questions récurrentes (ou mise en valeur dans la base de connaissance).

Pas de développement d'un *chat* : pas ressources humaines nécessaires et pas forcément la nécessité. Sauf si la question n'est pas claire, cela pourrait être intéressant.

Service bien identifié par les usagers, peu de questions qui ne sont pas d'ordre documentaire

*28. Comment faites-vous la promotion du service ? Avez-vous créé un logo ? Si non, pensez-vous que cela soit utile ?*

Logo sur toutes les sites des bibliothèques participantes.

Affiches, signets, dans l'agenda des BM, une fois tous les 15 jours, 1 question sur FB des BM, newsletter du département (DCS Hebdo), de temps en temps interventions à l'extérieur.

Clip qui sera diffusé sur les écrans dans les bâtiments des BM.

*29. Considérez-vous cette activité utile et intéressante en tant que bibliothécaire ?*

Activité intéressante : façon de prendre le temps pour répondre aux gens (en présentiel pas le cas), conseiller, indiquer comment chercher, aller au bout de la démarche de recherche d'information.

Réelle utilité pour les gens, répond à des problématiques, gratifiant.

30. *Y a-t-il une expérience que vous souhaiteriez nous faire partager ?*

Public démuni face à la masse d'informations sur internet. La plupart des gens disent avoir cherché l'information, sans succès. Souvent, informations contradictoires.

Remerciements pour la rapidité de la réponse et de la qualité de cette dernière.

Evolution du métier : élargir aux ressources numériques.

## **Annexe 9 : Bibliothèque de l'EPFL, Noémi Cobolet**

Cet entretien ayant eu lieu tout au début de mon mandat, le questionnaire n'avait pas encore été validé. Je livre ici un aperçu de la discussion que nous avons eue avec l'une des répondantes du guichet virtuel « Ask a librarian » et qui s'est vue impliquée dans un projet visant à améliorer leur service en ligne.

### **Discussion autour de la distinction entre le guichet virtuel et le service de référence en ligne**

Pour nous à la bibliothèque, le guichet virtuel couvre toutes les questions posées à distance par les publics, nous ne proposons pas un service de référence en ligne à proprement parler.

Nous n'offrons pas non plus un service de référence sur place. Comparaison avec le guichet physique, vu comme lieu d'accueil, et les guichets de référence qui sont dévolus aux recherches documentaires plus spécifiques, plus pointues. Concrètement, à l'EPFL, pas de guichet de référence physique, même si les bibliothécaires sont capables de répondre à ces demandes au guichet. Souvent, les questions vont être redirigées vers les bibliothécaires-relais, voire les formations « one-to-one ».

Dans les bibliothèques américaines, pas de véritable distinction. Mettent en avant certains services en fonction des horaires et des moments qu'ils ont déterminés comme étant spécifiques à certaines demandes.

Dans la littérature anglophone, le terme de « reference service » est parfois compris dans un sens large (mais pas toujours). Côté francophone, le service de référence est considéré très clairement comme un service d'aide à la recherche documentaire.

« Ask a librarian » ne se présente pas comme un service de référence virtuel, bien que les recherches bibliographiques difficiles soient traitées. Mais dans la pratique, ces questions sont rares. Nos archives e-mails par exemple, montrent que les publics nous contactent pour des problèmes d'accès aux ressources en ligne et aussi concernant

leurs emprunts. Ces demandes sont traitées par le guichet virtuel mais ne relèvent pas d'un travail de référence. Dans le cas de questions plus complexes, les professionnels donnent des pistes et d'emblée transmettent le nom du bibliothécaire de liaison, spécialisé dans une discipline, avec lequel la personne peut prendre rendez-vous pour aller plus loin. L'utilisateur du service peut également être redirigé vers l'équipe de formation. Le rendez-vous humain est favorisé.

On retrouve cet esprit à Bibliothèque de l'UniNE qui propose un service de « renseignements en ligne », par le biais du *chat*, qui est très apprécié par les usagers. Cependant, je pense que cet outil est déjà démodé et j'imagine qu'un nouveau type d'outil sera présent sur le marché d'ici deux ans.

Habitude de dissocier accueil et recherche documentaire. Dans la définition d'Accart, le service de référence englobe ces deux notions, on prend ce qui arrive et on le traite. « Mais qui on en fait ? Est-ce qu'on met les mêmes personnes ? Et on estime que même un expert va répondre aux questions d'horaires d'ouverture... ? »

Pour Accart, peut-être pas une question si importante de distinguer guichet virtuel/service de référence en ligne car dans l'univers des centres de documentation, questions plus précises, pointues, de type recherche de référence.

### **Bibliothèque centrale**

Guichet virtuel existait déjà, anciennement dévolu à l'équipe des services au public (accueil sur place et à distance).

Depuis une année, l'équipe a été repensée : gens de différents services se chargent aujourd'hui du guichet virtuel.

Tout le monde travaille au guichet physique.

### **Fonctionnement**

Outils = Outlook + téléphone (fixe et numérique)

Arborescence boîte mail créée il y a plusieurs années par d'anciens collaborateurs.

Environ 10 personnes répondantes volontaires : tournus pour les questions formulées par mail, varie de 1 à 3 périodes (4 heures), tout le monde répond au téléphone tout le temps (numéro central de la bibliothèque)

Formulé dans le cahier des charges, mais difficile à estimer en termes de temps dévolu

Travail d'équipe : volonté de créer des formations en interne pour harmoniser la manière de répondre

Règles : réponse dans les 24 heures (jours ouvrables), horaires affichés (mais souplesse), usager en copie si question transférée, suivi de la demande, signature personnelle

Seules les réponses sont archivées (archivage annuel), pas de trace via le téléphone si ce n'est un tableau Excel rempli chaque semaine sur le nombre de questions posées, mais pas qualitatif (pas de typologie). Là encore rarement des questions de référence. Volonté de collaborer avec le service informatique pour la création d'un outil pour extraire plus d'informations sur les publics qui posent des questions (chercheur, étudiant, etc.). Mais ne s'est pas fait, par manque de temps.

Si la question n'est pas résolue, les collègues qui reprennent le dossier auront l'historique pour continuer de répondre au lecteur (pas de service de ticketing). La communication orale reste également bien utile.

Les deux dossiers les plus courants : lecteur et prêt / aide et formation

### **Outils numériques**

Système de réservation de bibliothécaires va être mis en place à l'EPFL.

Outil Cisco Jaber pourrait être utilisé

### **Nombre de questions**

Possibilité de donner des chiffres, mais pas davantage de précisions : environ 4000 par année (avec une baisse en 2015 d'environ 500).

Mais pas d'informations sur tous les autres services joignables directement. Par exemple, les bibliothécaires de liaison et leurs contacts ne sont pas comptabilisés.

Manque de données précises et analysées sur les utilisateurs.

### **Projet**

Groupe de travail mis en place il y a une année et demi.

Volonté d'améliorer le service « Ask a librarian » sous plein d'aspects : externe et interne (nombre de collaborateurs, fonctionnement, organisation au niveau du back office, multiplication des moyens de communication, test d'un nouvel outil qui administrerait tout, etc.)

Aspiration de mutualiser avec l'ETH

Tour d'horizon des pratiques (choix de se limiter à trois institutions similaires)

Envoi de quizz aux bibliothécaires (envers du décor), essentiellement bibliothèques universitaires

Constat : peu de données précises

Intéressant dans la manière de s'organiser

### **Promotion**

Service pas promu au même titre que d'autres pratiques universitaires, notamment dans la manière de communiquer sur le service.

Va évoluer, la nouvelle organisation (six mois) a également changé la conception des services.

Nom du service coïncide probablement avec la refonte du site internet (un an). Création de la page, mais le nom n'est pas forcément compris, connu par les usagers, voire même par certains professionnels.

### **Politique de services**

Rédaction en cours, pour le moment en interne, clarification du rôle des professionnels dans les différents services aux usagers.

Formation – bibliothécaires de liaison – soutien aux usagers

Développement du guichet physique en même temps que le guichet virtuel. Lier guichet virtuel au guichet physique dans la logique de services. Future mise en place de guichets volants.

# Annexe 10 : Procédure Uni Arve



---

## Procédure InformaSciences

---

### ORGANISATION DES TACHES

Anne-Sophie, Rachel et Laure répondent au service de référence. Laure coordonne le tout et s'assure qu'aucun message ne reste sans réponse. Les bibliothécaires spécialistes de disciplines participent en cas de besoin.

### ENVIRONNEMENT

Les questions sont envoyées sur le mail générique ([biblio-sciences-info@unige.ch](mailto:biblio-sciences-info@unige.ch), mdp « science ») grâce au formulaire disponible sur le site web Uni Arve. Les messages transmis via le formulaire « Aide à la recherche » du site biblio sont également redirigés sur cette adresse.

Les bibliothécaires de référence accèdent aux messages via leur messagerie habituelle.

### TRAITEMENT

Le sujet contient le domaine concerné (chimie, biologie...).

Les canevas dans la messagerie sont utilisés pour rédiger les réponses.

Une fois la réponse envoyée, la question-réponse est archivée directement afin que personne d'autre ne réponde une 2<sup>ème</sup> fois à la question.

Lorsque les bibliothécaires de référence ne peuvent pas répondre à une question, elles l'envoient au bibliothécaire spécialiste du domaine (un bibliothécaire-relais dans chaque bibliothèque) et informent le lecteur que cela risque de prendre plus de 48h. Le spécialiste de discipline renvoie la réponse au bibliothécaire de référence qui répond au demandeur.

Si la question n'a pas encore été traitée, attribuer le statut non lu (**message en gras**). Si la question est en cours de traitement, attribuer l'étiquette « En cours ».

La personne qui répond à la demande inscrit son nom à la fin de la signature.

## ARCHIVAGE

Le message qui contient la question et la réponse est ensuite archivé dans le répertoire /Traité/  
puis dans le sous-répertoire thématique correspondant.

### **Bibliothécaires spécialistes :**

Anthropologie : Stéphanie

Astronomie : Claude

Biologie, Chimie, Physique (+ Sciences pharmaceutiques) : Anne

Informatique : Amelia

Maths : Anne-Sophie

Sciences de l'environnement : Romain

Sciences de la Terre : Anne-Laure

### **Rappel**

Répondre en anglais si la question est posée en anglais

Toujours donner la source de l'information

Nommer le bibliothécaire spécialiste qui nous a transmis la réponse

Ne pas passer plus de 2h pour répondre

Se référer à la charte en cas de doute

## Annexe 11 : Modèles de réponses Uni CMU

### ACCÈS AUX ARTICLES FULL TEXT

Vous trouverez les équations de recherche et une liste des références d'articles obtenues dans le document joint.

Après avoir sélectionné les articles qui vous intéressent, la Bibliothèque de l'Université de Genève propose différents services pour accéder au texte intégral :

- des postes informatiques sont mis gratuitement à disposition du public pour la consultation des articles faisant partie de nos abonnements électroniques. S'adresser au guichet d'accueil de la bibliothèque, 9 av. de Champel. Horaires : lu-ve 8h-22h, sa-di 9h-18h.
- nos collections de périodiques papier sont accessibles librement sur place. (Accès restreint aux numéros antérieurs le soir et le week-end)
- un service payant de fourniture d'articles à la demande est aussi proposé, sous réserve d'être domicilié en Suisse. Plus d'info : [floriane.muller@unige.ch](mailto:floriane.muller@unige.ch)

Certains de ces services sont réservés aux usagers inscrits dans le réseau des bibliothèques suisses-romandes. Nous prenons volontiers votre inscription à l'accueil de la bibliothèque.

### RÉCEPTION, DEMANDE PRÉCISION ET PROPOSITION DE RDV

Bonjour,

Votre question sur la « xxxxxxxxxxxxxx » nous est bien parvenue et nous vous en remercions.

Pouvez-vous, svp, préciser la question concernant la période et le type de documents cherchés ?

---

Bonjour,

Votre question sur la «xxxxxxxxxxxxxxxx » nous est bien parvenue et nous vous en remercions.

Pouvez-vous, svp, préciser le but de la recherche ? (master, cours, pratique clinique)

A quelle institution êtes-vous rattachée ? (Faculté, Haute Ecole, collège)

Quels types de documents sont cherchés ? (livres ou articles) Lisez-vous l'anglais ?



Afin de pouvoir approfondir la recherche dans des bases de données je vous propose de fixer un rdv ici à la bibliothèque.

Voici mes disponibilités prochainement :

Lundi xx.xx.16 : 8h30 – 12h

Mardi xx.xx.16: 8h30 – 12h / 14h30-17h

Jeudi xx.xx.16 : 8h30 – 12h / 14h30-17h

Merci de me faire savoir dès que possible ce qui convient le mieux pour vous, afin que je puisse bloquer une plage horaire.

En effet, nous avons d'autres confirmations de RDV en attente.

Je vous présente mes meilleures salutations.

## **LETTRES TYPES POUR RÉPONSES AUX COLLÉGIENS**

### **Réponse traitement de la question et envoi de liste de références/liens**

Bonjour,

Votre question sur les « XXXXXXXXXXXXX » nous est bien parvenue et nous vous en remercions.

Veuillez, svp, trouver ci-jointe une liste de références de livres, articles et/ou sites concernant votre question.

Par la suite, nous vous aiderons volontiers pour obtenir les documents correspondants aux références que vous aurez sélectionnées et qui sont disponibles dans les collections de la bibliothèque de l'UNIGE.

Meilleures salutations,

---

### **Réponse « Pas de réponse trouvés dans les ressources à notre disposition »**

Bonjour,

Votre question sur les « XXXXXXXXXXXXX » nous est bien parvenue et nous vous en remercions.

Malheureusement nous n'avons pas trouvé des références correspondantes à votre recherche dans les ressources à notre disposition.

Meilleures salutations,

---

### **Réponse NON traitement de la question**

Bonjour,

Votre question sur les « XXXXXXXXXXXX » nous est bien parvenue et nous vous en remercions.

Cependant, nous vous prions d'adresser dans un premier temps votre recherche à votre centre de documentation/bibliothèque de votre collègue.

Dans le cas où votre centre de documentation ne trouve pas suffisamment de références sur le sujet, nous prendrons alors le relais pour vous aider dans la recherche de littérature biomédicale.

Avant de vous adresser à notre service, nous vous prions de nous transmettre la démarche accomplie avec les noms des catalogues et/ou bases de données déjà consultées.

Meilleures salutations,

# Annexe 12 : Gestion messagerie électronique Uni Mail

Gestion de la messagerie [biblio-mail-ref@unige.ch](mailto:biblio-mail-ref@unige.ch) / Mise à jour MAG 6 avril 2017

Planning dès le 1<sup>er</sup> janvier 2015

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Renato Dimitri	Dimitri Dominique	Marinette Dominique	Marinette Dimitri	Dominique Marinette

## Politique générale

Notre politique de réponse est de faire «avec» les usagers et non pas «pour» eux (= pas de produits finis) : orientation vers le bon outil, la bonne source et quelques tuyaux d'interrogation. Recherche de documents : maximum trois références fournies.

## Stratégie de réponse

- Question générale : répondre à l'utilisateur (si possible) ou faire suivre à [biblio-mail@unige.ch](mailto:biblio-mail@unige.ch) (Alexandre-Claude-Dimitri)
  - Question concernant le prêt / PEB : faire suivre à [biblio-mail-pret@unige.ch](mailto:biblio-mail-pret@unige.ch) (Agnès-Christophe-Maria)
  - Question concernant les accès / abonnements aux ressources continues : faire suivre à [biblio-mail-periodiques@unige.ch](mailto:biblio-mail-periodiques@unige.ch) (Jean)
  - Question de référence : répondre à l'utilisateur (si possible) ou faire suivre à Dominique (PSE), Olivia (TI), Marinette ou Renato (SES), Jean-Marc (GSI) ou Dimitri (droit).
    - Dominique, Marinette, Renato et Dimitri jugent de la nécessité de faire suivre à un spécialiste de discipline
- Ne pas oublier
- de mettre [biblio-mail-ref@unige.ch](mailto:biblio-mail-ref@unige.ch) en copie de la réponse
  - de recenser la question dans la base de bord
  - de comptabiliser le temps consacré à la réponse

1

## Réponse standard

Madame / Monsieur,

Veillez trouver ci-dessous la réponse à votre question du ....

[REPONSE !!]

Nous espérons avoir répondu à votre question. Si ce n'est pas le cas ou si vous en avez d'autres, n'hésitez pas à nous recontacter ou à passer nous voir aux services d'aide à la recherche de la Bibliothèque Uni Mail, du lundi au vendredi de 13 à 17h.

Nous vous aiderons volontiers pour vos futures recherches.

Avec nos cordiales salutations.

[Prénom Nom]

Bibliothèque Uni Mail

Services d'aide à la recherche

40, bd du Pont d'Arve

1205 Genève

<http://www.unige.ch/biblio/unimail/services/aidercherche.html>

## Réponse pendant les périodes de fermeture des SARs

Madame / Monsieur,

Veillez trouver ci-dessous la réponse à votre question du ....

[REPONSE !!]

Nous espérons avoir répondu à votre question. Si ce n'est pas le cas ou si vous en avez d'autres, n'hésitez pas à nous recontacter.

Nous vous aiderons volontiers pour vos futures recherches.

Avec nos cordiales salutations.

[Prénom Nom]

Bibliothèque Uni Mail

Services d'aide à la recherche

40, bd du Pont d'Arve

1205 Genève

<http://www.unige.ch/biblio/unimail/services/aidercherche.html>

2

#### Transfert vers une adresse générique

- Faire suivre le message au destinataire ad hoc sans informer l'utilisateur, avec le message suivant :

Cher-e collègue,

Merci de répondre à la question ci-dessous, dans un délai de deux jours ouvrables, en n'oubliant pas de mettre [biblio-mail-ref@unige.ch](mailto:biblio-mail-ref@unige.ch) en copie de votre réponse.

Cordialement,

L'équipe biblio-mail-ref

#### Transfert vers un spécialiste de discipline

- Faire suivre le message au spécialiste ad hoc sans informer l'utilisateur, avec le message suivant :

Cher-e collègue,

Merci de répondre à la question ci-dessous, dans un délai de deux jours ouvrables, en n'oubliant pas de mettre [biblio-mail-ref@unige.ch](mailto:biblio-mail-ref@unige.ch) en copie de votre réponse. Merci de penser à la recenser dans la base de bord ! <http://www.unige.ch/biblio/unimail/reference/>

Nous vous rappelons que notre politique de réponse est de faire « avec » les usagers et non pas « pour » eux (= pas de produits finis) : orientation vers le bon outil, la bonne source et quelques tuyaux d'interrogation.

Ci-dessous se trouve le masque de réponse, adaptable au besoin, à utiliser.

Cordialement,

L'équipe biblio-mail-ref

3

- Masque de réponse :

*Madame / Monsieur,*

*Veillez trouver ci-dessous la réponse à votre question du ....*

*[REPONSE !!]*

*Nous espérons avoir répondu à votre question. Si ce n'est pas le cas ou si vous en avez d'autres, n'hésitez pas à nous recontacter ou à passer nous voir aux services d'aide à la recherche de la Bibliothèque Uni Mail, du lundi au vendredi de 13 à 17h. Nous vous aiderons volontiers pour vos futures recherches.*

*Avec nos cordiales salutations.*

*[Prénom Nom]*

*Bibliothèque Uni Mail*

*Services d'aide à la recherche*

*40, bd du Pont d'Arve*

*1205 Genève*

*<http://www.unige.ch/biblio/unimail/services/aiderecherche.html>*

4

# Annexe 13 : Trucs et astuces pour le savoir-répondre Uni Mail

---

## Modèles de réponses SR à distance Uni Mail

---

Dominique Vallée, Renato Scariati, Dimitri Donzé, Marinette Gilardi / septembre 2015, MàJ MAG 31 mars 2017

### Accès à distance (VPN)

Attention. La plupart des bases de données, des périodiques et des livres électroniques ne sont accessibles que depuis les postes informatiques de l'Université de Genève (bibliothèques, salles informatiques, bureaux, etc.) ou à distance en utilisant le logiciel VPN : <https://catalogue-si.unige.ch/49> (réservé aux membres de l'Université de Genève).

### Répertoire des bases de données

Les bases de données sont accessibles via le site web de la Bibliothèque Uni Mail : <http://www.unige.ch/biblio/unimail/index.html>. Dans le menu de gauche, cliquez sur Trouver des documents, puis sur le bouton Bases de données, ouvrages de référence. Entrez ensuite le nom de la base de données recherchée.

### Catalogue Explore

Le catalogue Explore est accessible via le site web de la Bibliothèque Uni Mail : <http://www.unige.ch/biblio/unimail/>.

### Demande d'attestation par des utilisateurs étrangers

Notre bibliothèque est ouverte à tous publics et son utilisation est gratuite. Nous ne fournissons pas d'attestation.

Vous y serez le bienvenu pour consulter nos collections imprimées et en ligne ainsi que nos outils de recherche (catalogues, bases de données) sur place.

Les services d'aide à la recherche vous aideront volontiers si vous avez besoin d'aide dans vos recherches.

A cette adresse, vous trouverez les informations pratiques nécessaires :

<http://www.unige.ch/biblio/unimail/index.html>

Avec nos meilleures salutations.

### Conditions de prêt / consultation

L'accès à la bibliothèque UNIMAIL et la consultation des documents sont libres.

Pour emprunter des documents, il vous faut une carte de lecteur.

Si vous ne possédez pas de carte, vous pouvez en obtenir une aux conditions suivantes :

- > être domicilié en Suisse

- › avoir 18 ans révolus à l'inscription (ou être accompagné d'un représentant légal)
- › présenter une pièce d'identité valable
- › Frais d'inscription : CHF 10.--

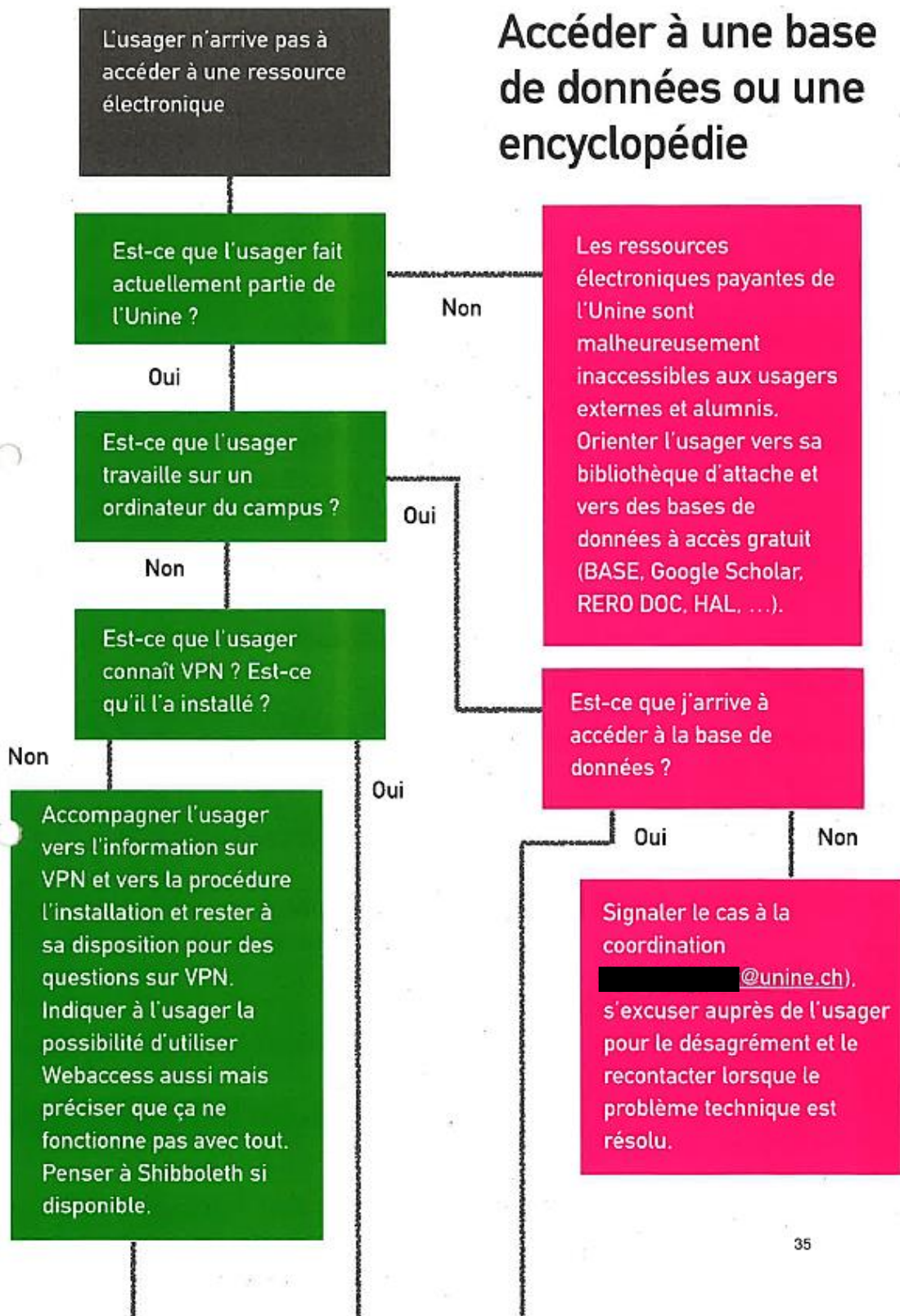
L'inscription est possible du lundi au vendredi entre 09h00 et 18h00 directement à l'accueil de la bibliothèque.

Si vous êtes domicilié en France voisine, à proximité d'une des localités suivantes, vous pouvez bénéficier d'une convention de réciprocité avec la Ville de Genève (pas l'Université de Genève).

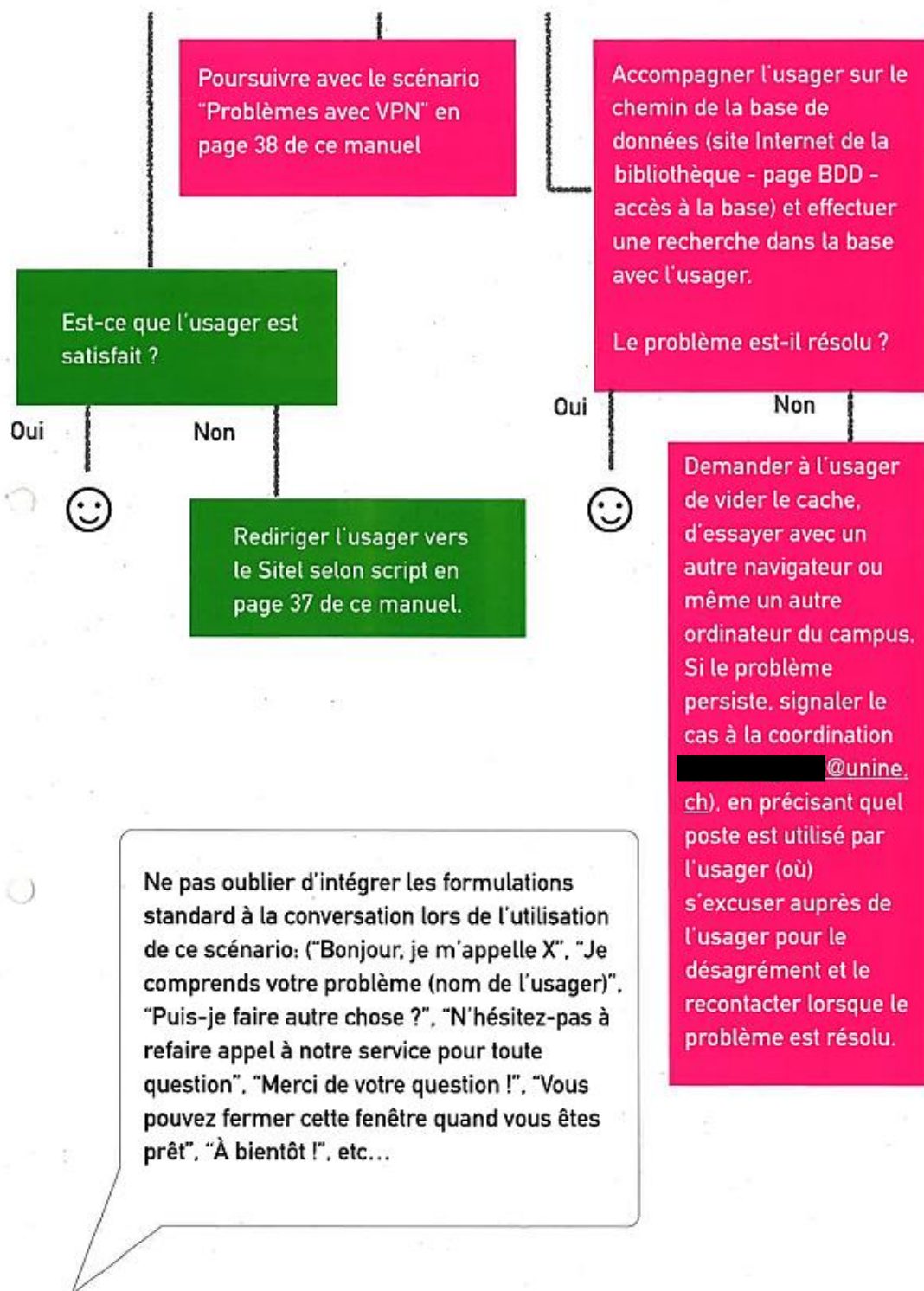
- › Ambilly
- › Annemasse
- › Communauté de Communes des Collines du Léman
- › Divonne
- › Evian
- › Gex
- › Lucinge
- › Nyon
- › Saint-Cergues
- › Saint-Julien
- › Thonon
- › Veigy-Foncenex

Rendez-vous dans la bibliothèque municipale la plus proche de votre domicile et établissez une carte de lecteur auprès de cette institution. Avec cette carte, vous pourrez vous inscrire à la **Bibliothèque de Genève (Parc des Bastions)**. Vous obtiendrez une carte de lecteur valable dans le Réseau des bibliothèques genevoises, dont fait partie l'Université de Genève.

## Annexe 14 : Exemple tiré du Manuel du répondant, Bibliothèque de l'UniNE







Ne pas oublier d'intégrer les formulations standard à la conversation lors de l'utilisation de ce scénario: ("Bonjour, je m'appelle X", "Je comprends votre problème (nom de l'utilisateur)", "Puis-je faire autre chose?", "N'hésitez pas à refaire appel à notre service pour toute question", "Merci de votre question!", "Vous pouvez fermer cette fenêtre quand vous êtes prêt", "À bientôt!", etc...)



## Annexe 15 : Tableau de comparaison des solutions logicielles

Caractéristiques	Importance 0 = pas requis 4 = nécessaire	Jitbit	LibChat de Springshare (+LibAnswers)	QuestionPoint	Library3lp	Zoho
<b>Exigences logicielles et matérielles</b>						
Compatibilité avec la majorité des systèmes d'exploitation / navigateurs / applications mobiles	4	+	+	+	+	+
Pas de plugiciel à télécharger	2	- (application à télécharger pour les usagers)	+	+	+	+
Hébergement local	3	+	-	-	- (client web)	-
Hébergement chez le fournisseur	2	+	+ (USA)	+ (USA)	+ (USA, Canada, Europe et Singapour)	+ (USA)
<b>Apparence et convivialité</b>						
Interface personnalisable (aux couleurs de la bibliothèque)	4	+	+	+	+	+
Formulaire pour entrer la question	2	-	+ (en combinaison avec Lib Answers)	+	-	+
Pas de compte usager à ouvrir	4	+	+	-	+	-

Caractéristiques	Importance 0 = pas requis 4 = nécessaire	Jitbit	LibChat de Springshare (+LibAnswers)	QuestionPoint	Library3lp	Zoho
Facilité d'utilisation	4	+	+	+	+	+
<b>Communication</b>						
IM/Chat	3	+ (pas vraiment un <i>chat</i> , plus un service de questions-réponses)	+	+	+	+
Passerelle SMS/message texte	3	-	+ (module optionnel)	+ ( <i>qwidge</i> )	+	-
Co navigation	2	-	+	+	-	-
Envoi/partage de fichiers	3	+	+	√	+	+ seulement aux usagers inscrits
Messages préenregistrés (scripts)	4	+	+	+	+	+
Base de connaissance	4	+	+	+ (moteur de recherche insuffisant)	+	+
Questionnaire envoyé aux usagers	4	+	+	+	+	+
<b>Collaboration</b>						
Transfert d'appel entre opérateurs	4	+	+	+ (insuffisant)	+	+
Chat entre opérateurs	2	+	√	+	+	+
Gestion file d'attente	4	+	+ (module optionnel)	+	+	+

Caractéristiques	Importance 0 = pas requis 4 = nécessaire	Jitbit	LibChat de Springshare (+LibAnswers)	QuestionPoint	Library3lp	Zoho
<b>Administration</b>						
Historique des échanges	4	+	+	+	+	+
Rapports statistiques	4	+	+ (module optionnel LibStats plus performant)	+	+	-
Possibilité de fixer des niveaux d'accès	4	+	+	+	+	+
Confidentialité des données	4	+	+	+ (données supprimées après trois mois)	+	+
<b>Prix</b>		\$3'339 US pour un nombre d'agents et d'installations illimités (maintenance gratuite) La version hébergée par Jitbit est légèrement plus onéreuse	Sur demande (entre \$599 US et \$1'099 US)	Entre €10'000 et €11'000 par an pour InterroGE (réseau de huit bibliothèques)	En fonction du nombre d'étudiants, par année : - \$180 US : 20'000 à 25'000 - \$540 US : 25'001 à 30'000 - \$600 US : plus de 30'000 Essai de trois mois gratuit Package additionnel pour le SMS : \$50 US par année	Gratuit (propriété de Google)

Caractéristiques	Importance 0 = pas requis 4 = nécessaire	Jitbit	LibChat de Springshare (+LibAnswers)	QuestionPoint	Library3lp	Zoho
<b>Commentaires</b>		Code source disponible pour les développeurs Utilisé par le service de référence Eureka (conjointement avec un éditeur de formulaire et le CMS Wordpress)	Spécificité : automatisation des réponses Boutons de partage réseaux sociaux Module additionnel pour le service par SMS	Q/P ne semble pas répondre favorablement aux demandes de ses clients en termes de développement du produit (par ex, absence d'éditeur de texte) Réseau mondial	Seulement en mode synchrone FAQ réactive à la recherche Communauté dynamique	Possibilité d'exporter certaines données (première phrase tapée par l'utilisateur, date et heure de la transaction, nom et email de l'utilisateur, nom du bibliothécaire répondant) sur un fichier Excel ou csv. Mais à ce jour il n'y a pas la possibilité d'exporter facilement l'entier de la conversation ni les données techniques (navigateur et type d'appareil utilisé par l'utilisateur).

Caractéristiques	Importance 0 = pas requis 4 = nécessaire	Jitbit	LibChat de Springshare (+LibAnswers)	QuestionPoint	Library3lp	Zoho
<b>Total de points</b>		65	69 (dont plusieurs modules optionnels représentant un coût additionnel)	64 (plusieurs fonctionnalités ne sont pas optimales)	67	58
<b>Classement en fonction du nombre de points</b>		3	1	4	2	5
<b>Classement se basant sur d'autres aspects tels que le coût ou la maintenance (voir commentaires et analyse)</b>		2	3	4	1	5