

h e g

Haute école de gestion
Genève

**Gagner en visibilité
grâce au service de référence virtuel :
proposition d'implémentation à la BCU Fribourg**



ETAT DE FRIBOURG
STAAT FREIBURG

Bibliothèque cantonale et universitaire BCU
Kantons- und Universitätsbibliothek KUB

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

par :

Jeanne DEILLON

Conseiller au travail de Bachelor :

Michel GORIN, maître d'enseignement HES

Genève, 13 juillet 2018

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 Bachelor of Science HES-SO en Information documentaire.

L'étudiante atteste que son travail a été vérifié par un logiciel de détection de plagiat.

L'étudiante 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 Lausanne, le 13 juillet 2018

Jeanne Deillon



Remerciements

Je souhaite remercier toutes les personnes qui ont rendu la réalisation de ce travail de Bachelor possible, en particulier mon mandant, Monsieur Matthias Müller, pour sa collaboration et sa confiance, et mon conseiller pédagogique, Monsieur Michel Gorin, pour ses conseils avisés. Je suis reconnaissante également envers Madame Susana Cameàn d'avoir accepté d'être ma jurée.

Un sincère remerciement à tous les professionnels qui ont pris le temps de répondre à mes nombreuses questions. Leur aide m'a été très précieuse :

Madame Anne-Bérangère Rothenburger, Madame Aronne Watkins, Madame Françoise Simonet Chatton, Madame Rita Schlatter et Monsieur Vincent Decorges.

Merci également à mes « relectrices » efficaces et attentives : Anne-Marie Deillon, Elodie Herren, Laura Del Nostro et Lauranne Toth.

Enfin, ma gratitude va à mes parents pour leur soutien sans faille durant ces années d'études.

Résumé

La Bibliothèque cantonale et universitaire de Fribourg (BCU Fribourg) amorce un projet de construction pour une nouvelle bibliothèque qui répondra aux défis de la société de l'information du 21^{ème} siècle. Un programme d'une telle envergure s'accompagne inévitablement d'une période transitoire de travaux durant laquelle la BCU sera logée dans des locaux provisoires. Effectivement, un chantier débutant à l'horizon 2019 devrait s'écouler sur une période de 48 mois. En conséquence d'une réduction de la surface à disposition, les services proposés aux publics seront restreints. Ceci venant s'ajouter à une localisation à l'écart des grands flux de passants, la BCU craint de perdre une partie de son public. Pour pallier ce désagrément et conserver toute sa visibilité, elle désire déplacer certains de ses services là où elle peut toucher les usagers, c'est-à-dire en ligne. En parallèle à quelques projets de numérisation, le Secteur public de la BCU désire donc mettre en place un service d'information virtuel. L'implémentation de ce dernier demande des réflexions sur plusieurs aspects, du type de service voulu à sa signalisation, en passant par sa politique, son organisation et le choix de sa technologie. De plus, il doit s'adapter à un certain nombre de contraintes, dont l'impossibilité d'augmenter le personnel et les budgets à disposition.

Au moyen d'une revue de la littérature et de retours d'expérience issus du terrain, ce travail de Bachelor s'emploie à définir les contours et le mode de fonctionnement de la solution la plus adaptée à cette BCU en extension.

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Liste des tableaux	vii
Liste des figures.....	vii
1. Introduction.....	1
1.1 Objectifs du mandat.....	1
1.2 Contraintes du mandat	2
1.3 Définition	2
1.4 Méthodologie.....	3
2. Le service de référence virtuel en bibliothèque : tour d’horizon	4
2.1 Typologies	4
2.1.1 La nature du service.....	4
2.1.2 Le mode et les techniques employés pour répondre à la question	5
2.1.3 Accessibilité du service	6
2.2 Gestion du service	6
2.2.1 Si@ade	7
2.2.2 L’organisation interne du service.....	7
2.3 Des services à valeur ajoutée	7
3. La Bibliothèque cantonale et universitaire de Fribourg : état des lieux et analyse de l’existant	10
3.1 Cadre général	10
3.2 Le secteur public.....	11
3.2.1 Le service de référence en présentiel.....	12
3.2.2 Guichet virtuel de la BCU	12
3.3 Le Secteur technologies du web et infrastructure informatique	12
3.4 Le Secteur collections fribourgeoises et activités culturelles.....	13
3.5 Le projet d’extension	13
4. Un service de référence virtuel pour la BCU Fribourg	15
4.1 Les objectifs du service.....	15
4.2 Public-cible.....	16
4.3 Nature(s) du service.....	16
4.3.1 Service de renseignement en ligne	17
4.3.2 Pôle de compétence pour le canton de Fribourg	17
4.3.3 Conseils de lecture, films et musique	17
4.3.4 Priorités du côté de la BCU	18

4.4	Les modes de contact.....	18
4.4.1	Mode synchrone grâce au chat	18
4.4.2	Conservation du mode asynchrone par e-mail	19
4.4.3	Retour en présentiel : <i>Empruntez un bibliothécaire</i>	19
4.5	Les questions.....	19
4.5.1	Renseignements généraux	20
4.5.2	Questions sur le prêt, le catalogue, le dossier lecteur et les services	20
4.5.3	Recherches documentaires et bibliographiques	21
4.5.4	Questions techniques.....	22
4.5.5	Questions hors-périmètre.....	22
4.6	La réponse.....	23
4.6.1	Niveau de service.....	23
4.6.1.1	Définir un délai pour les questions transitant par e-mail	25
4.6.1.2	Piste pour définir un niveau de service	25
4.6.2	Le savoir répondre dans le cadre d'une messagerie instantanée	26
4.7	Les répondants	29
4.7.1	Les compétences.....	31
4.7.2	La formation	32
4.8	L'organisation du service.....	33
4.8.1	L'organisation depuis l'endroit où l'on répond.....	33
4.8.2	L'organisation selon le moment où l'on répond	34
4.8.3	Quelle organisation pour la BCU ?	35
4.8.3.1	Horaire du service	35
4.8.3.2	Réflexion pour l'organisation du planning	37
4.8.3.3	Gérer le bilinguisme	38
4.8.3.4	Le répondant « posté » au service de chat	39
4.8.3.5	La collaboration entre répondants.....	40
4.8.3.6	Les tâches du service de référence virtuel.....	41
4.9	La politique du service	41
4.9.1	La charte du service	42
4.10	Les coûts du service.....	42
4.11	L'outil technologique.....	43
4.11.1	Remarque préalable	43
4.11.2	Typologie des outils permettant de faire du chat.....	43
4.11.3	Effectuer un choix.....	45
4.11.4	Zoom sur quelques critères et fonctionnalités.....	46
4.11.5	Le logiciel <i>Library3lp</i> sous la loupe	52
4.12	Evaluation du service	55
4.12.1	Evaluation quantitative.....	55
4.12.2	Evaluation qualitative.....	55
4.13	Signalement, promotion et intégration du service.....	56

4.14	Recommandations pour la mise en place du service de référence virtuel	58
4.15	Le futur du service de référence virtuel.....	59
4.15.1	Vers un service collaboratif ?.....	60
4.15.1.1	L'organisation du service collaboratif	60
4.15.2	Intégration de la nouvelle offre de service.....	61
5.	Conclusion	62
	Bibliographie	63
	Annexe 1 : La médiation documentaire numérique aux Bibliothèques municipales (BM) de Genève	69
	Annexe 2: Exemple de plan de situation pour une FAQ	71
	Annexe 3 : Cinq ans de <i>Tchat</i> et un an de WhatsApp à la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel.....	72
	Annexe 4: Chat sur <i>Library3lp</i> pour les Bibliothèques de l'Université de Bâle et Berne	75
	Annexe 5 : Le service « Information » à la BCU Lausanne, site Riponne .	78
	Annexe 6 : Le traitement des questions dans la pratique	80
	Annexe 7 : Quelques éléments de l'organisation du chat au réseau <i>Ubib.fr</i>	82
	Annexe 8 : Quelques chiffres et éléments d'organisation du chat au réseau Sindbad de la BnF	83
	Annexe 9 : Présentation du SAR (Service d'aide à la recherche) de la Bibliothèque du site Uni Mail de l'Université de Genève.....	86
	Annexe 10 : Charte du service <i>Ubib</i>	89
	Annexe 11 : Charte du <i>Tchat</i> de la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel.....	90
	Annexe 12 : Charte du service Sindbad de la BnF.....	91
	Annexe 13 : Extraits, pour exemple, d'un cahier des charges pour un logiciel de gestion de la référence.....	93
	Annexe 14: Grille comparative de solutions logicielles	98

Liste des tableaux

Tableau 1 : Statistiques 2017 des questions reçues par e-mail à la BCU	12
--	----

Liste des figures

Figure 1 : Indexation d' <i>InterroGE</i> par Google	8
Figure 2 : Page web du <i>Tchat</i> à la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel.....	23
Figure 3 : Exemple de niveau de réponse à offrir sur la messagerie instantanée de la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel	29
Figure 4 : <i>Tchat</i> de la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel : répartition des questions dans la journée.....	36
Figure 5 : Calcul du nombre d'agents nécessaires par heure au moyen de la calculatrice <i>Erlang C</i>	37
Figure 6 : Prix des abonnements annuels au logiciel <i>Library3lp</i>	54
Figure 7 : Question concernant le canton de Fribourg sur <i>InterroGE</i>	59

1. Introduction

« Aller où se trouve l'utilisateur » (Said 2018) : à l'heure où les bibliothèques souffrent de la concurrence d'Internet, cette citation est à l'origine de bien des services de référence virtuels. La Bibliothèque cantonale et universitaire de Fribourg, sous la conduite de Matthias Müller, semble vouloir prendre le même chemin en mandatant la réalisation de ce travail de Bachelor.

Depuis le 10 juin 2018, la BCU Fribourg a, en effet, obtenu le crédit d'engagement lui permettant de démarrer les travaux en vue de la restructuration et l'assainissement de son actuelle bibliothèque. Afin de maintenir le contact avec les usagers durant cette phase de transition, l'implantation d'un service de référence virtuel figure parmi les objectifs 2019 du Secteur public.

1.1 Objectifs du mandat

Afin de clarifier le mandat, un cahier des charges préalable à ce travail de Bachelor a été élaboré. Les objectifs qui en découlent se présentent comme suit :

1. Rédiger une synthèse au sujet du service de référence en ligne en bibliothèque en Suisse et à l'étranger
 - Définir la typologie du service de référence virtuel
 - Identifier ses valeurs ajoutées
 - Recenser les utilisations en bibliothèque
2. Développer le contexte spécifique de la BCU Fribourg
 - Décrire la BCU en termes de missions, de taille, de publics et d'activités
 - Décrire le contexte particulier dû au projet d'extension et les conséquences qui en découlent
3. Formuler une série de recommandations pour la mise en place d'un service de référence virtuel
4. Présenter la mise sur pied d'un service d'information en ligne à la BCU Fribourg
 - Définir les fonctions d'un service de référence virtuel
 - Mettre au point le mode de fonctionnement du service de référence virtuel
 - Mesurer les besoins en personnel et les outils techniques nécessaires à la mise en place et au fonctionnement du service
 - Elaborer le mode de signalement et de promotion du nouveau service

1.2 Contraintes du mandat

Le cahier des charges a également permis de faire ressortir des contraintes, d'ordre organisationnel, technique et financier, imposées par la situation et la position de la BCU Fribourg :

- La BCU est soumise à un plan financier défini environ deux ans à l'avance. Il existe une marge de manœuvre dont le montant ne peut cependant pas dépasser 3000 CHF.
- Le service de référence virtuel devra fonctionner avec le personnel déjà en place au sein du Secteur public.
- La BCU Fribourg fait partie du Service de l'informatique et des télécommunications (SITel) de l'Etat de Fribourg et doit donc suivre les règles qui s'imposent.
- La solution de service de référence virtuel proposée doit concorder avec les compétences et les disponibilités du Secteur technologies du web et infrastructure informatique (TIW) chargé de l'infrastructure informatique et de la responsabilité technique de la présence sur Internet de la BCU.

1.3 Définition

La description du mandat utilise le terme de « service de référence virtuel », communément abrégé SRV. Toutefois, on constate rapidement que ce type de service connaît des compréhensions et des dénominations divergentes. C'est pourquoi, il est indispensable de clarifier cette terminologie en début de travail.

Si le service de référence virtuel n'est pas nouveau et est déjà souvent implémenté en bibliothèque, il est difficile d'en délimiter les contours de manière uniforme. On remarque qu'il existe originellement une différence d'interprétation entre les Français et les Anglo-Saxons. Pour les premiers, la fonction du service de référence se limiterait à la fourniture de références bibliographiques tandis que pour les seconds, il s'agit d'un service qui englobe tout type de renseignements (Nguyen 2006, p. 13). Dans un contexte où l'on positionne toujours plus les bibliothèques comme « facilitatrices » d'accès à l'information, une vision anglo-saxonne du service de référence virtuel paraît plus appropriée pour ce travail de Bachelor. Une définition, concise tout en permettant une vision large du SRV, est donc retenue :

«Service offrant 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 2008, p. 162)

Cette définition comporte par ailleurs les principaux éléments d'information trouvés dans d'autres définitions proposées par la littérature.

Le service de référence virtuel ne connaît pas non plus de dénomination homogène : service d'information à distance/en ligne, service de questions/réponses à distance/en ligne, guichet virtuel, *Ask a librarian*, *Chat with a librarian*, *Ask a question*, *Reference point*, etc. sont autant d'appellations que l'on retrouve régulièrement dans la littérature française et outre-Atlantique. Ces différents termes seront donc considérés comme synonymes et pourront être utilisés alternativement tout au long de ce travail de Bachelor.

1.4 Méthodologie

En premier lieu, un état de l'art au sujet de l'application du SRV en bibliothèque ainsi qu'une analyse de l'existant à la BCU ont été effectués. Ces deux étapes ont permis de clarifier les besoins que le SRV devrait combler et de prendre connaissance des solutions permettant cela.

Grâce à une collaboration constante avec l'institution mandante ainsi qu'à la prise en considération des contraintes imposées par le mandat, des priorités ont rapidement pu être fixées.

Le travail s'appuie à la fois sur une revue de la littérature, qui a l'avantage d'être riche dans le domaine, et sur des informations données par l'institution mandante. Mais surtout, des retours d'expérience issus du monde professionnel ont été recueillis, grâce à des entretiens en présentiel ou à distance¹. Les personnes interrogées ont été choisies en fonction des informations précises qu'elles pouvaient apporter. Le but n'étant pas de procéder à une analyse comparative entre différents services, elles proviennent donc d'institutions de taille et de nature relativement hétérogènes.

Tout au long du travail, des solutions applicables à la BCU sont effectivement recherchées. C'est pourquoi, l'univers suisse, proche de la réalité du mandat, a été étudié plus en profondeur. Cette exploration du champ du service d'information helvétique a été rendue d'autant plus importante par le fait que la littérature trouvée, bien qu'abondante, reflétait avant tout le monde des bibliothèques académiques américaines.

¹ Les résultats de ces interviews, validés par les personnes et institutions concernées, figurent en annexe.

2. Le service de référence virtuel en bibliothèque : tour d'horizon

Ce tour d'horizon a pour but de donner une vision générale des différents services de référence en ligne que l'on peut trouver en bibliothèque et des fonctions qu'ils remplissent.

2.1 Typologies

Dans *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*, Claire Nguyen (2010, p. 146) propose de classer les services de questions/réponses selon trois caractéristiques :

- La nature du service (généraliste ou spécialisé)
- Le mode et les techniques employés pour répondre à la question
- L'ouverture du service (restreint/ouvert ; gratuit/payant)

2.1.1 La nature du service

Les services généralistes répondent à des questions issues de tous les domaines du savoir. C'est principalement le cas des SRV proposés par les bibliothèques publiques. En Suisse romande, le SRV encyclopédique le plus abouti est *InterroGE*². Lancé en 2013, celui-ci offre la possibilité à tous et à chacun de poser une question sur n'importe quel sujet et d'obtenir une réponse dans un délai de trois jours ouvrables. Les exemples ci-dessous relatent la pluralité du service³:

- Comment savoir si une personne que l'on souhaite retrouver est encore en vie ou pas ?
- Quels frais supplémentaires doit-on payer lorsqu'on achète un véhicule immatriculé CD ?
- Que puis-je lire de récent sur la visite de Frédéric III à Genève en 1442 ?

Un service spécialisé, quant à lui, répond uniquement à des questions en lien avec une spécificité bien précise, en général celle de la bibliothèque. Ainsi, la Bibliothèque interuniversitaire de médecine et d'odontologie (BIUM) de Paris propose le *BIUMINFO*⁴, un service auquel les questions relatives à la santé peuvent être posées

² VILLE DE GENEVE, 2018. InterroGE. *Ville-geneve.ch* [en ligne]. Mis à jour le 3 janvier 2018. [Consulté le 21 février 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.ville-geneve.ch/themes/culture/offre-culturelle/bibliotheques/interroge/>

³ Questions posées en février 2018 à lire sur : <http://www.ville-geneve.ch/themes/culture/offre-culturelle/bibliotheques/interroge/archives-questions-reponses/>

⁴ UNIVERSITE PARIS DESCARTES, [201?]. Poser une question (Biuminfo). *BIU Santé* [en ligne]. [Consulté le 21 février 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.biusante.parisdescartes.fr/aide/biuminfo/index.php>

gratuitement. Mais certaines fois, les institutions font volontairement le choix de réduire leur SRV à une thématique particulière. C'est le cas du service de la Médiathèque Valais, *Le Valais en question*⁵. Même si la Médiathèque Valais répond également à des missions de lecture publique et de documentation pédagogique, son guichet virtuel s'occupe uniquement de questions en lien avec le canton du Valais.

Le dictionnaire de l'Enssib (2014) propose également de dissocier les services de référence de type universitaire des services de référence grand public. L'expérience montrerait que les premiers mettent généralement l'accent sur l'aide à la recherche documentaire alors que les seconds proposent davantage d'éléments de réponse factuels.

2.1.2 Le mode et les techniques employés pour répondre à la question

Il s'agit plus simplement du mode de contact. Il existe deux grandes méthodes : le mode synchrone et le mode asynchrone. Dans le premier cas, l'utilisateur bénéficie d'un contact en temps réel avec son interlocuteur et obtient une réponse instantanément ou presque. Le mode synchrone permet de conserver certaines qualités de l'entretien de référence⁶ en présentiel, notamment la capacité de clarifier, affiner ou reformuler une demande d'information. Ce procédé nécessite toutefois des répondants réactifs, formés et organisés.

A contrario, le mode asynchrone suppose un décalage entre le moment où la question est posée et celui où la réponse est fournie. Si cette méthode peut sembler moins attractive, elle rend possible l'élaboration de réponses construites et complètes.

Il existe par ailleurs des types de demandes plus adaptés à un mode ou un autre. Par exemple, les outils permettant d'échanger en temps réel conviennent moins bien à des questions nécessitant des recherches approfondies.

Il est toutefois utile de préciser que les deux modes (synchrone/asynchrone) ne fonctionnent pas forcément de manière exclusive. La réalité du terrain montre plusieurs services au sein desquels le mode asynchrone s'ajoute ou remplace un système en temps réel. A titre d'exemple, les Bibliothèques de l'Université de Neuchâtel mettent à disposition une messagerie instantanée durant des heures d'ouverture prédéfinies⁷. Il

⁵ MEDIATHEQUE VALAIS, 2015. *Le Valais en questions* [en ligne]. [Consulté le 23 février 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.valais-en-questions.ch/>

⁶ L'entretien de référence regroupe les étapes permettant d'appréhender une question posée (Accart 2008, p. 121)

⁷ UNIVERSITE DE NEUCHATEL, 2018. Renseignements en ligne. *Unine.ch* [en ligne]. [Consulté le 23 février 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.unine.ch/bibliotheque/renseignements>

demeure toutefois, et en tout temps, possible de rédiger sa requête au moyen d'un e-mail avec un délai de réponse fixé à 72h.

Le service *Sindbad*⁸ de la Bibliothèque nationale de France (BnF) propose de varier le mode de contact selon le type de questions posées. Le chat ou le téléphone sont conseillés pour une aide à la recherche de documents, tandis que les questions nécessitant une recherche complète seront posées par e-mail.

2.1.3 Accessibilité du service

Cette accessibilité concerne premièrement le public visé par le SRV. Claire Nguyen (2010, p. 149) différencie les services dont tout le monde peut bénéficier de ceux qui sont réservés à un groupe d'utilisateurs restreint. La plupart des SRV recensés dans la littérature sont ouverts à tous. Le type et la discipline des questions acceptées suffisent généralement à limiter les usages de façon naturelle.

L'accessibilité concerne aussi la gratuité ou non de l'utilisation. Si l'on peut citer un grand nombre de SRV totalement gratuits, d'autres proposent leurs services contre rétribution. Ainsi, *SwissInfoDesk*⁹, le bureau virtuel de la Bibliothèque nationale suisse, fait payer les demandes qui nécessitent plus de 30 minutes de recherche.

2.2 Gestion du service

Certains services de référence virtuels sont locaux, c'est-à-dire qu'une seule bibliothèque en assure le fonctionnement et le suivi. Mais les institutions peuvent aussi faire le choix de mutualiser leurs ressources et leur savoir-faire pour répondre aux usagers. C'est ce qu'on nomme des services collaboratifs. Travailler en réseau apporte des avantages tant au niveau financier qu'en termes de visibilité. La collaboration permet également de couvrir un large spectre de disciplines. Les bibliothèques réunissent leur SRV parce qu'elles partagent des critères communs (un public, des missions, la nature de l'institution) ou parce qu'elles se situent sur un même territoire géographique. Dans ce dernier cas, les établissements prenant part au service peuvent alors s'avérer hétérogènes (musées, bibliothèques municipales, associations, etc.).

⁸ BNF, 2018. Poser une question à un bibliothécaire (Sindbad). BnF [en ligne]. [Consulté le 23 février 2018]. [Disponible à l'adresse : http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/s.sindbad_votre_question.html](http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/s.sindbad_votre_question.html)

⁹ CONFEDERATION SUISSE. Des questions sur la Suisse – SwissInfoDesk. *Bibliothèque nationale suisse BN* [en ligne]. Dernière modification 03.02.2014. [Consulté le 23 février 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.nb.admin.ch/snl/fr/home/services/des-questions-sur-la-suisse---swissinfodesk.html>

Les SRV collaboratifs concernent les bibliothèques publiques¹⁰ et universitaires¹¹. Toutefois, les différentes sources consultées s'accordent sur le fait que bon nombre de bibliothèques universitaires gèrent leur SRV à l'échelle locale. Cette solution est particulièrement avantageuse pour la recherche dans la documentation en ligne dont les droits d'accès diffèrent d'une bibliothèque à l'autre.

2.2.1 Si@ade

Le label *Si@de*¹² est une mise en réseau de SRV déjà existants autour d'une charte de services commune. Il offre la garantie d'obtenir des réponses de qualité de la part des professionnels de l'information francophones (BnF 2018). Les SRV participant à Si@de conservent leur domaine de compétence et leur autonomie tout en profitant de la possibilité de transmettre les questions qui ne seraient pas de leur ressort. A noter que le service suisse *SwissInfoDesk* en fait partie.

2.2.2 L'organisation interne du service

Les services collaboratifs, tout comme les locaux, peuvent être modérés selon des modalités diverses. Tout dépend de leur nature et de l'environnement dans lequel ils évoluent. Il faut aussi déterminer à quel critère, entre la rapidité et la qualité de la réponse, la priorité est accordée. Les différents modes de fonctionnement relatifs aux SRV seront développés dans le [chapitre 4.8](#).

2.3 Des services à valeur ajoutée

De par sa fonction de base, le SRV contient un certain nombre de plus-values. Mais, depuis ses débuts, ce type de service est presque toujours accompagné d'offres complémentaires à valeur ajoutée significative. Sous l'impulsion de l'Amérique du Nord, celles-ci deviennent de plus en plus « orientées utilisateur ».

On retrouve tout d'abord les FAQ (*Frequently Asked Questions*). Celles-ci énumèrent les questions régulièrement posées au SRV. Cette offre ne semble pas des plus innovantes au premier regard. Elle a toutefois le mérite de fournir à l'utilisateur certaines réponses sans que ce dernier n'ait à faire beaucoup d'efforts. Les FAQ prennent notamment tout leur sens dans le cadre de questions utilitaires, à l'image de l'exemple

¹⁰ Exemple : EUREKOI, 2018. Eurêkoi : complice de votre curiosité [en ligne]. [Consulté le 25 février 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.eurekoi.org/>

¹¹ Exemple : UBIB, 2009. Ubib.fr : vos bibliothécaires en ligne. *Ubib.fr : vos bibliothécaires en ligne*. [Consulté le 21 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.ubib.fr/index.php>

¹²BnF, 2018. Poser une question à un bibliothécaire (Sindbad). *BnF* [en ligne]. [Consulté le 23 février 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/s.sindbad_votre_question.html

suivant : « Je ne retrouve plus le mot de passe qui permet d'accéder à mon compte lecteur, que puis-je faire ? ».

Les bases de connaissances, elles, sont plus intéressantes du point de vue de la valeur ajoutée. Une base de connaissances est un répertoire sauvegardant les questions et les réponses qui ont été échangées via le service de référence. Elle permet de capitaliser le travail des professionnels et de clarifier le type de questions que les usagers peuvent poser ainsi que le type de réponses qu'ils peuvent recevoir. Afin de rendre possible une recherche par sujet, il est toutefois nécessaire que cette base de connaissances soit indexée. Les données qui y sont intégrées participent activement à la visibilité de la bibliothèque sur Internet puisqu'elles sont répertoriées par les moteurs de recherche. L'exemple ci-dessous montre que le premier résultat fourni par Google suite à une requête définie est la réponse d'*InterroGE*.

Figure 1 : Indexation d'*InterroGE* par Google



(Haepers 2018b)

Les réponses fournies dans le cadre d'un SRV peuvent aussi être à la base de véritables productions de contenus. A ce propos, le cas des Bibliothèques municipales de Lyon est largement représenté dans la littérature francophone : le travail investi dans le SRV lyonnais, le *Guichet du savoir*¹³, a facilité et a même parfois servi de synthèse aux articles publiés dans leur magazine en ligne, *Points d'actu* !¹⁴.

Dans un autre registre, la sélection de répertoires de liens ou de contenus pertinents est couramment associée aux activités d'un SRV. Régulièrement mis à jour et enrichis, ces répertoires constituent de véritables pôles de compétences thématiques.

A l'heure d'Internet, on remarque que les activités de médiation se dématérialisent également. C'est le cas des conseils de lecture que l'on peut désormais recevoir en ligne. Le réseau des médiathèques de la Ville de Lorient propose à cet effet le service

¹³ BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE LYON, 2018. *Le Guichet du Savoir* [en ligne]. [Consulté le 27 février 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.guichetdusavoir.org/>

¹⁴ *Points d'actu* a été remplacé par *L'Influx* : BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE LYON, 2018. *L'Influx : le magazine qui agite les neurones* [en ligne]. [Consulté le 22 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.linflux.com/>

*Je ne sais pas quoi lire*¹⁵. Le réseau *Eurêkoi*¹⁶ a également conçu un parcours durant lequel l'internaute a la possibilité de restreindre ses choix afin d'obtenir un conseil concernant un film, un livre ou une série.

Paradoxalement, l'option *Emprunter un bibliothécaire*, en d'autres termes l'obtention d'un rendez-vous personnalisé, en présentiel, avec un professionnel de l'information, est devenue une prestation répandue à l'échelle internationale. Bien qu'il sorte du cadre strict des activités d'un SRV, ce service est souvent proposé à ses côtés. Cette possibilité d'obtenir des prestations individuelles peut être vue comme un complément aux formations déjà offertes par les bibliothèques.

Ce chapitre se conclut par un billet de blog de Silvère Mercier. En 2013, il récapitule sur *Bibliobsession*¹⁷ une intervention faite au Congrès de l'IFLA 2013 de Singapour au sujet des efforts fournis par les bibliothèques pour rendre possibles des services de renseignements en temps réel. L'auteur souligne la capacité qu'a le monde anglo-saxon à concevoir le service de référence, présentiel et virtuel, comme une seule unité accessible via un point d'accès unique, au sein de laquelle tous les efforts sont conjugués pour être au plus près des besoins des usagers. Dans ce but, les bibliothécaires du campus Virginia Tech en Virginie communiquent entre eux au moyen d'une application mobile qui permet une connexion synchrone et asynchrone ainsi que le transfert de fichiers. De cette manière, les personnes travaillant au point d'info peuvent, en temps réel, se renseigner auprès de leurs collègues occupés dans les rayons ou travaillant dans un autre bureau. Ce procédé permet que la personne la plus compétente apporte des éléments de réponse le plus rapidement possible. Le billet de blog énonce aussi la fonction de bibliothécaire itinérant. Celle-ci consiste à se rendre disponible pour des rendez-vous personnalisés qui peuvent avoir lieu hors des murs de la bibliothèque également. Enfin, la notion de proactivité est évoquée. S'il est important de savoir déceler les signaux des usagers ayant un besoin d'information, il est tout autant primordial de leur prouver que les spécialistes de l'information y répondent volontiers. Dans certaines bibliothèques australiennes, les bibliothécaires, munis d'un t-shirt indiquant leur fonction, vont ainsi à la rencontre des usagers dans les rayons de la bibliothèque.

¹⁵ MEDIATHEQUE LORIENT, [201?]. *Je ne sais pas quoi lire* [en ligne]. [Consulté le 25 février 2018]. Disponible à l'adresse :

<http://www.jenesaispasquoilire.net/indexJNSPQL.html>

¹⁶ EUREKOI, 2018. *Eurêkoi : complice de votre curiosité* [en ligne]. [Consulté le 25 février 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.eurekoi.org/>

¹⁷ SILVAE, 2013. Services de renseignement aux usagers en temps réel. *Bibliobsession* [en ligne]. 25 septembre 2013. [Consulté le 27 février 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliobsession.net/2013/09/25/services-de-renseignement-aux-usagers-en-temps-reel/>

3. La Bibliothèque cantonale et universitaire de Fribourg : état des lieux et analyse de l'existant

Dans ce chapitre est effectué un état des lieux partiel comprenant une description de la BCU et de son organisation. Seuls les éléments nécessaires aux propositions de mise en place du service de référence virtuel sont recensés. L'entier de ce chapitre 3 se base sur les sites web de l'Etat de Fribourg et de la BCU Fribourg ainsi que sur des informations fournies par Matthias Müller.

3.1 Cadre général

La BCU Fribourg se compose d'une bibliothèque centrale (BCU-Centrale), généraliste, et de dix-neuf bibliothèques décentralisées sises à l'Université, rassemblant des fonds et des compétences sur une thématique précise.

A la fois académique, publique et patrimoniale, la BCU se tient au service de la population du canton de Fribourg et de la communauté universitaire, et contribue à la vie culturelle de la région (BCU Fribourg 2018).

La BCU-Centrale est divisée en huit secteurs qui lui permettent de mener à bien ses missions :

- Secteur collections fribourgeoises et activités culturelles
- Secteur manuscrits, incunables et archives
- Secteur systèmes d'information
- Secteur technologies du web et infrastructure informatique
- Secteur acquisitions
- Secteur catalogage
- Secteur public
- Secteur logistique

Elle met à disposition deux millions de documents (livres, CD, DVD) dont la majeure partie (environ 95 %) se situe en magasins généralement non accessibles au public. Elle possède également un fonds de 1.7 million de photographies.

Les 75 000 documents subsistant en libre-accès sont répartis dans plusieurs espaces de la bibliothèque. Ils se composent d'ouvrages de référence (non prêtés), de périodiques scientifiques, de documents à thématique fribourgeoise, d'une partie des nouvelles acquisitions (principalement celles destinées au grand public), de journaux, de revues et de la collection de la Médiathèque. Cette dernière propose 35 007

documents audio-visuels et imprimés¹⁸, dont des DVD fiction et documentaires, des CD audio, des livres audio, des bandes dessinées et des livres de photographies. Selon le rapport annuel de 2016¹⁹, sur les 507 747 prêts de la BCU-Centrale, 99 224, soit presque 20%, ont été effectués de documents de la Médiathèque.

La BCU-Centrale met à disposition 220 places de travail accessibles durant l'ouverture des locaux du lundi au vendredi de 8h00 à 22h00 et le samedi de 8h00 à 16h00. Les guichets de prêt fonctionnent en semaine de 9h00 à 18h00 et le samedi de 9h00 à 16h00. Les documents du libre-accès ainsi que ceux commandés en magasins, peuvent être empruntés au moyen des bornes automatiques munies de la technologie RFID et ceci même en dehors des heures d'ouverture des guichets.

Les espaces publics de la BCU sont régulièrement occupés par des expositions et diverses activités culturelles auxquelles le public accède librement.

3.2 Le secteur public

Ce secteur d'activité est composé de 10.2 EPT (=équivalent plein temps) occupés par quatorze personnes qui remplissent les missions suivantes :

- Accueil des publics
- Renseignement aux usagers
- Support aux usagers pour l'utilisation des appareils publics
- Service du prêt interne et du prêt entre bibliothèques
- Maintenance des espaces publics
- Participation aux acquisitions pour les fonds en espaces publics et à la Médiathèque
- Formation des usagers
- Mise en place d'expositions thématiques
- Gestion et promotion de la plateforme d'e-books « grand public », *FReBOOKS*²⁰

Le personnel du Secteur public est doté de compétences techniques acquises grâce au CFC d'agent en information documentaire (AID) ou au Bachelor de spécialiste en information documentaire. La plupart des bibliothécaires scientifiques, au bénéfice de connaissances spécifiques dans un domaine particulier, travaillent dans les bibliothèques décentralisées.

¹⁸ Etat au 31 décembre 2017

¹⁹ Disponible sur le site de la BCU Fribourg

²⁰ *FReBOOKS* offre à la population du canton de Fribourg d'emprunter des e-books (livres numériques) de littérature générale et des documentaires en français, allemand et anglais (Bibliothèque cantonale et universitaire 2018)

3.2.1 Le service de référence en présentiel

La BCU-Centrale profite d'un bureau d'information (BI) en présentiel ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h30. Il n'existe pas de statistiques concernant sa fréquentation ou les questions qui y sont posées.

3.2.2 Guichet virtuel de la BCU

La BCU Fribourg offre déjà à ses usagers la possibilité d'être contactée virtuellement via un service de *Guichet virtuel* accessible grâce au bouton *Questions à la BCU* visible depuis toutes les pages du site web de l'institution. Les messages transmis via ce formulaire sont envoyés à l'adresse générique bcu@fr.ch. Il est également possible d'utiliser directement l'adresse e-mail. Un délai maximal de réponse de 72h est garanti, bien que, dans les faits, il ne dépasse rarement 24h. Les statistiques de 2017 concernant ce service sont répertoriées ci-dessous :

Tableau 1 : Statistiques 2017 des questions reçues par e-mail à la BCU

Nature de la question	Nombre de questions
Demande de prolongation	416
Questions sur le prêt et le dossier lecteur	647
Questions sur le prêt entre bibliothèques	335
Recherches bibliographiques	124
E-mails automatiques de retour générés par RERO en cas d'adresses e-mail erronées	426
E-mails transférés à d'autres secteurs	341
TOTAL	2385

Différents autres formulaires, disséminés sur le site web en fonction de leur thématique (commande de photographies, proposition d'achat, etc.) cohabitent. Normalement, les messages transmis par ce biais parviennent directement aux personnes concernées.

3.3 Le Secteur technologies du web et infrastructure informatique

Ce secteur est chargé de l'infrastructure informatique et de la responsabilité technique de la présence sur Internet de la BCU. Il est composé de 2.8 EPT occupés par trois collaborateurs. C'est à eux qu'incombera la partie technique de la mise en place du SRV.

3.4 Le Secteur collections fribourgeoises et activités culturelles

Il gère toutes les activités en lien avec les collections fribourgeoises, constituées notamment grâce au dépôt légal. Le secteur s'occupe également de plusieurs expositions et activités de médiation. Il emploie des postes fixes et non fixes pour un total approximatif de dix EPT.

3.5 Le projet d'extension

L'infrastructure actuelle de la BCU-Centrale, précaire voire défaillante par endroits, engendre d'importants problèmes techniques et logistiques à résoudre. Ceux-ci concernent, entre autres, la sécurité des personnes, la stabilité des locaux, l'accessibilité des personnes à mobilité réduite, le manque de surfaces et les conditions climatiques de stockage. Le bâtiment actuel ne répond effectivement plus à la demande croissante en places de travail et au développement des collections. Le programme de restructuration de la BCU-Centrale prévoit donc le réaménagement des locaux actuels ainsi que de deux extensions comprenant 750 places de travail individuelles, des salles de travail en groupe et un vaste libre accès d'une capacité de 300 000 ouvrages. Des espaces dédiés à diverses activités culturelles, telles que des expositions, des lectures, des conférences ou encore des séminaires, sont prévus également, sans oublier ceux consacrés à la sauvegarde du patrimoine.

Sous réserve d'éventuels recours, le début des travaux est prévu en 2019. Le chantier devrait durer environ 48 mois, de façon à permettre la mise en service de la nouvelle BCU en 2023.

Phase de transition

Durant les travaux, il faudra libérer totalement les locaux. La BCU-Centrale sera alors temporairement scindée en trois lieux dans lesquels elle continuera d'assurer les prestations de base. Le site de Beauregard, qui sert actuellement de dépôt à la BCU-Centrale, sera attribué aux services au public et au patrimoine fribourgeois. Un deuxième, qui n'est pas encore défini, hébergera le personnel travaillant en back-office et ne sera pas accessible aux publics. Enfin, la majeure partie des fonds sera accueillie par un Dépôt cantonal interinstitutionnel (SIC) situé à Domdidier (FR).

Tout ceci apportera des bouleversements tant au niveau des prestations offertes qu'au niveau de l'organisation du personnel. De plus, le quartier de Beauregard, bien qu'à proximité de la gare de Fribourg, demeure moins visible que l'actuel emplacement de la BCU-Centrale.

Devant composer avec des locaux plus petits et disposés à plusieurs endroits du canton, le Secteur public ne pourra proposer qu'un paquet de services réduit aux usagers. Même si la situation n'est pas encore définitive, certains points peuvent déjà être avancés²¹.

Le site dédié aux services publics ne pourra pas dispenser les mêmes prestations qu'actuellement. Le nombre de guichets sera réduit à un seul qui englobera l'accueil, le prêt et le bureau d'information. Le délai d'attente pour une commande en magasin sera plus long. Le nombre de places de travail pour les usagers diminuera également. Par contre, un libre-accès à la collection des nouvelles acquisitions, des documents fribourgeois et des documents de la Médiathèque devrait pouvoir être maintenu. Il y a également de grandes chances pour qu'un accès au site de Beauregard de 8h00 à 22h00 soit conservé.

En ce qui concerne les formations aux usagers, elles seront probablement abandonnées le temps de la phase de transition en raison du manque de salles à disposition. Toutefois, des alternatives, comme des visites virtuelles au moyen de l'application *ActionBound*, sont actuellement en cours d'élaboration.

Enfin, par rapport à la situation actuelle, les diverses offres culturelles seront très probablement réduites.

²¹ Les paragraphes qui suivent reflètent la réalité au 10 juin 2018.

4. Un service de référence virtuel pour la BCU Fribourg

La BCU Fribourg est sur le point de connaître une situation qui verra l'accès aux documents physiques se compliquer ainsi que les prestations en présentiel diminuer. Il importe donc que le service de référence à distance apporte commodité et confort. Pour ce faire, le service de référence à implémenter devrait donc reprendre des éléments de la définition proposée par Accart ([chapitre 1.3](#)), en particulier la possibilité de poser une question via un accès **unique** et d'y recevoir une réponse **rapidement**.

Thomsett-Scott (2013 pp. 2-3) rappelle que les services et les technologies proposés doivent être perçus comme utiles par les usagers si l'on veut qu'ils les utilisent. Il ne sert donc à rien de multiplier des possibilités qui ne correspondraient pas à la réalité du terrain. A ce titre, il est donc fortement conseillé de procéder à une enquête concernant les besoins des publics. Toutefois, la tâche étant chronophage, elle n'a pas été menée dans le cadre de ce travail de Bachelor²². De plus, comme la BCU va connaître une situation inhabituelle, certaines priorités à donner au service peuvent être fixées sans cela.

Par ailleurs, Vidal (2012, p. 23) confirme qu'un SRV est un outil de communication permettant de faire connaître et valoriser sa bibliothèque, bénéfiques que la BCU recherche activement. Pour obtenir ces derniers, il est néanmoins de plus en plus souvent recommandé aux bibliothécaires de se montrer proactifs en se positionnant clairement en tant que spécialistes de l'information, comme l'a démontré Silvae (2013) au [chapitre 2.3](#).

4.1 Les objectifs du service

Avant de pouvoir déterminer à quoi et comment répondre, il convient de fixer les missions du SRV. Celles-ci ont déjà été évoquées dans le cahier des charges du mandat :

*« Pour la BCU, il est toutefois important que ce projet d'extension **n'engendre pas une perte de la clientèle**. Pour faciliter l'accès aux ressources et services et pour **répondre aux restrictions temporaires de place**, elle désire donc virtualiser certaines de ses activités, notamment par la mise en place d'un service de référence en ligne. Ce service de référence virtuel devra non seulement permettre de **maintenir le contact avec le public**, même une fois installé dans la nouvelle bibliothèque, mais également de rationaliser le travail des collaborateurs en le rendant plus flexible et mobile. » (Deillon 2018, p. 1)*

²² Sur les conseils de Matthias Müller

En tenant compte de la BCU actuelle et future et des manques à combler durant la phase de transition ([chapitre 3.5.1](#)), deux objectifs généraux ont été définis :

- Pallier la réduction des services offerts en présentiel due à la scission de la BCU-Centrale en trois sites et à la réduction de la surface disponible
- Augmenter la visibilité de la BCU pendant et après la phase de transition

Pour atteindre ces finalités, les objectifs spécifiques suivants, rédigés avec l'aide des pratiques observées ([chapitre 2](#)), ont été fixés :

- Fournir aux usagers une information pertinente, en temps réel, peu importe l'endroit où ils se trouvent
- Former et accompagner les usagers dans leur recherche d'information et leur utilisation des ressources de la BCU
- Promouvoir les collections et les compétences des spécialistes de l'information

4.2 Public-cible

Avant de poursuivre le développement du futur service de référence virtuel, précisons que celui-ci, à l'image de la BCU elle-même, se doit d'être ouvert à tous, bien qu'il s'adresse prioritairement aux publics actifs et hétérogènes de la bibliothèque. En font notamment partie les enseignants et étudiants provenant de l'université, des hautes écoles et des établissements du secondaire II fribourgeois, qui recherchent, la plupart du temps, des ressources en lien avec leur domaine d'étude. S'ajoute également le public dit « cantonal », qui se rend à la BCU dans une optique de loisir ou d'épanouissement personnel : lecture publique, emprunts de documents de la Médiathèque, visite d'exposition, etc.

Ces différents utilisateurs de la BCU répondent à une particularité bien précise, à savoir qu'ils peuvent provenir de deux régions linguistiques : la Suisse romande et la Suisse alémanique. Le français, tout comme l'allemand, sont des langues officielles de l'Etat de Fribourg. Les communications y sont donc obligatoirement faites de façon bilingue.

Rendre possible le bilinguisme au sein du SRV figure au cœur des défis liés à sa mise en place, sans compter qu'une part grandissante de la communauté universitaire anglophone est également constatée.

4.3 Nature(s) du service

Pour remplir les objectifs du [chapitre 4.1](#), trois fonctions, correspondant à trois missions de la BCU, ont été proposées.

4.3.1 Service de renseignement en ligne

Le premier aspect présenté concerne la mise en place d'un service d'aide et/ou d'accompagnement au sujet des ressources et des services de la bibliothèque, afin de combler les bouleversements liés au déménagement momentané de la BCU ([chapitre 3.5.1](#)). Un SRV faciliterait effectivement la prise de contact avec la BCU ainsi que l'obtention de renseignements. Il s'agirait, en quelque sorte, d'une assistance en ligne à laquelle il est primordial d'accéder facilement et rapidement pour lui conférer une utilité.

Plus précisément, et selon une typologie proposée par Nguyen (2006, p. 51), le SRV fournirait notamment des réponses aux questions de types suivants :

- Orientation (accueil, localisation de documents, renseignements généraux)
- Questions liées à la recherche de documentation
- Questions relatives aux ressources électroniques

De manière générale, ce genre de demandes figure au centre des requêtes effectuées auprès des SRV (Toth 2017, p. 103).

4.3.2 Pôle de compétence pour le canton de Fribourg

Un deuxième volet a été exposé sur le modèle du service *Le Valais en questions*. L'idée est donc de créer un service de questions/réponses en lien avec le canton de Fribourg spécifiquement. Il permettrait de mettre en avant des compétences qu'a priori seule la BCU possède, tout en rendant visible un patrimoine imprimé et audiovisuel fourni. Comme cela a été le cas en Valais, son implémentation favoriserait certainement un rapprochement avec d'autres acteurs du canton, à l'image des Archives cantonales (Théoduloz 2018). Ce type de prestation serait par ailleurs totalement complémentaire aux bases de données ou actions de numérisation déjà en cours au sujet du fonds fribourgeois²³. En les citant, le SRV mettrait effectivement ces sources existantes en lumière. Inversement, il serait également possible d'y puiser de précieuses informations. Enfin, grâce à une base de connaissances, les différentes questions/réponses pourraient être publiées et participeraient de la visibilité de la BCU sur le web, comme on l'a vu au [chapitre 2.3](#).

4.3.3 Conseils de lecture, films et musique

La mise en place d'un service de conseils, afin de promouvoir les fonds à destination du grand public, remplirait également les objectifs du SRV qui viennent d'être fixés. Dans les faits, ce service fournirait des recommandations personnalisées et en ligne

²³ Une vue d'ensemble des collections patrimoniales se trouve sur le site de la BCU Fribourg.

aux usagers en faisant la demande, par exemple de la manière suivante : « Quel film sur la Deuxième Guerre mondiale me conseilleriez-vous ? ».

Cette proposition se base sur le constat de la Médiathèque de la BCU qui constitue une part non négligeable des prêts annuels. Et ce fonds, ainsi que celui des nouvelles acquisitions, bien que conservés au sein des locaux temporaires, vont devenir plus difficilement accessibles. Trouver une alternative pour les rendre attrayants paraît alors pertinent, d'autant plus que le libre-accès de la future BCU comprendra un grand fonds de lecture publique en plusieurs langues. En outre, les conseils effectués de manière dématérialisée possèdent l'avantage de pointer plus facilement une collection d'e-books²⁴, par nature moins visible, car non physique.

4.3.4 Priorités du côté de la BCU

Si ces trois possibilités ont été jugées intéressantes par les mandants, seule la facette du SRV présentée au [chapitre 4.3.1](#) sera développée pour la suite du travail. En effet, les deux autres aspects sont plus gourmands au niveau du temps de mise en place et des compétences à acquérir. La charge de travail pour répondre à une question du service *InterroGe* s'élève, par exemple, à une demi-journée (selon annexe 1). La situation exceptionnelle dans laquelle va se trouver la BCU ne lui permet pas de se lancer dans un projet si coûteux. A cela, il faut ajouter que la BCU ne dispense généralement pas de conseils au niveau de la lecture publique, laissant cette tâche aux diverses bibliothèques communales du canton.

4.4 Les modes de contact

4.4.1 Mode synchrone grâce au chat

Pour mener à bien ce « service d'information virtuel au sujet des ressources de la bibliothèque », une volonté de proposer un service de chat était déjà présente dans l'esprit de l'institution mandante. Il est vrai que seule une solution synchrone est capable de fournir un service en temps réel demandé par les objectifs du SRV ([chapitre 4.1](#)). Par ailleurs, la BCU reçoit déjà, par e-mail, majoritairement des questions sur le prêt et les services, type de demande qui s'avère particulièrement bien adapté à un mode de communication synchrone.

Le choix du chat semble, quant à lui, plus adéquat que son concurrent l'appel vidéo²⁵. Ce dernier a l'avantage d'établir un contact visuel et sonore permettant de mieux cerner l'état d'esprit de son interlocuteur. Toutefois, communiquer à distance derrière une caméra est un exercice difficile dans lequel il faut se sentir à l'aise. Alors que

²⁴La BCU possède une plateforme d'e-books grand public nommée *FReBOOKS*

²⁵ Le téléphone, un outil évidemment déjà utilisé, est volontairement laissé de côté.

L'Eplattenier (2017, p. 127) cite le chat comme un mode de communication controversé en raison du manque d'aisance du personnel avec cet outil et que Watkins (2018) partage la réticence qu'ont certains collègues à participer activement à leur *Tchat*²⁶, vouloir communiquer uniquement au moyen d'appels vidéo semble bien ambitieux. En outre, ces derniers nécessitent de se trouver dans un endroit silencieux et demandent à l'utilisateur de dévoiler un peu de son intimité.

Par ailleurs, si l'usage d'un chat est une pratique relativement peu utilisée dans le contexte des bibliothèques suisses, elle est systématique dans la quasi-totalité des bibliothèques universitaires américaines (Haepers 2018b). Pour toutes ces raisons, une solution basée sur cette technologie se confirme pour la suite de ce travail.

4.4.2 Conservation du mode asynchrone par e-mail

Il convient toutefois de conserver un mode de contact asynchrone, l'e-mail en l'occurrence, fonctionnant parallèlement au chat. D'une part, il s'agit d'une technologie à laquelle les usagers sont habitués, d'autre part, toute question ne pourra pas être résolue sur le chat, ne serait-ce que parce que ce dernier est régi par des horaires d'ouverture. Il est donc indispensable de conserver un moyen de communication subsidiaire permettant un accès en tout temps.

4.4.3 Retour en présentiel : *Empruntez un bibliothécaire*

Ce service, évoqué au [chapitre 2.3](#), fait référence à l'obtention d'un rendez-vous personnalisé avec un professionnel pour un besoin particulier d'information. De manière informelle, cette possibilité existe déjà à la BCU Fribourg, lorsqu'un usager rencontre des problèmes avec le téléchargement des e-books par exemple. Il s'avère, en effet, qu'un contact en présentiel demeure la solution la plus adaptée pour régler certains cas. Dans une réalité où les formations aux usagers n'auront momentanément plus lieu, conserver et officialiser cette option paraît des plus intéressants pour la BCU.

Toutefois, comme elle sort du cadre des activités purement du ressort du service de référence virtuel, elle ne sera pas davantage explicitée au sein de ce travail de Bachelor.

4.5 Les questions

Malgré la direction du service de référence en ligne qui a été donnée au [chapitre 4.3.4](#), il faut définir plus précisément quelles demandes le futur SRV sera amené à recevoir afin, notamment, de se positionner sur les sujets qu'il acceptera de traiter. En

²⁶ La Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel orthographe son SRV sur messagerie instantanée *Tchat*.

reprenant la typologie de Nguyen (décrite au [chapitre 4.3.1](#)), des exemples de questions figurent ci-dessous. Ils ont été conçus sur la base des missions et activités de la BCU ainsi qu'en s'inspirant des réalités observées (statistiques des questions reçues par e-mail à la BCU en 2017, [chapitre 3.2.2](#)). Les propositions ont par ailleurs été soumises au mandant afin de vérifier leur adaptation au contexte de la BCU.

4.5.1 Renseignements généraux

Ceux-ci consistent en des demandes d'information qui peuvent concerner tant l'organisation générale de la bibliothèque que la géolocalisation des espaces et des documents. Quelques exemples figurent ci-dessous :

- Quels sont les horaires de la bibliothèque ?
- Comment vous rejoindre en transports publics ?
- Est-ce que la BCU propose du travail d'étudiant ?

Peu de temps après le déménagement dans les locaux provisoires, les questions concernant l'emplacement de la BCU risquent par ailleurs d'arriver en nombre conséquent. Cet exemple de requête est typique du genre de renseignements qu'il faudrait glisser au sein d'une FAQ. Cette dernière, toutefois, ne doit présenter qu'une série courte d'éléments pertinents, sinon plus personne ne s'y retrouve. Il peut aussi être utile de chercher un moyen différent de représenter les informations. Dans le cas du plan de situation de la bibliothèque, il serait davantage percutant de formuler la réponse au moyen de photos (exemple en annexe 2).

4.5.2 Questions sur le prêt, le catalogue, le dossier lecteur et les services

Pour une BCU active sur divers plans (universitaire, public, patrimonial), cette catégorie se révèle très large. Elle représente effectivement le cœur des statistiques 2017 des questions reçues par e-mail à la BCU (voir [chapitre 3.2.2](#)).

Les expériences à la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel (annexe 3) et plus encore aux Bibliothèques de Bâle et Berne (annexe 4) ont effectivement prouvé qu'un service en temps réel est principalement utilisé pour des requêtes d'ordre utilitaire en lien avec le compte lecteur, les activités de prêt, de réservation, de retrait de commandes, etc. A Bâle/Berne, les différentes bibliothèques de l'Université sont notamment disséminées sur plusieurs sites. Le chat s'est donc révélé, à cet effet, un précieux outil aidant les lecteurs à repérer l'emplacement du document voulu.

A la BCU, l'éventail des éventuelles demandes au sujet des services en général pourrait ressembler à ceci :

- A quelle heure pourrais-je récupérer ma commande en magasin ?
- Pouvez-vous prolonger mes documents ?
- Comment commander un livre d'une autre bibliothèque ?
- Puis-je emprunter sans ma carte de lecteur ?
- Pourriez-vous acheter le DVD « Un sac de billes » ?
- Je désire une copie de l'édition du 28 septembre 1993 du quotidien *La Liberté*.
- Je ne désire plus recevoir l'agenda culturel que vous diffusez par e-mail.
- Est-ce que le dernier ouvrage de Joël Dicker est disponible ?
- Combien d'exemplaires de ma thèse, écrite dans le cadre de l'Université de Fribourg, dois-je déposer à la BCU ?

Il est à nouveau, pour certains cas de figure, pertinent de songer à insérer quelques réponses au sein de la FAQ, en particulier des éléments que la phase transitoire vient modifier ([chapitre 3.5.1](#)). Les heures de réception des commandes en magasin en est un exemple représentatif.

4.5.3 Recherches documentaires et bibliographiques

Ces questions sont les plus proches du travail initial de référence. Elles consistent à trouver des sources d'information adéquates sur un sujet donné et à fournir des stratégies de recherche efficaces. A la BCU Fribourg, les exemples de demandes suivants pourraient être soumis :

- J'écris mon travail de maturité sur le thème du tatouage, j'ai donc besoin de documentation à ce sujet.
- Je recherche des photos de Fribourg à la Belle époque, comment faire ?
- Je recherche une bande-dessinée se déroulant dans l'Antiquité, une idée ?
- Je recherche des articles d'actualité, en texte intégral, sur le conflit israélo-palestinien.
- Comment puis-je trouver des informations sur l'industrie du chocolat en Suisse, rapports sectoriels, statistiques etc. ?

Répondre à ces questions nécessite des compétences pointues en recherche d'information. Toutefois, les observations montrent que ce cas de figure ne devrait pas être trop fortement représenté. Ces demandes ne concernent qu'un dixième des questions recensées à la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel (Watkins 2018). Elles sont rares également aux Bibliothèques de l'Université de Bâle/Berne (annexe 4). Même à la BCU Lausanne, site Riponne, qui ne communique pas au moyen d'un chat

mais d'e-mails, on constate que les questions de recherche documentaire pure ne parviennent qu'occasionnellement (annexe 5).

4.5.4 Questions techniques

Elles concernent les services de la bibliothèque mais sous un aspect technique. Il pourrait ainsi s'agir de requêtes de la forme suivante :

- Je ne parviens pas à me connecter au wifi.
- Je n'arrive plus à me connecter au VPN.
- Je ne sais pas comment utiliser le répertoire de périodiques électroniques.
- Pouvez-vous m'aider à utiliser le scanner à livres ?
- Je ne parviens pas à transférer des e-books de l'ordinateur à ma liseuse.
- Est-ce que je peux consulter les bases de données documentaires depuis la maison ?

Contrairement aux recherches documentaires qui ont été évoquées dans le chapitre précédent, les demandes d'ordre technique gagnent en importance. Une mutation des services de référence virtuels vers des « hotlines informatiques » a même quelquefois été constatée (L'Eplattenier 2017, p. 126).

Outre les perpétuels problèmes de connexion au VPN, la recrudescence de ces questions « techniques » concerne également la mise à disposition relativement récente de plateformes de livres numériques.

4.5.5 Questions hors-périmètre

Le [chapitre 4.5](#) tente de donner un aperçu de ce que serait le travail au sein du chat de la BCU. Il demeure malgré tout possible que des questions dépassent le cadre qui vient d'être fixé. Comment doivent alors réagir les répondants du SRV face à une telle situation ?

Hormis les demandes s'apparentant à des aspects médicaux, juridiques ou financiers, il existe une sorte de règle tacite pour les bibliothèques qui consiste à ne jamais laisser un usager sans réponse. La BCU n'a pas l'obligation de répondre elle-même à une question qui sort des frontières de son SRV, mais elle devrait, au minimum, rediriger l'utilisateur vers un répondant plus adéquat et lui fournir des pistes de recherche.

Toutefois, en positionnant bien les buts de son SRV et en les communiquant au public (en lien avec la politique du service du [chapitre 4.9](#)), la BCU diminue le risque de voir se multiplier les questions hors-périmètre.

La figure ci-dessous offre, à cet effet, un exemple de présentation de son service de chat sur son site web.

Figure 2 : Page web du *Tchat* à la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel

Vous avez un travail universitaire à réaliser ? (exposé, dossier, étude, mémoire, ...), nous vous accompagnons dans votre recherche documentaire ! Besoin d'articles scientifiques pertinents pour vos travaux ? Livre introuvable dans le catalogue ? Impossible d'accéder au texte intégral d'un article en ligne ? Un problème avec la bibliographie ? Mot de passe oublié ? Des problèmes avec VPN ? Ou simplement besoin d'une information ?

(Université de Neuchâtel 2018)

Bien que cela soit rare, il arrive également que des personnes tiennent des propos injurieux ou déplacés sur le chat, ce moyen de communication étant plus propice à un dépassement de la frontière des relations professionnelles (Haepers 2018b). Dans ces situations, la bibliothèque répondante doit défendre sa politique de service ([chapitre 4.9](#)) et prendre le droit de rappeler aux usagers les fonctions premières du chat sous peine de risquer l'exclusion. Certains logiciels permettent d'ailleurs le blocage des utilisateurs de manière technique.

4.6 La réponse

Tout comme le type de questions que l'on peut poser, le genre de réponses auquel les usagers peuvent s'attendre doit être annoncé. Il faudrait effectivement éviter une perception erronée de la fonction du service de référence en ligne.

4.6.1 Niveau de service

Le niveau et la profondeur de la réponse sont déterminants. Ils ont une influence tant sur la charge de travail que sur la valeur ajoutée du service. Ces éléments sont par ailleurs impactés par le mode de communication choisi, le public visé et le type de questions posées.

En matière de niveau de service à offrir, le choix entre fournir une réponse intégrale ou seulement les moyens permettant d'arriver à une réponse (pistes de recherche), fait débat depuis longtemps au sein des professionnels. Les bibliothèques, et particulièrement celles du monde universitaire, préconisent un modèle éducatif destiné à rendre les usagers autonomes. En milieu académique, il est vrai que la formation des usagers est en soi une valeur ajoutée.

Mais qu'en est-il des institutions de lecture publique où le rôle du spécialiste de l'information a tendance à muter vers une fonction de facilitateur d'accès ? Selon Accart (2016, p. 116), une « orientation utilisateur » est conseillée pour la réussite d'un SRV. Ainsi, pour une BCU qui a affaire à un public hétérogène, un niveau de service quelque peu différent en fonction de l'interlocuteur peut être envisagé. Bien qu'il n'existe pas de politique de service officielle, il s'agit déjà du parti pris par la BCU, comme Matthias Müller (2018b) le confirme ci-dessous :

« Nous n'avons pas une politique explicite concernant le niveau du service. Implicitement, nous ne fournissons pas de listes bibliographiques, mais essayons plutôt d'aider l'utilisateur à devenir autonome. Ceci est également valable pour les services de base (prolongations, commandes, etc.), par contre, nous sommes moins stricts. Si nous voyons qu'un usager est réticent à l'idée de devoir faire les commandes et les prolongations lui-même, nous n'insistons pas et faisons pour lui les services. Il y a peut-être quelques personnes qui en « abusent », mais pas beaucoup. Ça reste donc supportable pour nous. » (Müller 2018b)

Afin d'avoir un point de comparaison, des renseignements concernant le niveau à offrir en bibliothèque cantonale et universitaire ont été pris au site Riponne de la BCU Lausanne. Dans cette institution-ci, on procède également différemment en fonction du statut et de la géolocalisation de l'utilisateur. On refuse ainsi d'effectuer des recherches bibliographiques à la place des étudiants. On est plus souple du côté du public cantonal. Une des raisons évoquées pour cela concerne le rôle de prescription que doivent jouer les bibliothèques, notamment dans le domaine de l'informatique. Il faut également souligner le fait que la facette « lecture publique » d'une BCU est en concurrence directe avec les prestations de bibliothèques municipales (voir annexe 5).

Les retours d'expérience provenant des deux services de chat actifs en Suisse (Bibliothèque universitaire de Neuchâtel Bibliothèques universitaires de Bâle et Berne) révèlent une similarité quant aux raisons de la satisfaction des usagers concernant le niveau de service reçu. L'immédiateté de la réponse ainsi que le fait de ne pas avoir besoin de se déplacer sont les points forts des deux SRV. Au même titre, la BCU devrait donc essayer de faire de cette réactivité instantanée, qui demeure en outre une immense plus-value des modes de communication synchrones, une règle à suivre. Surtout qu'il est accepté, de façon générale, que les internautes d'aujourd'hui sont habitués à obtenir tout et très vite (Ronan 2003, p. 124).

Bien entendu, le type de requêtes effectuées influe aussi sur la façon dont on peut répondre. Les demandes d'orientation, de renseignement ou encore de bibliographie ne nécessitent pas le même investissement (Accart 2008, p. 103). Il peut ainsi arriver qu'une réponse ne puisse être fournie à la fois de manière complète et instantanée, si elle est complexe notamment. A ce moment-là, communiquer à l'utilisateur qu'une réponse lui sera faite par e-mail, dans des délais qu'il faut aussi préciser, semble la meilleure des options.

Dans la pratique, dans le cadre des SRV des Universités de Bâle/Berne et Neuchâtel du moins, on tente toutefois de donner un maximum d'informations au sein de la session de chat, même si la durée de cette dernière s'en trouve considérablement augmentée. Selon les disponibilités de l'utilisateur, deux options peuvent être envisagées

pour la BCU : un retour par e-mail ou une prolongation de la durée de la discussion sur le chat.

4.6.1.1 Définir un délai pour les questions transitant par e-mail

Etant donné que certaines questions transiteront forcément par e-mail, fixer un délai pour la réponse est donc une étape indispensable.

Il faudrait déjà commencer par séparer les questions qui auraient pu facilement transiter par le chat, mais pour lesquelles le canal « e-mail » a été préféré par l'utilisateur, des questions qui sont transférées par courriel car elles demandent des recherches plus approfondies. Pour le premier cas, il serait pertinent de tenter de s'approcher d'un délai de réponse instantané. Dans les faits, l'agent en charge du chat devrait donc également s'employer à vérifier les questions qui arrivent sur la boîte e-mail et traiter toutes les requêtes de type « Renseignement général » et « Questions pratiques sur le prêt et les services » (en lien avec le [chapitre 4.5](#)). Idéalement, le répondant effectue un pointage régulier, toutes les 30 minutes par exemple.

En ce qui concerne le deuxième cas de figure, un délai maximal de 72h ouvrables, en vigueur dans une grande majorité de SRV, y compris à la BCU Fribourg, semble une bonne option. En effet, si une question n'est pas traitée en temps réel, c'est qu'elle demande réellement un temps de recherche supplémentaire. Bien sûr, rien n'empêche de fournir une réponse avant la fin du délai, si la situation le permet. Il est préférable d'être plus rapide que prévu que de ne pas respecter ses engagements.

Dans l'idéal, il faudrait que les questions transmises à un collaborateur externe au Secteur public conservent ce délai de réponse maximal. La faisabilité devrait néanmoins faire l'objet d'une discussion entre les différents secteurs. Il demeure toutefois impératif que l'utilisateur soit averti du transit de sa demande. A la BCU Lausanne, site Riponne, le personnel du service d'information donne même le nom de la personne à qui la question est transférée afin de pouvoir se décharger d'un non-respect des délais. Aux collaborateurs de la BCU de décider s'ils désirent procéder ainsi. Dans tous les cas, il est de la responsabilité des répondants du Secteur public de prévenir l'utilisateur si le retard d'une réponse est prévisible. Par exemple, si le collaborateur à qui la question est destinée est malade, en vacances, etc.

4.6.1.2 Piste pour définir un niveau de service

Un exercice intitulé *Show and Tell* est proposé par Ronan (2003, p. 102). Initialement conçu dans un but de formation, il consiste à suivre le déroulement d'une question en deux temps : tous les participants se positionnent une première fois dans la

perspective de l'utilisateur et une seconde en leur qualité de répondants au chat. Le but de la démarche vise à ce que le personnel collabore et élabore des pratiques communes. Ce qui est intéressant pour le niveau de service, c'est que les futurs répondants doivent premièrement jouer le rôle de l'utilisateur et sont, par conséquent, amenés à définir quelle profondeur de réponse ils s'attendraient à recevoir s'ils avaient réellement posé la question.

Cet exercice est aussi utile pour séparer les questions qui sont du ressort des compétences du Secteur public de celles qui doivent être redirigées vers d'autres secteurs.

En guise d'aide, quelques considérations sur la façon de répondre et le niveau de service à offrir figurent en annexe 6, le but n'étant pas de fournir une liste exhaustive mais de cibler quelques cas où le déroulement serait moins évident. Se pencher plus précisément sur le niveau de service a également eu l'avantage de faire apparaître les fonctionnalités qu'il est souhaitable que l'outil technique, développé au [chapitre 4.11](#), possède.

4.6.2 Le savoir répondre dans le cadre d'une messagerie instantanée

Une réponse bien formulée contribue à l'image du service et participe même de son marketing. Le « ton » donné par le SRV en devient sa marque de fabrique et permettra de le différencier de ses concurrents. C'est pourquoi, une harmonisation des réponses est généralement recommandée. Les points à définir concernent notamment l'utilisation du « je » ou du « nous » ainsi que l'apparition du nom du répondant dans la réponse. A ce titre, la pratique des deux bibliothèques utilisant un chat en Suisse diffère : à Neuchâtel, le nom du bibliothécaire est donné tandis qu'à Bâle/Berne, non. Dans les SRV en mode asynchrone, cette divergence de procédés existe aussi. Il n'y a de toute façon pas de manière de faire plus juste ou fautive que l'autre. Il s'agit d'un parti pris auquel il faut par la suite se tenir. A noter que l'usage du « je » et la communication du nom du répondant engagent clairement davantage la responsabilité de ce dernier.

Quand on interagit au moyen d'un chat, il est malgré tout plus difficile de conserver une homogénéité. Avec la messagerie instantanée, on cherche à être réactif au maximum. Les messages envoyés n'étant évidemment pas toujours relus, des fautes d'orthographe ou des maladroites syntaxiques deviennent fatalement inévitables.

Il existe tout de même des outils aidant les répondants à uniformiser le ton des réponses. La plupart des SRV travaillent au moyen de scripts. Il s'agit de modèles

prédéfinis pour les éléments de réponse revenant constamment. Cependant, la réalité relativement stressante d'une communication en mode synchrone rend parfois impossible l'usage de ces messages préenregistrés.

La structure standard d'une réponse, composée de salutations, d'une reformulation de la question, du développement de la réponse, de sources bibliographiques, de remerciements et de la signature, se trouve également bouleversée dans le cadre d'une discussion en temps réel. Une session de chat se décompose, en effet, en plusieurs étapes de transaction provenant de toutes les parties prenantes à la discussion. Seule une certaine maîtrise de l'entretien de référence permet de cerner précisément les besoins de l'utilisateur. D'autant plus que certains utilisateurs oublieront certainement de contextualiser leurs propos, sans oublier qu'une discussion sur messagerie instantanée suppose l'absence de contact visuel et ne donne aucune information sur l'humeur de son interlocuteur. Il est, de plus, tout à fait possible que les usagers du chat se servent d'un langage informel, composé d'abréviations et d'une ponctuation approximative, à tel point qu'il devienne difficile de comprendre le fond et la forme de la question. Du côté des répondants, une communication adaptée est également de mise ; les usagers, eux non plus, ne perçoivent pas l'état d'esprit de la personne qui leur répond. Il est par exemple recommandé de manier l'humour, qui peut être incompris à l'écrit, avec prudence. L'usage d'émoticônes sera préféré pour signaler une émotion. Par ailleurs, les compétences que doivent posséder les répondants seront détaillées au [chapitre 4.7.1](#).

Il faut relever qu'une communication par chat n'est pas quelque chose de particulièrement novateur dans la vie privée, mais consiste tout de même en une nouveauté pour les bibliothèques suisses. Usagers comme répondants n'ayant pas forcément l'habitude d'utiliser un tel outil dans le cadre du travail, positionner l'image que l'institution souhaite refléter au travers de ses messages donne lieu à quelques réflexions²⁷. Le défi est de se montrer accessible tout en restant professionnel. Il faudrait veiller à éviter un langage mécanique qui fait penser que l'on interagit avec un robot. Il faut aussi être attentif à ne pas utiliser des tournures de phrases trop alambiquées, que personne ne s'attend à trouver au sein d'un chat. Enfin, l'ajout d'éléments moins formels, tels que les émoticônes déjà évoqués, rendrait les services de référence plus « humains ». Les utilisateurs ressentiraient ainsi de l'empathie de la part des bibliothécaires ainsi que le sentiment qu'on cherche réellement à les aider. Toutefois, trop d'informalité serait tout de même considéré comme non-professionnel. En prenant compte de tout ceci, trouver un juste équilibre ressemble bien à un défi.

²⁷ La fin de ce paragraphe est basée sur les propos de Ruppel et Vecchione (2012)

Les recommandations applicables à tous les SRV restent par ailleurs de mise. La première consiste à éviter tant que possible le jargon bibliothéconomique. La majeure partie des usagers ne sont effectivement pas familiers avec des termes tels que PEB²⁸, désherbage, périodiques, OPAC²⁹, etc. Il est préférable également d'éviter de capitaliser des mots en entier, car cela peut donner l'impression que l'on crie. Finalement, les répondants doivent évidemment se garder de tout jugement et faire preuve d'empathie.

Guide du répondant

Afin, d'une part, d'accompagner les répondants qui se sentiraient moins à l'aise et, d'autre part, de fournir un niveau de service équivalent à chaque usager, il est fortement conseillé de compiler les étapes et bonnes pratiques du répondant au sein d'un document commun. Ce manuel peut prendre des formes différentes et regrouper d'autres tâches inhérentes au SRV, comme le paramétrage du logiciel, les sources utiles ou encore la liste des tâches quotidiennes à effectuer.

Le guide créé à la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel cible, par exemple, en profondeur le travail du répondant. Il rappelle la politique de service, décrit avec précision chaque étape de transaction au moyen d'exemples et fournit des indications sur le niveau de service à offrir en fonction de la question, comme le prouve l'exemple suivant au sujet des demandes factuelles.

²⁸ Prêt entre bibliothèques

²⁹ Online Public Access Catalog

Figure 3 : Exemple de niveau de réponse à offrir sur la messagerie instantanée de la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel

Le niveau de la réponse

Pour une question factuelle, pratique ou un renseignement : on donne la réponse en accompagnant l'utilisateur jusqu'au bout : ne pas lui dire de téléphoner à un autre service mais téléphoner soi-même dans la mesure du possible. Donner à l'utilisateur l'information demandée avant d'envoyer une url qui mène à la source d'information. Indiquer l'url avant de donner la réponse peut nourrir l'anxiété de l'utilisateur sur le fait de demander de l'aide puisque cela peut sous-entendre que sa question n'est pas légitime ou digne du service.

La bibliothèque X fait le pont ? Attendez, je les appelle pour vérifier

J'ai vérifié, les horaires de la bibliothèque X sont les suivants -
lu-ve :08:00-19:00
Il y a plus d'info à ce sujet ici: url

(Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel 2015, p. 8)

Ce manuel contient également un point tout à fait intéressant intitulé « Combattre les appréhensions face au *Tchat* ». Celui-ci récapitule une série de « trucs et astuces » qui permettent d'aborder une session de chat de manière sereine. Deux éléments retiennent particulièrement l'attention. Le premier suggère de ne pas confondre immédiateté avec précipitation et le second rappelle que le répondant n'est pas forcément seul face à son interlocuteur : il a la possibilité de faire appel à un collègue en le joignant à la conversation.

4.7 Les répondants

Déterminer qui répond est étroitement lié au niveau de service que l'on désire offrir. La qualité d'une réponse varie bien entendu en fonction des compétences du répondant.

Hormis les bibliothécaires, la littérature propose la possibilité de confier le rôle de répondant sur messagerie instantanée à des étudiants, par exemple ceux postés à la réception des établissements (Ronan 2003, p. 81). Cette option, que Ronan qualifie de *Outsourcing*, permet effectivement d'étendre les horaires d'ouverture du chat. Elle n'est toutefois pertinente qu'à la condition que les étudiants sélectionnés parviennent à répondre aux questions selon le niveau de réponse souhaité. De plus, il faudrait encore étudier si une ouverture du SRV en dehors des heures de présence des bibliothécaires

est utile (voir [chapitre 4.8.3.1](#)). Tous les SRV rencontrés dans le cadre de ce travail de Bachelor confient par ailleurs la tâche de répondant à des professionnels de l'information.

Concernant la proposition d'implémentation qui nous occupe, c'est au Secteur public qu'incombera la responsabilité d'être répondant. Plusieurs options de « sélections » demeurent néanmoins. La BCU peut prendre le parti que seules les personnes dotées d'un diplôme déterminé, le Bachelor de spécialiste en information documentaire par exemple, répondent. Elle a également la possibilité de confier cette tâche à un grand nombre de personnes actives dans le secteur ou, au contraire, à un nombre restreint. Certains services, à l'image de la BCU Lausanne, site Riponne, ont fait ce dernier choix. La raison principale évoquée est que, plus on a l'occasion de répondre, plus on est à l'aise. Les personnes travaillant régulièrement au sein d'un SRV voient passer un grand nombre de cas de figure et acquièrent ainsi une solide expérience. On peut aussi ajouter qu'un nombre de répondants réduit permet une qualité de service plus homogène. *A contrario*, cela implique que l'organisation de la bibliothèque permette de libérer un collaborateur d'un bon nombre d'autres tâches dans le but qu'il se consacre à ce service.

S'il n'est pas du ressort de ce travail de définir les noms et le nombre de collaborateurs qui participeront au SRV, des pistes pour aider la BCU à faire son choix peuvent être données, à commencer par la définition des compétences des répondants.

4.7.1 Les compétences

De manière générale, les qualités d'un répondant à un service de référence virtuel sont formulées comme suit, selon Haepers (2018a) :

- Compréhension rapide et immédiate
- Curiosité permanente et culture générale
- Capacité à intégrer des nouveautés comme les évolutions informatiques et sociétales
- Accepter l'imprévu
- Accepter la question elliptique, confuse ou mal formulée
- Empathie, ne pas porter de jugement, ni d'appréciation sur la question posée
- « Le sourire est au bout des doigts » : comme au téléphone une voix qui sourit
- Rigueur et recherche de qualité
- Excellente orthographe
- Excellente syntaxe
- Capacité à synthétiser
- Eviter le jargon
- Eviter le langage parlé

A ceci, Ronan (2003, pp. 94-95) ajoute la parfaite maîtrise des sources d'information en ligne.

Un mode de contact sur messagerie instantanée amplifie l'importance de certaines de ces compétences et réduit la pertinence d'autres. Ainsi, l'adaptation aux évolutions technologiques, la compréhension immédiate³⁰, l'empathie et l'acceptation de l'imprévu sont plus que jamais de mise. Au contraire, comme on l'a vu au [chapitre 4.6.2](#), éviter le langage parlé n'est pas forcément primordial dans une conversation à distance en temps réel.

Le chat exige, en outre, de la part de ceux qui y répondent, la faculté d'être multitâche. La difficulté d'effectuer des recherches tout en tenant l'utilisateur au courant des démarches en cours est immanquablement relevée par les personnes qui répondent en mode synchrone. A ceci s'ajoute également la capacité de gérer son stress. Les usagers qui contactent la bibliothèque sur un chat ne sont pas censés savoir que d'autres conversations sont en cours. Ils s'attendent donc, et à juste titre, à recevoir la même qualité d'information que s'ils étaient seuls.

³⁰ Ward et Barbier (2010, p. 57) nomment cela la « lecture intuitive ».

Le cas spécifique de la BCU impose également la contrainte du bilinguisme (français/allemand). Si, en mode asynchrone, une personne qui n'est pas complètement à l'aise avec l'autre langue peut prendre le temps de peaufiner sa réponse, le temps réel du chat rend cela impossible. Par conséquent, la personne répondante doit avoir une parfaite maîtrise des deux langues. Le [chapitre 4.2](#) constate une hausse d'un public universitaire anglophone. Cette langue n'étant pas officielle dans le canton de Fribourg, la BCU devra donc se prononcer, dans sa politique de service ([chapitre 4.9](#)), au sujet de l'acceptation ou non des demandes formulées en anglais. Le cas échéant, elle doit également décider de la langue dans laquelle les réponses seront données. En bref, il faut définir si la langue anglaise est une compétence à ajouter au cahier des charges des répondants.

4.7.2 La formation

« 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. »
(L'Eplattenier 2017, p. 112)

Se basant sur ce constat qui date de 2017, il semble indispensable qu'un volet de formation accompagne la mise en place d'un service de chat. En fait, selon L'Eplattenier (2017, p. 112) toujours, les appréhensions se situeraient majoritairement au niveau de la perception liée au travail de référence en mode synchrone. Les agents s'imagineraient en effet devoir fournir, et ceci en quelques secondes, une réponse à la fois construite et détaillée. C'est pourquoi, les pistes de formation proposées ci-dessous ciblent en priorité la capacité à s'adapter à une nouvelle façon de communiquer.

L'exercice le plus souvent utilisé est le jeu de rôle. Les futurs agents du SRV composent des paires incarnant l'utilisateur et le répondant. Ils se postent chacun derrière un ordinateur et commencent à simuler une transaction de chat. Cet entraînement permet de générer une certaine routine dans la communication sur messagerie instantanée.

Ronan (2003, pp. 104-105) propose également le monitoring en ligne. Autrement dit, le répondant débutant est dans un premier temps accompagné individuellement lors de toutes les transactions par chat. Cet accompagnement peut se faire par téléphone ou au moyen d'une conversation sur messagerie instantanée externe à celle qui a cours avec l'utilisateur. Cette méthode, coûteuse en temps, apporte (selon Ronan 2003, pp. 104-105), après deux ou trois heures seulement, une augmentation de la maîtrise du

travail et de la confiance en soi. Le *Tchat* de l'Université de Neuchâtel fonctionne quotidiennement avec une « sorte de monitoring », étant donné que chaque répondant a la possibilité de visionner les échanges qui ont lieu. Si l'on peut effectivement beaucoup apprendre par l'observation, il est toutefois indispensable de conserver un climat de respect mutuel pour que l'exercice soit bénéfique.

Les producteurs de logiciels fournissent parfois eux-mêmes des modules de formation spécifiques à leur outil.

Finalement, soulignons l'importance des formations continues pour mettre à jour ses connaissances. Comme l'affirme Thomsett-Scott (2013, p. 65), plus les gens sont formés, plus ils se sentent en confiance et plus leur travail de répondant devient confortable.

4.8 L'organisation du service

Après la nature du service, le niveau de réponse et les répondants, c'est au tour de l'organisation pratique du chat de faire l'objet d'une réflexion. Il existe pour cela différents modes de fonctionnement. Nguyen (2010, pp. 40-43) les décrit ainsi :

4.8.1 L'organisation depuis l'endroit où l'on répond

Un mode de fonctionnement se détermine premièrement d'après le lieu depuis lequel on répond.

On distingue ainsi le **mode intégré** qui, comme son nom l'indique, intègre un service virtuel au service d'information physique. Cette méthode permet d'optimiser le temps passé par les répondants au bureau en présentiel. Néanmoins, l'environnement de ce dernier s'avère parfois trop bruyant. Communiquer par chat sous-entend en effet de mener, de front, l'entretien de référence, la recherche dans les bases de données et la communication de réponses fiables et pertinentes à l'utilisateur. Ces opérations peuvent devenir délicates si le répondant reçoit trop de perturbations extérieures. En outre, conjointement à l'utilisation d'un mode intégré, intervient une épineuse question : faut-il accorder la priorité aux utilisateurs à distance ou en présentiel ? On a souvent tendance à privilégier le public qui a fait l'effort de se déplacer. Pourtant, cette manière de faire va à l'encontre des qualités liées aux objectifs du SRV, à l'image de la réactivité instantanée. On assisterait par conséquent à une perte de la plus-value du service en ligne. De plus, aux Etats-Unis, plusieurs bibliothèques universitaires qui avaient originellement combiné services de référence virtuel et présentiel sont revenues sur leur décision après-coup (Ronan 2003, p. 85).

Le mode **centralisé**, quant à lui, propose de rassembler tous les acteurs du SRV à un seul endroit, tel un call center. S'il favorise la coopération pour les services de référence virtuels à très forte activité, ce procédé rend impossible la flexibilisation du travail du répondant. De surcroît, il faut des espaces suffisamment grands pour regrouper les collaborateurs dans une pièce unique.

On retrouve aussi le mode **affranchi**, qui offre l'opportunité à chacun d'endosser son rôle de répondant depuis sa propre place de travail, voire même depuis la maison. Ce système simple et souple est adopté par la plupart des bibliothèques universitaires (Nguyen 2006, p. 55) et est le plus populaire de manière générale. Il permet de rationaliser le travail des répondants, ces derniers ayant en effet l'occasion de vaquer à leurs activités courantes en cas de faible affluence. Ce modèle est également plus simple à appliquer dans le cadre d'un service collaboratif, ce qui, on le verra au [chapitre 4.15.1](#), aura son importance.

4.8.2 L'organisation selon le moment où l'on répond

Cet aspect est aussi déterminant dans la pratique courante d'un SRV. Il est important de préciser qu'il ne s'oppose pas aux modes que nous venons de décrire mais que, au contraire, il s'y ajoute.

Ainsi, le mode **dédié** répond à un système de planning au sein duquel les collaborateurs se voient attribuer une ou plusieurs plages horaires. Celles-ci peuvent coïncider avec le bureau d'information en présentiel (dans le cas d'un mode intégré). Il est, par ailleurs, tout à fait possible de procéder à un mode dédié combiné à un mode intégré lorsque l'affluence en présentiel et en virtuel est faible, et à un mode affranchi quand le travail est conséquent d'un côté ou de l'autre.

Dans le mode **partagé**, également nommé "au fil de l'eau", les questions sont traitées au fur et à mesure, selon les disponibilités de chacun. L'équipe de répondants a toutefois l'obligation de consulter régulièrement son interface de gestion pour être certaine de ne pas manquer trop de requêtes. Ce procédé comporte l'avantage de la souplesse mais suppose néanmoins des collaborateurs motivés, qui ne soient pas tentés d'esquiver les questions qui ne leur conviennent pas, ainsi qu'un nombre de requêtes pas trop conséquent.

Avec le mode **distribué**, chaque question transite par un coordinateur qui se charge de les redistribuer en fonction des disponibilités et des spécificités des répondants. Ce principe est très intéressant dans le cadre d'un service collaboratif ou d'une institution importante comportant de nombreux secteurs participant au SRV. Il est par contre

nettement moins efficace du point de vue de la réactivité que l'on peut apporter à la réponse.

Le mode **réparti**, enfin, permet une réaffectation des questions sans l'intervention d'un coordinateur. Cela implique donc que les usagers puissent eux-mêmes sélectionner un répondant particulier ou une thématique précise qui les amènera vers un spécialiste du sujet déterminé. A nouveau, cette manière de faire a davantage de sens dans le contexte de grandes unités de service.

4.8.3 Quelle organisation pour la BCU ?

A ce stade, il est déjà déconseillé à la BCU de choisir un modèle centralisé car il annule toute la flexibilité voulue et d'ailleurs citée dans le cahier des charges du travail de Bachelor en ces termes :

*« Ce service de référence virtuel devra non seulement permettre de maintenir le contact avec le public, même une fois installé dans la nouvelle bibliothèque, mais également de rationaliser le travail des collaborateurs en le rendant plus **flexible et mobile**. »*
(Deillon 2018, p.1)

Le mode intégré n'est pas à écarter définitivement, mais n'a aucun sens du moment que le bureau d'information physique de la BCU est abandonné (voir [chapitre 3.5.1](#)).

Pour les raisons qui ont été évoquées au chapitre précédent, le mode affranchi semble par contre être une solution qui s'adapte bien au contexte actuel et futur de la BCU.

Par ailleurs, Ronan (2003, p. 109) préconise de considérer un SRV, pas uniquement comme un nouveau service qui vient bouleverser l'ordre établi, mais plutôt comme une extension de prestations déjà existantes. Dans ces conditions, il semble conseillé de conserver des éléments d'organisation que le Secteur public connaît déjà. Un système de planning étant déjà en vigueur pour l'organisation du prêt, du prêt entre bibliothèques et du bureau d'information, l'utilisation du mode dédié, conjugué à un fonctionnement affranchi, se profile donc.

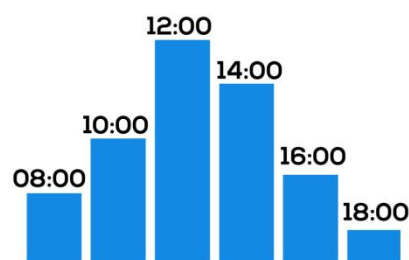
4.8.3.1 Horaire du service

Quand on évoque l'organisation d'un service, il est essentiel de se pencher sur son étendue dans le temps. A l'image de tous les éléments constitutifs d'une politique de service ([chapitre 4.9](#)), les horaires doivent être transmis aux usagers de manière claire. Les définir demande avant tout de prendre en compte le personnel à disposition et par conséquent tous les éléments qui sont eux-mêmes liés à ces personnes répondantes (définis dans le [chapitre 4.7](#)).

Une ouverture 24/24 ne semble pas encore correspondre à une réalité helvétique. On constate que les deux services de chat présents dans des bibliothèques suisses se limitent pour l'instant aux heures d'ouverture dites de bureau et ne sont pas accessibles le week-end. De toute manière, l'environnement de la BCU Fribourg ne permettrait pas d'opter pour un horaire si élargi. En effet, les AID ou spécialistes en information documentaire, qui demeurent les personnes pressenties pour être les répondants exclusifs du SRV (en référence au [chapitre 4.7](#)), ne travaillent généralement que jusqu'à 18h00, heure de fermeture des guichets de prêt. Le samedi, la bibliothèque ne fonctionne qu'avec un nombre de collaborateurs réduit qui ne permettrait certainement pas non plus une gestion optimale du service de chat. Une ouverture à l'image de celle du guichet de prêt, 9h00-18h00, du lundi au vendredi, paraît donc être une option idéale pour commencer. Une permanence à midi est au demeurant fortement conseillée. Non seulement, accéder aux services entre 12h00 et 14h00 fait partie des comportements habituels des « consommateurs » d'aujourd'hui, mais, de plus, il s'agit apparemment d'un moment privilégié par les étudiants pour poser une question, comme le reflètent les statistiques suivantes :

Figure 4 : *Tchat* de la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel : répartition des questions dans la journée

Répartition dans la journée



(Watkins 2018)

Une fois le service lancé, il est important que les heures et les jours de fréquentation fassent l'objet de statistiques dans le but d'ajuster au mieux les horaires aux besoins des usagers.

En outre, une adaptation des heures d'ouverture en fonction de la période est tout à fait envisageable, à l'image des heures du service de prêt de la BCU qui baissent en dehors de l'activité universitaire. Selon Ronan (2003, p. 113), la plupart des bibliothèques reliées à une école agissent d'ailleurs de la sorte.

4.8.3.2 Réflexion pour l'organisation du planning

La difficulté de cette étape réside dans les deux questions qui suivent : quelles plages horaires définir et combien d'agents faut-il poster par plage ?

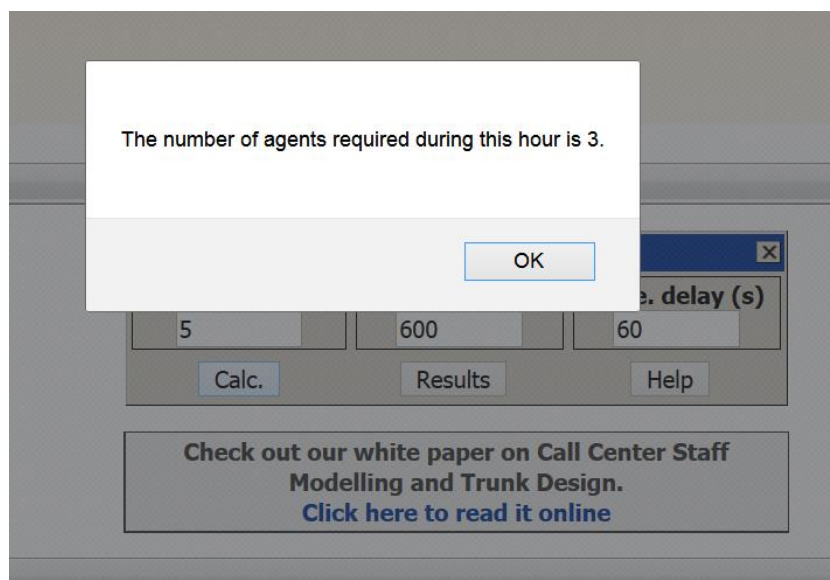
Concernant la première des interrogations, les services de chat qui ont été visionnés pour ce travail, tous établissements et pays confondus, font apparaître une norme dans un découpage en tranches de deux heures. Et, a priori, il n'existe pas d'obstacles pour l'appliquer à la BCU.

Pour apporter une réponse à la deuxième question, il existe un outil nommé *Erlang C calculator*³¹. Il s'agit d'une calculette, disponible gratuitement en ligne, permettant de définir le nombre de répondants nécessaires selon les points suivants :

- Nombre d'appels moyen par heure
- Durée moyenne des appels
- Temps moyen estimé comme acceptable avant la prise en charge de la question

Par exemple, la figure ci-dessous calcule un nombre de trois agents requis par heure dans le cas où le chat recevrait cinq appels/heure d'une durée de dix minutes avec un seuil d'attente acceptable d'une minute.

Figure 5 : Calcul du nombre d'agents nécessaires par heure au moyen de la calculette *Erlang C*



(Westbay Engineers 2017)

L'utilisation de cette calculette nécessite toutefois d'avoir connaissance du nombre de questions qui va être posées. Dans ce but, une estimation basée sur le nombre de

³¹ WESTBAY ENGINEERS, 2017. *Erlang C calculator*. [Consulté le 2 mai 2018]. Disponible à l'adresse: <http://www.erlang.com/calculator/erlc/>

questions reçues par e-mail³² a été menée et révèle une charge équivalente à cinq questions par jour ouvrable. Ce constat semble cohérent aux côtés du *Tchat* de la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel qui en reçoit huit par semaine (Watkins 2018), tout en fournissant une communauté de lecteurs moindre. Le chat des Bibliothèques de l'Université de Bâle/Berne, lui, atteint également une moyenne approximative de six questions par jour (voir annexe 4) en desservant entre 25 000 et 30 000 étudiants.

Pour revenir à l'organisation du chat de la BCU Fribourg, une seule personne par tranche horaire devrait donc être suffisante, et ceci même si le nombre de questions dépasse légèrement les cinq prévues initialement. Car, comme l'indique la calculatrice *Erlang C*, un agent est capable de traiter jusqu'à cinq sessions de chat par jour. Malgré cela, on ignore à quel moment vont arriver les demandes et, par conséquent, il est envisageable que plusieurs discussions soient déclenchées simultanément. En prévention de cette situation, il serait conseillé, comme c'est le cas au sein du service *Ubib* (annexe 7) qu'une deuxième personne soit systématiquement « appelable » en renfort. Afin que ce « renfort » reste disponible pendant le temps imparti au chat, il est capital que le planning désigne ce rôle de façon claire.

Malgré ces quelques considérations, la gestion d'un planning demande de multiples adaptations. Une communication efficace est toutefois garante d'une planification simplifiée. Pour cela, la tenue d'un agenda commun, via une messagerie électronique par exemple, demeure fort utile.

La remarque qui a été émise au [chapitre 4.8.3.1](#) au sujet de certaines périodes qui peuvent s'avérer plus intenses et qui, de ce fait, exigeront davantage de forces humaines, reste valide. Une fois ces moments identifiés, notamment grâce aux évaluations statistiques ([chapitre 4.12.1](#)), il convient donc de leur allouer un ou plusieurs répondants supplémentaires.

4.8.3.3 Gérer le bilinguisme

Bien que le [chapitre 4.7.1](#) ait démontré la nécessité de bénéficier de répondants bilingues, la réalité de la BCU Fribourg est autre. Le personnel germanophone y est effectivement sous-représenté. Les demandes par e-mail en allemand sont pourtant tout aussi importantes que celles en français (Müller 2018b).

³² En laissant de côté les messages automatiques d'erreur dans les adresses e-mail, la BCU a reçu 1863 questions en 2017.

Afin de faciliter le travail des répondants tout en maintenant un niveau de langage équivalant à celui des réponses en français, il serait utile de multiplier la création des messages préenregistrés (scripts communs) en allemand. Pour conserver une rapidité d'exécution, ceux-ci s'insèrent idéalement, comme cela est possible sur le chat des Bibliothèques de l'Université de Bâle/Berne (annexe 4), de façon automatique dès que le premier mot du message est tapé sur le clavier.

Une sauvegarde des historiques des échanges semble, également, être un outil tout à fait intéressant pour faire face au bilinguisme. Les répondants devant interagir dans une langue qui n'est pas la leur, auraient, grâce à une base de connaissances interne, la possibilité de chercher des sujets similaires déjà traités et de s'inspirer des termes utilisés. La présence d'un champ de recherche est somme toute indispensable.

Il est aussi possible d'entreprendre des actions en direction des usagers. On peut citer la mise à disposition d'une FAQ afin que les usagers germanophones y retrouvent, sans intermédiaire, des éléments d'information dans leur langue.

Bien entendu, les répondants ont l'opportunité de s'entourer d'outils traditionnels, comme des dictionnaires de langue en ligne. A ce propos, le traducteur DeepL³³ se démarque. Basé sur l'intelligence artificielle, il rend possible la traduction immédiate de paragraphes entiers, même très conséquents. DeepL parvient en outre à contextualiser de manière pertinente les passages qu'il doit traduire³⁴.

Dans le cas où une volonté de rendre le service trilingue (fr/de/en) se fait sentir, les différentes actions qui viennent d'être énoncées peuvent se répéter pour la langue anglaise.

4.8.3.4 Le répondant « posté » au service de chat

Le modèle affranchi permet de collaborer au SRV depuis son poste de travail. La ou les personnes qui y répondent peuvent donc parallèlement vaquer à leur travail quotidien, en excluant bien entendu les séances ou réunions de groupe. Certains bibliothécaires profitent de ces moments pour s'adonner à des tâches qu'ils ont tendance à délaissier : nettoyage de la boîte e-mail, mise à jour de comptes lecteurs, etc. (Thomsett-Scott 2013, p. 74). Il est effectivement constaté que procéder à des tâches que l'on peut suspendre facilement est plus agréable.

³³ DEEPL, 2018. *DeepL* [en ligne]. [Consulté le 8 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.deepl.com/home>

³⁴ D'après ma propre expérience pour un produit documentaire réalisé en allemand.

En général, l'ouverture d'une discussion est signalée par une notification. Plusieurs personnes rencontrées dans le cadre d'entretiens, à la BnF notamment (annexe 8), ont également soulevé l'utilisation d'une alerte sonore, très utile si on ne se trouve pas directement à son bureau au moment où un usager pose une question.

4.8.3.5 La collaboration entre répondants

Plus le nombre de personnes collaborant au SRV est bas, plus la collaboration sera aisée. Le passage de témoin entre deux tranches horaires peut notamment s'avérer source de complications, surtout dans le cas où une transaction de chat est en cours. Bien entendu, on pourrait conseiller à la personne qui a pris l'appel de le terminer avant de « quitter » son poste de répondant. Toutefois, la réalité du terrain rend occasionnellement cela impossible, en raison de séances de travail planifiées par exemple. Les Bibliothèques de l'Université de Bâle et Berne, confrontée à cette situation, utilisent la fonction de transfert permise par leur logiciel, afin de transmettre l'entier d'une discussion en cours au répondant qui prend le relais.

Lorsque plusieurs personnes collaborent à un même service, il est également utile de mettre au point un système facilitant la communication de toute information utile et nécessaire au bon déroulement dudit service. Un outil, à l'image d'un tableau de bord, comme il l'est d'ailleurs utilisé à la Bibliothèque de l'Université de Genève, site Unimail (annexe 9), est conseillé. La forme de ce dernier peut être très simple, une facilité d'accès est même recommandée, le but étant avant tout d'avoir un dépôt d'information admis par tous. Un fichier Excel, sauvegardé sur le serveur commun est envisageable, tout comme l'utilisation de l'Intranet. Ce tableau de bord est réellement proposé pour sa fonction utilitaire et servirait à transmettre des informations passagères qu'il est utile aux répondants de connaître. On pourrait retrouver, à la BCU, des messages du type : les commandes des documents déposés au SIC parviennent exceptionnellement à 13h00. - L'imprimante de la salle de lecture est en panne. – « Bug » dans l'impression des commandes en magasin, etc.

4.8.3.6 Les tâches du service de référence virtuel

Outre le travail de répondant, un service de référence en ligne exige également quelques activités de coordination et de maintenance. De manière générale, voici les tâches qui lui sont liées :

- Planifier les horaires
- Former les nouveaux répondants et préparer des formations continues
- Procéder aux évaluations statistiques des activités du SRV
- Organiser des réunions de service
- Mettre à jour les pages web, la FAQ et la base de connaissances
- Créer et mettre à jour les manuels (guide du répondant, guide du paramétrage de l'outil informatique, etc.)

Pour une gestion efficace, et indépendamment du mode de fonctionnement choisi, il est utile qu'un coordinateur du service soit désigné, afin d'assurer le bon déroulement de ces opérations.

4.9 La politique du service

Comme cela a déjà été évoqué, un point essentiel lorsqu'on met en place un service de référence virtuel est de communiquer aux usagers au sujet des prestations qu'ils peuvent espérer recevoir. Il s'agira donc de diffuser les décisions issues des réflexions menées depuis le début de ce [chapitre 4](#).

Pour ce faire, il existe un instrument de communication, que l'on pourrait qualifier d'indispensable. Il s'agit de la charte.

4.9.1 La charte du service

La charte est un élément essentiel permettant de définir clairement ce que la bibliothèque propose, et les limites de son action (Haepers 2018b). Elle est parfois intégrée à la charte de service globale de la bibliothèque mais, dans la plupart des cas, un document spécifique au SRV est créé. Plusieurs exemples, de forme et de fond plus ou moins développés, se trouvent entre les annexes 10 et 12. Sur la base de ces derniers ainsi que des considérations faites depuis le début de ce travail, une proposition des rubriques que pourrait comprendre la charte du SRV de la BCU Fribourg est donnée ci-dessous :

- A qui s'adresse le service ?
- Les horaires du service
- Le délai de réponse
- Les coûts du service
- Les langues du service
- Indications quant à la protection des données
- Comment est-il possible de prendre contact ?
- Le type de questions que l'on peut poser
- Le type de réponses données
- Ce que le service ne peut pas fournir (pour le SRV de la BCU Fribourg, il s'agit par exemple des questions hors-périmètre ou encore des réponses complètes et détaillées à une demande d'information de nature généraliste)
- Qui répond aux questions ?

4.10 Les coûts du service

Il faut être conscient que la mise en place d'un nouveau service engendre inévitablement des frais, même si aucune ressource ne lui est spécifiquement allouée. Ces coûts concernent tout d'abord le personnel. Le mandat stipule bien que le SRV doit être maintenu par les collaborateurs du Secteur public. Il est évident toutefois que la personne occupée à répondre aux usagers sur le chat ne pourra pas se voir simultanément attribuer une autre tâche. La fonction de répondant au SRV coûte donc quelque chose à l'institution. Si les collaborateurs travaillent dans une pièce spécifiquement dévolue au SRV, l'espace occupé génère également des frais. Selon les choix faits au [chapitre 4.11](#), l'outil à acquérir pour gérer le service de chat peut représenter une part importante du budget. Ensuite, il ne faut pas oublier le personnel et les montants mobilisés pour la maintenance. Cette dernière concerne avant tout les points mentionnés au [chapitre 4.8.3.6](#). Il existe finalement des frais immatériels

représentés par les compétences acquises, grâce à des formations continues notamment.

A ce stade du projet, il est relativement difficile de quantifier ces coûts. D'une part, le logiciel n'a pas encore été choisi et d'autre part, ils dépendront de la masse de travail fournie par le SRV. Les travaux de maintenance, qu'ils se situent au niveau de la rédaction de procédures, de réunions de service ou du paramétrage de l'outil technologique, fluctueront également selon les décisions prises aux chapitres précédents.

Pour parvenir à faire des choix réalistes, tout projet de service de référence virtuel devrait donc idéalement débiter avec une étude de faisabilité comprenant un budget (voir [chapitre 4.14](#)).

4.11 L'outil technologique

4.11.1 Remarque préalable

L'implémentation d'un nouvel outil informatique à la BCU doit répondre à certaines exigences technologiques propres à l'institution. Quelques-unes d'entre elles ont été discutées avec le chef du Secteur technologies du web et infrastructure informatique (TIW) de la BCU, Vincent Decorges³⁵. Le [chapitre 4.11.4](#), dédié aux caractéristiques désirées pour l'outil du SRV, en tiendra compte. Malgré cela, les possibilités et les contraintes technologiques devraient être plus amplement détaillées, et, dans l'idéal, par des personnes aux compétences informatiques approfondies. C'est pourquoi, d'entente avec le mandant Matthias Müller, il a été convenu d'orienter le chapitre actuel vers les types et caractéristiques des outils présents sur le marché et non pas d'étendre la réflexion sur la faisabilité technique de l'implémentation.

4.11.2 Typologie des outils permettant de faire du chat

On distingue deux types d'outils principaux. Les **messageries instantanées (MI)** (en anglais, Instant messaging abrégé IM) en opposition aux **centres d'appel sur Internet** aussi connus sous le nom de plateforme web. Les messageries instantanées fonctionnent grâce à un logiciel, propriétaire ou non, qui se connecte à un serveur de messagerie instantanée. L'exemple le plus populaire actuellement est sans conteste *WhatsApp*, d'ailleurs utilisé par la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel³⁶ parallèlement à un service de chat géré par un logiciel.

³⁵ Lors d'un entretien oral le 4 mai 2018, en présence du mandant Matthias Müller

³⁶ UNIVERSITE DE NEUCHATEL, 2018. Renseignements en ligne. *Unine.ch* [en ligne]. [Consulté le 23 février 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.unine.ch/bibliotheque/renseignements>

Les centres d'appel sur Internet, eux, utilisent des *webmessenger*. Il s'agit, autrement dit, d'un client qui permet de se connecter à un ou plusieurs protocoles sans installer un logiciel dédié et qui utilise une interface web par le biais d'un navigateur (Accart 2006, p. 191).

Ces deux solutions fonctionnent grâce à des technologies différentes. Les fonctionnalités offertes divergent aussi. Une messagerie instantanée est simple, intuitive, proche des habitudes des utilisateurs et surtout très intéressante au niveau du coût. Son utilisation nécessite néanmoins une installation sur les appareils des usagers. De plus, la MI se heurte bien vite à des lacunes majeures, comme l'incapacité de compiler plusieurs opérateurs par compte.

Quant aux centres d'appel sur Internet, ils sont promus par leur fournisseur comme de véritables logiciels de gestion de la référence. Non seulement ils permettent la connexion simultanée de plusieurs opérateurs, mais ils acceptent aussi le démarrage de plusieurs conversations en même temps. Les appels entrants peuvent, de surcroît, être gérés par des files d'attente. Des passerelles vers des services externes au chat (courriel, SMS, etc.) sont souvent disponibles. Selon l'outil, d'autres options utiles, dont voici quelques exemples courants, existent : la génération automatique de bases de connaissances, la co-navigation (définie au [chapitre 4.11.4](#)) ou encore la création de rapports statistiques. Enfin, il est parfois possible d'obtenir des renseignements sur l'appel entrant, tels que l'adresse IP et le navigateur utilisé par l'utilisateur. La somme à dépenser pour acquérir ce type d'outil s'avère en revanche souvent conséquente. Quelques noms peuvent être donnés en exemple. *QuestionPoint*³⁷, développé par OCLC semble être l'outil le plus représenté dans le monde des SRV (Toth 2017, p. 109). Il s'agit notamment du logiciel choisi par le service *InterroGE*. Nous pouvons aussi citer *Jitbit*³⁸, utilisé par le réseau *Eurêkoi*.

Bien entendu, il existe aussi des logiciels qui, bien que rendant possible une communication par chat, ne sont pas prioritairement dédiés aux bibliothèques mais plutôt à des entreprises commerciales. En conséquence, les fonctionnalités permises sont davantage de l'ordre du marketing que de la gestion de la référence. Malgré cela, le réseau des services de questions/réponses en ligne des bibliothèques universitaires *Ubib*, utilise ainsi *Diabolocom*³⁹ et la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel *Zoho*⁴⁰.

³⁷ OCLC, 2013. *QuestionPoint* [en ligne]. [Consulté le 29 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.questionpoint.org/>

³⁸ JITBIT, 2018. *Jitbit* [en ligne]. [Consulté le 5 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.jitbit.com/>

³⁹ DIABOLOCOM, 2018. *Diabolocom* [en ligne]. [Consulté le 20 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.diabolocom.com/>

Ce dernier propose, par exemple, des options avancées en matière d'information sur les appels entrants. Non seulement il est permis de savoir depuis quand la personne navigue sur le site web et combien de fois elle l'a fait en tout, mais il est également possible, pour la bibliothèque, de démarrer elle-même la conversation avec l'internaute (annexe 3).

Quand on s'interroge sur le choix d'un logiciel, une discussion au sujet du code source, libre ou non, est souvent ouverte. Selon Vincent Decorges⁴¹, les codes source libres doivent être sérieusement pris en considération. Ils sont non seulement intéressants financièrement mais également sur le plan de la philosophie d'intégration. Cependant, Thomsett-Scott (2013, p.4) affirme que, si les outils libres de droit permettent de fournir des prestations de haute qualité, les services payants apportent davantage en matière de support technique. Nguyen (2010, p. 105) ajoute aussi que travailler avec un logiciel open source peut devenir problématique, si la maintenance disparaît.

4.11.3 Effectuer un choix

Afin d'effectuer un choix éclairé, il faut mesurer le retour sur investissement et se demander si l'argent potentiellement investi dans l'outil sera rentabilisé par les services qu'il procure (Thomsett-Scott, p. 105).

La littérature fournit quelques pistes pour se frayer un chemin à travers l'offre et les fonctionnalités à disposition. Accart (2008, p. 203) affirme ainsi que le choix du logiciel de référence doit succéder à un cahier des charges⁴² définissant clairement :

- Les aspects technologiques
- Les objectifs que doit atteindre la solution informatique
- Les contraintes à respecter
- Les acteurs concernés (le cahier des charges devient un outil de dialogue)

Dans l'idéal, deux solutions logicielles, destinées à être analysées comparativement, émergent de ce cahier des charges (Boder 2018). Nguyen (2010, p. 107) fournit pour cela une proposition de grille (annexe 14). Celle-ci est composée d'une liste de caractéristiques qu'il convient ensuite de pondérer selon les besoins de l'institution.

Un cahier des charges sert donc à se pencher sur les fonctions souhaitées et les critères à respecter. C'est un exercice auquel la BCU doit se prêter obligatoirement. Car, c'est bien à l'outil de s'adapter aux services et fonctionnalités désirés et non le

⁴⁰ ZOHO CORPORATION, 2018. *Zoho one*. [Consulté le 4 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.zoho.com/>

⁴¹ Selon entretien du 4 mai 2018

⁴² Un exemple de cahier des charges pour un logiciel spécialisé se trouve en annexe 13.

contraire (Nguyen 2012, p. 94). C'est pourquoi le chapitre suivant s'emploie à détailler quelques caractéristiques dans l'optique d'une éventuelle application à la BCU.

4.11.4 Zoom sur quelques critères et fonctionnalités

Hébergement local ou hébergement chez le fournisseur

A la BCU Fribourg, il n'est pas prohibé de recourir à un logiciel dont l'hébergement est externe. Cela donnerait toutefois lieu à des démarches administratives avec le SITel⁴³ de l'Etat de Fribourg. Une préférence pour un hébergement local est donc donnée par Vincent Decorges. De plus, la BCU dispose d'un serveur à l'Université de Fribourg, au sein duquel des applications python/php peuvent facilement être hébergées (Decorges 2018).

Confidentialité des données

Cette notion est en lien avec l'hébergement du logiciel. Il faudra être attentif à la nature des informations qui seront enregistrées et conservées sur le serveur et surtout veiller à demeurer conforme à la protection des données personnelles que l'Etat de Fribourg impose. Dans les faits, il faudrait éviter que les coordonnées des usagers transitent par le chat, chose rendue parfois difficile par la réalité du terrain. Comme le montre le [chapitre 4.6.1](#), il sera, à certains moments, inévitable de répondre aux usagers par e-mail, induisant par conséquent que les lecteurs fournissent au moins un élément de leur identité. La faisabilité d'une telle pratique est donc à vérifier avant de la fixer dans les procédures.

Intégration du système de chat

Cette caractéristique concerne l'insertion du nouveau système de chat dans l'environnement de l'utilisateur. Cette intégration est traitée ici à un niveau technique, le [chapitre 4.13](#) s'occupera, lui, de décrire les choix que l'on peut faire en matière de signalement.

Nguyen (2010, p. 108) propose d'appliquer un widget, dont la définition, selon le Larousse ([201 ?]) est la suivante : « Petite application qui s'intègre à un système d'exploitation, une page Web ou un blog ». L'intégration au moyen d'une API (Interface de programmation applicative) basée sur du XML (Extensible Markup Language) est considérée comme la meilleure des options, car elle permet le respect de la charte graphique de l'institution (Nguyen 2010, pp. 108-109).

⁴³ Service de l'informatique et des télécommunications

Du côté de la BCU, Vincent Decorges (2018) mentionne la nécessité d'une solution basée sur des API REST⁴⁴, c'est-à-dire qui autorise un découpage client/serveur.

Responsive design

Signifiant en français design adaptatif, ce terme a été utilisé par Vincent Decorges pour souligner l'importance de mettre à disposition une solution s'adaptant aux usages des téléphones mobiles. Alors que 99% des jeunes âgés de douze à seize ans utilisent désormais un smartphone (selon les dires de Jürgen Haepers), ce critère semble véritablement déterminant.

Langues supportées

Il s'agit des langues supportées, à la fois au niveau du paramétrage du logiciel et de l'interface de l'utilisateur. Il faut savoir que la plupart des logiciels sur le marché proviennent des pays anglo-saxons. Si un certain nombre d'entre eux semblent permettre un paramétrage en français, on trouve moins d'indications concernant l'allemand. Pourtant, il serait idéal voire indispensable, que les usagers germanophones aient également accès au chat dans leur langue.

Co-navigation

Cette fonction a été évoquée dans l'annexe 6 afin de servir au mieux un usager rencontrant des problèmes de téléchargement de livres électroniques. La co-navigation permet de montrer à l'utilisateur toutes les étapes d'une recherche ou autre transaction en y ajoutant des commentaires (Nguyen 2006, p. 28). Nguyen ne précise pas la nature de ces commentaires, mais on peut assez facilement imaginer qu'ils doivent être vocaux. A noter que, dans le cadre de cette co-navigation, l'écran de l'utilisateur n'est pas pris en main par le bibliothécaire.

Cette fonction est à étudier avec beaucoup d'attention. Surtout qu'il a été pressenti que le futur chat réponde à de nombreuses questions techniques (problèmes d'accès, téléchargements d'e-books, etc.).

Par ailleurs, il existe des alternatives si le logiciel ne propose pas directement un système de partage d'écran. Il est apparemment possible d'installer des modules *ad-hoc*. Nguyen (2006, p. 33) mentionne à cet effet le logiciel *Egain*⁴⁵.

⁴⁴ REST (Representational State Transfer) est un style d'architecture définissant un ensemble de contraintes et de propriétés basées sur le protocole HTTP (Wikipédia 2018).

⁴⁵ EGAIN, 2018. Egain Cobrowse. *eGain* [en ligne]. [Consulté le 20 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.egain.com/products/cobrowse/>

Dans tous les cas, l'utilisation de la co-navigation demande à être approfondie d'un point de vue de la protection des données. En effet, les conséquences générées par le fait de partager son écran avec l'utilisateur n'ont pas été étudiées dans le cadre de ce travail.

Voix sur IP

Elle est définie par Nguyen (2010, p. 204) comme une « technique permettant de téléphoner via Internet ». Elle est donc indispensable si la fonction de co-navigation, qui vient de faire l'objet d'une explication, est présente.

Messages préenregistrés (scripts)

Ils sont utiles, d'une part, pour gagner du temps, et, d'autre part, pour homogénéiser les réponses. Ils sont généralement configurés sur des services utilisant exclusivement du chat, bien que la spontanéité induite par une communication en temps réel complique parfois l'insertion de ces scripts. Le [chapitre 4.6.2](#) a également démontré qu'il faut être attentif à ne pas en abuser, afin de ne pas rendre une conversation sur messagerie instantanée trop « mécanique ». De manière générale, les messages préenregistrés harmonisent les formules de politesse et les salutations.

En outre, l'usage de ces scripts prend une importance capitale dans l'environnement bilingue, voire trilingue de la BCU. Comme nous l'avons vu au [chapitre 4.8.3.3](#), ils permettraient de faciliter le travail de répondant dans les langues allemandes et anglaises.

Envoi et partage de fichiers et d'URLs

Cette fonctionnalité est généralement présente peu importe la typologie d'outils choisie. A l'heure actuelle, le partage de contenus est possible même sur des messageries instantanées gratuites de type *WhatsApp* ou *Messenger*. Cette option demeure en effet tout à fait essentielle. Comme le montre l'annexe 6, rendre visibles à l'utilisateur les stratégies de recherche revêt toute son importance. En l'absence de co-navigation, il est notamment recommandé d'utiliser des captures d'écran, qu'il faut, si possible, annoter, afin d'expliquer les procédures aux utilisateurs. Cela implique donc que le moyen de les transmettre à son interlocuteur existe.

En ce qui concerne le partage d'URLs, il est tout simplement question de la possibilité de transmettre facilement une page web à l'utilisateur.

Transferts d'appels entre opérateurs et chat entre opérateurs

Ces fonctionnalités semblent indispensables étant donné le mode de fonctionnement dédié préconisé au [chapitre 4.8.3](#). Nous avons déjà souligné les difficultés provoquées par la rotation du personnel entre deux tranches horaires. Une façon de les combler réside donc dans la possibilité de transférer l'entier de la conversation en cours à la personne qui prend le relais.

La communication par chat entre opérateurs est à obtenir dans un but de formation premièrement. Le [chapitre 4.7.2](#) a mis en exergue le monitoring en ligne dans lequel un répondant est « coaché » en temps réel grâce à une conversation parallèle.

Dans la pratique courante, échanger entre collègues via le chat présente aussi un intérêt, dans un but d'entraide, particulièrement. À côté du transfert d'appels, l'option d'ajouter un collaborateur supplémentaire à une discussion est généralement présente également. Certains préféreront peut-être cette façon-ci de travailler. Pédagogiquement, cette solution est plus intéressante, car les deux collaborateurs en train de répondre à l'utilisateur peuvent apprendre l'un de l'autre.

Intégration du courrier électronique

Cette fonction est à nouveau rendue nécessaire par les choix faits auparavant, plus précisément par les modes de communication sélectionnés au [chapitre 4.4](#). Un contact par e-mail a été jugé comme une fonction à conserver absolument, notamment pour le transfert des questions trop complexes à traiter en temps réel ou relevant d'un collaborateur externe au Secteur public. C'est pourquoi, l'intégration d'un bouton rendant possible le transfert, d'un mode à un autre, de l'entier de la conversation est vu comme un élément facilitant grandement le travail des répondants.

Information sur l'appel entrant

Prendre connaissance de certaines informations, comme le navigateur utilisé par l'utilisateur, peut aider à détecter certains problèmes. Toutefois, ce critère n'est pas vu comme indispensable, étant donné qu'il est toujours possible de demander ce genre de précisions après-coup.

Les « informations sur l'appel entrant » concernent aussi des données à caractère plus commercial, comme le fait de savoir qui est actuellement en ligne, depuis combien de temps, quelles pages web ont été consultées ou encore combien de visites ont déjà été effectuées. Après avoir pris note de ces indications, le répondant a alors l'opportunité d'engager lui-même la conversation avec l'utilisateur en ligne et d'afficher

ainsi une certaine proactivité, il est vrai, recommandée aux spécialistes de l'information.

Le blog *Bibliobsession* relate à cet effet, en 2014, le cas de la Bibliothèque universitaire « John Carroll University's Grasselli Library » qui a mis en place un tel modèle, déjà en activité sur les sites commerciaux :

« Il ne s'agit plus d'attendre que l'utilisateur pose une question mais de l'interpeller au moment où il est susceptible de poser une question, de susciter un échange. [...] Après 3 minutes (durée paramétrable) passées sur le site, une fenêtre s'ouvre et demande à l'internaute s'il a besoin d'aide. » (Silvae 2014)

Ce mode de fonctionnement paraît malgré tout bien ambitieux en milieu bibliothéconomique helvétique. L'intégration d'un chat est, à cette échelle, un cap à franchir relativement novateur, aussi bien pour les professionnels que pour les usagers. Cela nous permet de penser qu'un usage proactif du service mettrait les répondants mal à l'aise. Peu habitués à ce moyen de communiquer en bibliothèque, les usagers ressentiraient peut-être aussi l'accueil d'un message spontané comme une intrusion. C'est en tout cas ce qu'en déduit la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel qui, bien qu'elle puisse techniquement démarrer la conversation avec l'utilisateur, s'est refusée à en faire usage (selon annexe 3).

De plus, il est nécessaire de s'interroger sur le recueil de ce type de données du point de vue de la protection des données personnelles. Est-il bien acceptable pour une institution de l'Etat de Fribourg de récolter de telles informations ? Et en cas de réponse positive, où sont-elles enregistrées ? Comme nous l'avons vu plus haut, il faut être très vigilant avec la nature des données qui circulent sur un logiciel qui ne serait pas hébergé en local.

Rapports statistiques

Grâce à certains outils de gestion, il est possible d'obtenir des statistiques très fines reflétant l'activité du service de référence virtuel, ce qui comporte de multiples utilités. Les chiffres servent tout d'abord à des fins de justification. Dans le cas du présent SRV, ils se trouvent également être un fondement pour mener à bien les évaluations du service (voir [chapitre 4.12](#)). Les statistiques comptabilisées manuellement sont certes possibles, mais fastidieuses et moins fiables. Avoir accès à quelques rapports a été jugé appréciable par les personnes interviewées et le fait de ne pas pouvoir en tirer de très précis a été mentionné comme le défaut de leur logiciel par Aronne Watkins de la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel (annexe 3).

Transcription des échanges sauvegardée

Cette sauvegarde est utile pour capitaliser le travail des répondants. Sur le chat des Bibliothèques de l'Université de Bâle et Berne, il est par exemple possible de procéder à des recherches en plein texte dans l'historique des échanges.

Le fait de pouvoir s'inspirer de transactions ayant déjà eu lieu est, de plus, un élément capital pour la mise à disposition d'un SRV bilingue (voir [chapitre 4.8.3.3](#)).

Base de connaissances à destination des utilisateurs

Au sein d'un service de chat, de plus recevant des demandes d'ordre utilitaire, la création d'une base de connaissances, dans le sens d'une publication telle quelle des questions/réponses, n'a pas beaucoup d'utilité. Une discussion sur messagerie instantanée n'étant pas structurée de manière claire, il est effectivement laborieux, pour les usagers, de s'y retrouver.

En prenant en considération un possible développement du SRV vers un pôle de compétence pour le canton de Fribourg (voir [chapitre 4.15](#)), cette base de connaissances deviendrait, *a contrario*, un élément indispensable pour la visibilité du service.

Gestion des files d'attente

Les files d'attente permettent de réaffecter les questions à des répondants particuliers sans que les usagers aient à connaître l'organisation interne du service, ces derniers continuant à s'adresser à un guichet unique (Thomsett-Scott 2013, pp. 60-61).

Malgré leur intérêt, l'usage de files d'attente semble superflu au regard des premières estimations concernant la charge de travail (voir [chapitre 4.8.3.2](#)).

Personnalisation de l'interface

Concevoir le design du SRV ne faisait pas partie du mandat de ce travail de Bachelor. A ce stade, nous pouvons seulement affirmer qu'il est intéressant que la BCU apporte quelques touches personnelles au bouton (widget) qui annonce son chat, comme les couleurs et le texte d'accroche. Il se pourrait même qu'il y ait une obligation de se conformer à la charte graphique de l'Etat de Fribourg.

Prix

Le dernier - mais pas des moindres - critère considéré ici est le prix de l'outil. Comme le stipule le cahier des charges élaboré en vue du travail de Bachelor, il n'existe pas de

montant réservé pour celui-ci. Une marge de manœuvre, avec un plafond d'environ 3000 CHF, existerait néanmoins (Deillon 2018, p. 2). On constate cependant que la plupart des logiciels spécialisés sur le marché dépassent largement ce montant. Les Bibliothèques municipales de Genève payent, à titre d'exemple, entre € 10 000 et € 11 000 pour *QuestionPoint* (L'Eplattenier 2017, p. 217). Les messageries instantanées sont certes gratuites ou peu onéreuses. Toutefois, telles qu'elles sont définies au [chapitre 4.11.2](#), elles ne contiennent pas le minimum de fonctionnalités que le chapitre précédent a identifié comme souhaitable.

Au milieu de tout cela, un logiciel fait figure d'exception. Il s'agit de *Library3lp*.

4.11.5 Le logiciel *Library3lp* sous la loupe

Une visite à la Bibliothèque de l'Université Bâle a permis d'en savoir plus au sujet de cet outil cité de nombreuses fois dans la littérature⁴⁶. En effet, il se dégage de ses concurrents en termes de rapport prix et fonctionnalités permises. L'Eplattenier (2017, p. 121) le considère d'ailleurs comme le logiciel dont la popularité monte en flèche et Thomsett-Scott (2013, pp. 60-61) relate également le succès du passage à *Library3lp* dans une bibliothèque universitaire américaine.

L'outil est décrit ainsi par Nguyen (2010, p. 103) :

« [...] une petite équipe américaine (bibliothécaire et concepteur de logiciel) a développé *Library3lp*, une alternative aux logiciels de MI couramment utilisés. Ce nouvel outil est un hybride entre la MI et un logiciel commercial de référence. *Library3lp* est un client développé en **code source libre** qui supporte la majorité des services de MI, avec des fonctionnalités additionnelles adaptées aux usages typiques (et nouveaux) des bibliothèques comme : création de plusieurs files d'attente, gestion des files d'attente, **envoi de fichiers, transfert des questions entre opérateurs**, gadget logiciel (**widget**), passerelle SMS. *Library3lp* est une plateforme robuste et **personnalisable** qui permet à plusieurs opérateurs de travailler en **simultanée** [Profit, 2009]. Sa structure de coût est très abordable et l'absence d'un service de maintenance est compensée par une **communauté d'entraide dynamique** ». (Nguyen 2010, p. 103)

Grâce à l'annexe 4, plusieurs précisions s'ajoutent. Ainsi, on y apprend que les possibilités de transfert englobent un envoi des questions par e-mail également. On peut mentionner aussi la sauvegarde des échanges qui permet ensuite une recherche en plein texte. *Library3lp* fournit des rapports statistiques précis et interrogeables via une base de données. Il est possible, par exemple, de savoir combien de questions ont été traitées en un mois par un opérateur défini. Il rend aussi aisé l'usage de scripts ; ceux-ci s'insèrent automatiquement dès les premiers mots frappés. Le widget permettant de démarrer la conversation peut être inséré au sein du catalogue de la

⁴⁶ Détails dans l'annexe 4

bibliothèque également. Il faut encore ajouter que *Library3lp* ne requiert aucune information de la part de l'utilisateur pour démarrer un chat. Le seul élément visualisable par les répondants est l'adresse IP de l'utilisateur. Le logiciel permet en outre la génération de FAQs, qui peut évoluer en véritable base de connaissances. Grâce à une option de paramétrage, il est possible d'indiquer le chat « complet » à partir du nombre voulu de sessions en cours. Enfin, *Library3lp* est ouvert au niveau des API REST comme le souhaite le Secteur TIW de la BCU. Pour une adaptation aux usages sur mobile, une application, totalement libre, même pour ceux qui n'ont pas souscrit d'abonnement, est accessible.

Un dernier avantage se situe au niveau du coût, qui varie en fonction du nombre d'utilisateurs à desservir. La BCU compte 15 653 lecteurs actifs en 2017, c'est-à-dire ayant effectué au moins un prêt durant l'année. *Library3lp* propose une fourchette de prix (transcrite dans la figure ci-dessous) différente selon que l'on s'adresse à des usagers issus de la communauté universitaire ou du grand public.

Figure 6 : Prix des abonnements annuels au logiciel *Library3lp*

<i>Academic</i>		<i>Public</i>	
by student FTE		by population served	
\$225/year	1,000 or fewer	\$225/year	10,000 or fewer
\$300/year	1,001 - 2,500	\$300/year	10,001 - 25,000
\$375/year	2,501 - 5,000	\$375/year	25,001 - 50,000
\$450/year	5,001 - 10,000	\$450/year	50,001 - 100,000
\$525/year	10,001 - 15,000	\$525/year	100,001 - 150,000
\$600/year	15,001 - 20,000	\$600/year	150,001 - 200,000
\$675/year	20,001 - 25,000	\$675/year	200,001 - 250,000
\$750/year	25,001 - 30,000	\$750/year	250,001 - 300,000
\$825/year	30,001 - 35,000	\$825/year	300,001 - 350,000
\$900/year	35,001 - 40,000	\$900/year	350,001 - 400,000
\$975/year	40,001 - 45,000	\$975/year	400,001 - 450,000
\$1050/year	45,001 - 50,000	\$1050/year	450,001 - 500,000
\$1200/year	50,001 - 60,000	\$1200/year	500,001 - 600,000
\$1350/year	60,001 - 70,000	\$1350/year	600,001 - 700,000

(Nub Games 2018)

A titre indicatif, est fourni ici le prix annuel du logiciel pour 15 653 utilisateurs selon les deux types de public⁴⁷ :

- Milieu académique : 600\$ = 594.76 CHF
- Milieu public : 300\$ = 297.38 CHF

Pour obtenir le prix exact du logiciel, il faudrait pondérer le nombre d'utilisateurs provenant de la partie universitaire et cantonale (Library3lp support 2018).

Sur beaucoup d'aspects, l'outil qui vient d'être décrit possède un grand intérêt pour une application à la BCU, sans compter le fait qu'une version gratuite de 90 jours est disponible pour test. Par ailleurs, aux Bibliothèques de l'Université de Bâle/Berne, on ne regrette pas d'avoir sélectionné *Library3lp*. La qualité de service rendue par le fournisseur de logiciel a d'ailleurs été relevée plusieurs fois lors de l'entrevue à Bâle (annexe 4).

De plus, il peut être rassurant, pour la BCU, d'implémenter un outil déjà en activité en Suisse et, de surcroît, pour un usage tout à fait similaire à celui qu'elle aimerait en faire.

⁴⁷ Calculé grâce à : THE MONEY CONVERTER, 2018. Convertir Dollar Américain contre Franc Suisse (USD vers CHF). The money converter.com [en ligne]. [Consulté le 1er juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://themoneyconverter.com/FR/USD/CHF.aspx>

4.12 Evaluation du service

Peu importe les solutions choisies, le SRV devra faire l'objet d'évaluations régulières. Evaluer l'offre permet de mesurer son succès et de la cibler de manière plus optimale si nécessaire (Nguyen 2006, p. 64). Entre autres, il pourrait s'agir de décaler les horaires d'ouverture ou d'améliorer les informations à disposition.

4.12.1 Evaluation quantitative

Pour les mener à bien, il est possible de se servir de différentes variables. Les indicateurs ou axes à évaluer sont inspirés de Nguyen (2010, pp. 110-111) et Watkins (2018).

Il convient tout d'abord d'évaluer le service dans son intégralité. Il est, à cet effet, nécessaire de calculer :

- Nombre total de questions reçues
- Nombre de questions reçues via chaque mode de contact (en incluant les demandes en présentiel = service *Emprunter un bibliothécaire*)

Il est pertinent de répertorier également des données spécifiquement pour le mode synchrone (chat), comme :

- Durée moyenne de la session
- Médiane des heures et jours auxquels durant lesquels usagers posent les questions (afin de définir si les horaires d'ouverture sont adaptés)

Concernant les questions transférées par e-mail, il est intéressant de comptabiliser :

- Nombre de questions traitées par répondant (afin de savoir si des questions concernent particulièrement un secteur ou une personne en particulier)
- Temps moyen et/ou médian consacré à la question par bibliothécaire

4.12.2 Evaluation qualitative

La satisfaction de l'utilisateur est bien entendu un facteur indispensable à prendre en compte. Une première méthode consiste à l'évaluer dans l'immédiat. Par exemple, le logiciel *Zoho* utilisé à la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel conclut chaque session de chat en demandant un retour à l'utilisateur au moyen d'une notation basée sur un système d'étoiles.

On peut aussi procéder en différé, en envoyant un questionnaire à toutes les personnes ayant déjà utilisé le SRV par le passé. Ceci dit, il existe deux freins à cette démarche. Le premier concerne le taux relativement faible de participants à ce genre d'enquête. Le service *InterroGE* s'est prêté au jeu en 2016. Il a reçu 548 réponses sur 2500 questionnaires envoyés. Le second frein est lié au mode de communication synchrone : il est probable, selon le logiciel, que la BCU ne reçoive pas d'indication

concernant les coordonnées de la personne et qu'il soit, par conséquent, impossible de la recontacter par la suite.

Thomsett-Scott (2013, p. 63) ajoute que les feed-back du personnel sont importants pour une gestion de service optimale. Ils ont permis, dans certains cas, de soulever que la technologie choisie n'était pas adaptée.

4.13 Signalement, promotion et intégration du service

En prenant en compte le fait que la principale raison de la non-utilisation d'un service de référence en ligne est l'absence de connaissance de celui-ci (Nguyen 2010, p, 52), le signalement d'un SRV aux usagers est une étape à ne pas négliger. Pour ce faire, sont à disposition des outils classiques, imprimés ou en ligne, comme les signets, les affiches, les panneaux d'information, les newsletters, etc.

Se donner les moyens de communiquer est une chose, mais faut-il encore le faire à bon escient. Une campagne de promotion doit déterminer à qui elle s'adresse afin de cibler les méthodes et canaux de communication appropriés. Choisir où, quand et comment communiquer est au moins aussi important que la qualité même du matériel choisi (Vidal 2012, p. 54)⁴⁸.

Quelques principes pour la diffusion optimale d'un nouveau service existent. D'après Vidal (2012, p. 54), il s'agit tout d'abord de permettre une facilité d'accès. Cette notion nous renvoie à l'intégration du chat évoquée au [chapitre 4.11.4](#). Ce dernier se doit donc d'être visible depuis les pages web du site de l'institution. Il serait, peut-être encore davantage, intéressant de l'intégrer au catalogue de la bibliothèque ; c'est en effet en recherchant un ouvrage, en se connectant à son compte, ou en effectuant un prêt entre bibliothèques que les demandes d'information sont certainement les plus susceptibles de surgir.

Nguyen (2010, pp. 64-65) propose, de plus, l'intégration du SRV aux réseaux sociaux. Il est vrai que la BCU est déjà active sur quelques-uns de ces canaux : Youtube, Facebook et Instagram. Donner la possibilité aux internautes de prendre contact depuis ces interfaces est sensé. Car, comme on peut le lire dans Nguyen (2010, p. 67), il faut nécessairement amener l'utilisateur vers un environnement intuitif afin de lui donner envie de revenir.

⁴⁸ Des conseils pour mettre en place un plan de communication existent dans l'ouvrage : « Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics » (Vidal 2012, pp. 30-37)

Par ailleurs, les trois réseaux sociaux que nous venons de citer peuvent à leur tour servir à communiquer au sujet du futur service. La vidéo est notamment un canal privilégié de la jeune génération (Vidal 2012, p. 39). On repère que bon nombre de bibliothèques, de tous types, choisissent également le blog pour réunir et diffuser les informations à communiquer auprès du public. Le blog a effectivement cet avantage de pouvoir servir de « stock » pour les contenus à transférer sur les différents réseaux sociaux. La multiplication des supports figure, en outre, parmi les conseils donnés pour une bonne campagne de promotion.

Si l'existence du SRV doit être visible à plusieurs endroits, il demeure tout de même possible, et dans le cas de la BCU même utile, de créer une page Internet dédiée afin d'y expliquer les missions et la politique du service ainsi que pour y intégrer les bases de connaissances, FAQ et toutes les sources d'information pertinentes. Le site web de la BCU est en effet déjà riche de diverses bases de données en ligne.

Le second conseil de Vidal (2012, p. 54) au sujet d'une communication efficace concerne la visibilité. Il faut au minimum doter le SRV d'un nom, à la fois simple, évocateur et facile à retenir, afin de permettre aux usagers de mémoriser facilement l'existence du service. Un slogan et un logo seraient bienvenus. Une accroche de type « Une question ? Vos bibliothécaires vous répondent en temps réel » permet d'apporter une première clarification au sujet des objectifs du SRV.

Une bibliothèque peut également se servir de son contexte pour signaler l'arrivée d'un nouveau service. En l'occurrence, l'environnement universitaire peut être exploité. Comme les membres de l'Université de Fribourg sont automatiquement enregistrés dans le fichier « lecteur » de la BCU, il peut être envisagé de les avertir du lancement du SRV par e-mail. Il faudrait tout de même vérifier avec l'Université si une telle communication est permise.

La BCU peut également tirer parti de la situation particulière due à l'extension pour communiquer l'existence d'un futur service. On peut effectivement imaginer que les travaux et le déménagement de la BCU-Centrale feront l'objet de communiqués officiels, dans la presse notamment. Annoncer à ce moment-là qu'il existe un outil capable d'atténuer les désagréments causés, paraît être une méthode de promotion efficace. Ronan (2003, pp. 166-168) conseille effectivement de se servir des médias et d'évènements ponctuels pour communiquer au sujet du SRV.

Le personnel de la BCU demeure toutefois le principal relais du nouveau service auprès du public (Nguyen 2010, p. 54). Favoriser la médiation humaine au service de

prêt, au bureau d'information, au sein des e-mails, au téléphone, lors des formations et des visites sera important avant et pendant la phase transitoire. Ce type d'actions implique d'avoir des collaborateurs, ceux du Secteur public tout au moins, régulièrement informés de l'avancement du projet « SRV ».

4.14 Recommandations pour la mise en place du service de référence virtuel

Après avoir fait le tour des réflexions inhérentes à la mise en place d'un SRV à la BCU, il paraît fort utile de réunir les jalons au sein d'un document récapitulatif retraçant les étapes à réaliser dans l'idéal :

1. Etudier la faisabilité du projet

- Effectuer l'état des lieux de l'existant à la BCU
- Analyser les besoins des publics
- Analyser de façon comparative des SRV déjà existants
- Intégrer le projet aux objectifs de l'établissement

2. Mettre en place un groupe de projet

- Désigner un chef de projet
- Evaluer les coûts
- Définir des jalons

3. Définir les objectifs et les orientations du service de référence

- Fixer les missions du service
- Déterminer le niveau de réponse
- Définir une politique du service

4. Organiser le service

- Choisir le mode de fonctionnement
- Désigner les répondants
- Déterminer les horaires

5. Choisir les outils

- Rédiger le cahier des charges de l'outil technique
- Etablir une grille comparative des différentes solutions existantes

6. Promouvoir

- Identifier les publics-cibles et les canaux de communication appropriés
- Créer et soigner l'image du service
- Intégrer l'offre dans l'environnement de l'utilisateur

7. Evaluer

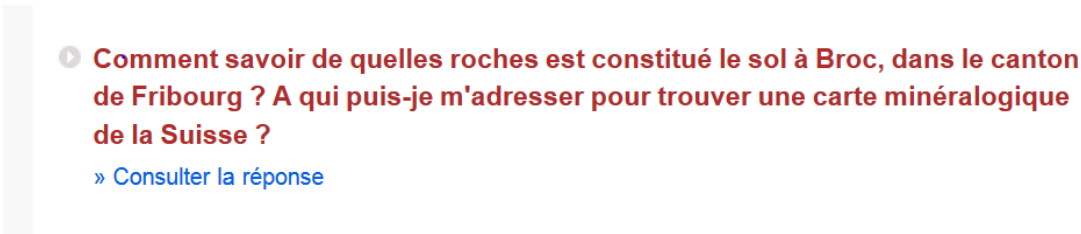
- Choisir les indicateurs quantitatifs et les évaluer
- Mesurer la satisfaction de l'utilisateur
- Evaluer la satisfaction des répondants
- Tirer des conclusions et apporter des modifications

4.15 Le futur du service de référence virtuel

Comme cela a été prévu avec l'institution mandante, les chapitres élaborés tout au long de ce travail servent de base à l'implémentation d'un service avant tout pensé pour la phase de transition. Bien qu'ils garderont toute leur pertinence dans une BCU rénovée et réaménagée, il est permis de se pencher à nouveau sur les propositions esquissées aux chapitres [4.3.2](#) et [4.3.3](#), afin d'apporter au service de référence virtuel de la valeur ajoutée supplémentaire.

Ainsi, envisager la création d'un pôle de compétence pour le canton de Fribourg semble être tout à fait pertinent. Une question découverte sur le service genevois *InterroGe* et reproduite ci-dessous, nous fait penser qu'une demande existerait bel et bien pour ce type de prestation.

Figure 7 : Question concernant le canton de Fribourg sur *InterroGE*

- 
- A screenshot of a question on the InterroGE platform. The question is in red text: "Comment savoir de quelles roches est constitué le sol à Broc, dans le canton de Fribourg ? A qui puis-je m'adresser pour trouver une carte minéralogique de la Suisse ?". Below the question is a blue link: "» Consulter la réponse".
- **Comment savoir de quelles roches est constitué le sol à Broc, dans le canton de Fribourg ? A qui puis-je m'adresser pour trouver une carte minéralogique de la Suisse ?**
» [Consulter la réponse](#)

(Ville de Genève 2018)

La proposition de dispenser des conseils de lecture/CD/film, via le SRV semble, quant à elle, tout autant pertinente, voire davantage dans la BCU réunifiée. Le futur libre-accès prévoit, en effet, un fonds « grand public » enrichi par des collections en langues étrangères, comme le mentionnait déjà le [chapitre 4.3.3](#).

Il faut cependant avoir à l'esprit, qu'englober davantage de facettes dans le SRV en modifiera son cœur même. Les réflexions menées jusqu'alors ciblent en priorité le canal du chat, alors qu'en se développant, le service de référence en ligne tendrait davantage à fournir des réponses plus construites, qu'il est préférable de dispenser au moyen d'un mode asynchrone.

4.15.1 Vers un service collaboratif ?

Une extension de l'unité de chat prendrait davantage de sens dans le cadre d'un SRV collaboratif. Partager son service de référence avec d'autres institutions a l'immense avantage de permettre un élargissement de l'offre et une réduction de la charge de travail. Ensuite, il faut savoir que les compétences, en matière de conseils aux usagers sur des fonds « grand public », sont en grande partie possédées par le personnel des bibliothèques de lecture publique. La BCU n'est pas non plus seule à sauvegarder le patrimoine du canton de Fribourg. Une collaboration serait donc réellement vectrice d'un enrichissement de l'offre. En contrepartie de leur participation au SRV, les divers partenaires profiteraient d'une visibilité accrue en s'intégrant dans un service déjà implanté. Il s'agit d'un avantage considérable, notamment pour les établissements qui peinent à promouvoir leur valeur auprès de leur tutelle.

A titre d'exemple, une liste non exhaustive de potentielles institutions partenaires prend forme ci-dessous :

- Bibliothèque de la Ville de Fribourg et la Deutsche Bibliothek Freiburg
- Bibliothèques communales du canton de Fribourg
- Archives cantonales fribourgeoises
- Archives de la Ville de Fribourg
- Bibliothèques de musées ou de services patrimoniaux
- Bibliothèque publique et scolaire de Bulle
- Collaborateurs des Bibliothèques sises à l'Université

4.15.1.1 L'organisation du service collaboratif

Il paraît évident que l'implication dans le SRV de plusieurs autres acteurs demanderait à nouveau de procéder à une réflexion pour définir un fonctionnement. Quelques pistes sommaires peuvent à ce stade déjà être données. Le plus pertinent serait d'opter pour le mode d'organisation « distribué » (défini au [chapitre 4.8.2](#)). Dans cette optique-là, un coordinateur du service, a priori membre de la BCU-Centrale, réceptionne et distribue les questions aux partenaires en fonction de la thématique. Il est important de préciser qu'il n'est pas conseillé que cette collaboration concerne le chat. Comme ce dernier est destiné à recevoir des requêtes précises sur les services, il est préférable qu'il reste interne à la BCU. Comme l'affirme L'Eplattenier (2017, p. 127), la gestion d'un chat, quand trop d'établissements sont concernés, s'avère souvent trop fastidieuse.

Pour revenir à l'organisation en mode collaboratif, il importe que la charge de travail incombant aux bibliothèques ou autres institutions ayant fait le choix de participer au service soit au préalable fixée, afin d'éviter toute mauvaise surprise.

Rappeler à l'institution en charge du traitement de la question qu'elle a la possibilité de demander, si besoin, un soutien de la part de ses partenaires du service est également important. Le but d'un SRV collaboratif se trouve, en effet, aussi dans le renforcement de la cohésion entre les différentes parties prenantes.

4.15.2 Intégration de la nouvelle offre de service

La mise en place d'un pôle de compétence sur le canton de Fribourg, ainsi qu'un service de conseils de lecture, films etc., est également intéressante du point de vue de la complémentarité avec les diverses actions de communication déjà offertes. Ainsi, la chaîne Youtube de la BCU pourrait servir à diffuser des vidéos « Booktube ⁴⁹» de livres ou films conseillés via le SRV. Sur la page Facebook et/ou Instagram, il serait possible de publier les thématiques « en vogue » du moment. Rétrospectivement, les publications que la BCU fait déjà sur ses réseaux sociaux, par exemple le « Choix du vendredi »⁵⁰, peuvent servir de substance aux réponses du SRV.

De manière générale, la publication des questions des SRV sur les réseaux sociaux connaît un certain succès, surtout quand les internautes sont directement interrogées à travers elles (Said 2018). A ce titre, on peut très bien imaginer que certaines questions à composantes historiques sur le canton de Fribourg soient tout à fait appropriées pour des publications similaires. Rappelons également que la BCU Fribourg possède un riche fonds photographique sur le canton, qu'il serait aussi idéal de publier de cette façon.

Pour conclure cette partie sur la complémentarité entre le SRV et les autres offres de la BCU, une initiative intéressante provient de la Bibliothèque d'art et d'archéologie de Genève. Cette dernière a décidé de rédiger des articles Wikipédia pour les artistes genevois et/ou suisses présents dans sa collection⁵¹. Selon une collaboratrice de la Bibliothèque, Noëlle Corboz, cette action est véritablement destinée à accroître la visibilité des compétences des bibliothécaires⁵². Ainsi, la BCU pourrait se servir des réponses construites dans le cadre du SRV pour composer des articles Wikipédia sur les personnalités fribourgeoises rencontrées. Ce type d'action est par ailleurs encouragé par Nguyen (2010, p. 68) pour la valorisation d'un service de référence virtuel.

⁴⁹ Contraction de Book et Youtube

⁵⁰ Chaque vendredi un élément issu des collections de la BCU est mis en valeur sur la page Facebook de la bibliothèque.

⁵¹ Projet:BAA/Genève. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 4 juin 2018 à 08:30. [Consulté le 20 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Projet:BAA/Gen%C3%A8ve>

⁵² Information communiquée oralement lors du cours « Recherche d'information dans les sources spécialisées » à la Haute école de gestion de Genève le 8 mai 2018.

5. Conclusion

Le but de ce travail était de proposer au Secteur public de la BCU Fribourg des solutions pour mettre en place un service de référence virtuel. L'implantation d'un tel outil répond, dans un premier temps, à une réalité bien précise, composée d'un déménagement induisant une réduction des services en présentiel. La ligne directrice sous-jacente du travail consistait donc à trouver le moyen, pour la BCU, de ne pas perdre d'usagers le temps de cette période chamboulée. L'idée première n'était donc pas de multiplier les services à disposition mais de remplacer une perte momentanée. A ce titre, une solution basée sur un service de chat a donc fait l'objet d'un développement tout au long du travail. Les réflexions l'entourant ont permis de remplir les différents objectifs qui avaient été préalablement fixés dans le cahier des charges. Cependant, il a très vite été constaté que les choix à effectuer auront une influence à plusieurs niveaux. Il est par conséquent difficile de procéder à des affirmations alors que le projet en est seulement à l'état de réflexion. Il en va ainsi de l'évaluation de la charge de travail et des coûts.

Si l'implémentation d'un service de chat paraît, dans un premier temps, adaptée, les recherches effectuées pour ce travail ont permis de découvrir que la BCU Fribourg semble posséder les qualités pour la mise en place de services à plus forte valeur ajoutée. En élargissant l'offre et en se montrant proactive, la BCU assoirait sa position sur le plan de sa mission cantonale, universitaire et patrimoniale. Non seulement, ces services permettent de fidéliser et gagner de nouveaux publics mais donnent aussi une image moderne et positive des bibliothèques.

Lors de son emménagement dans des locaux rénovés, la BCU Fribourg bénéficiera d'un regain d'attention. Profiter de la situation pour compléter son offre de service paraît judicieux. A elle de décider si le jeu en vaut la chandelle en fonction des ressources à disposition et aux côtés d'autres projets d'envergure.

Bibliographie

ABF-VFB, 2018. *Association des bibliothèques fribourgeoise – Vereinigung freiburger Bibliotheken* [en ligne]. [Consulté le 15 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.abf-vfb.ch/fran%C3%A7ais/bo%C3%A0-outils/argumentaire/>

ACCART, Jean-Philippe, 2016. *La médiation à l'heure du numérique*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie. Bibliothèques. ISBN 978-7654-1505-3

ACCART, Jean-Philippe, 2011. Les nouveaux modèles de services de référence. *Jean-Philippe Accart : site dédié aux professionnels de l'information-documentation* [en ligne]. [Consulté le 1^{er} avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.jpaccart.ch/les-reseaux/2011-les-nouveaux-modeles-de-services-de-reference.html>

ACCART, Jean-Philippe, 2008. *Les services de référence : du présentiel au virtuel*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie. Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-0969-4

BIBLIOTHEQUE CANTONALE ET UNIVERSITAIRE FRIBOURG, 2018. *Bibliothèque cantonale et universitaire* [en ligne]. [Consulté le 28.02.2018]. Disponible à l'adresse : <http://www2.fr.ch/bcuf/>

BIBLIOTHEQUE CANTONALE ET UNIVERSITAIRE FRIBOURG, 2017. Bibliothèque cantonale et universitaire. *Etat de Fribourg* [en ligne]. 29.01.2018. [Consulté le 28.02.2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.fr.ch/bcufr/fr/pub/index.cfm>

BIBLIOTHEQUE CANTONALE ET UNIVERSITAIRE LAUSANNE, 2018. *Bibliothèque cantonale et universitaire : BCU Lausanne* [en ligne]. [Consulté le 21 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.bcu-lausanne.ch/>

BIBLIOTHEQUE CANTONALE ET UNIVERSITAIRE LAUSANNE, 2013. *Charte BCU Lausanne*. Document interne à la BCU Lausanne

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.

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE LYON, 2018. *Le Guichet du Savoir* [en ligne]. [Consulté le 27 février 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.quichetdusavoir.org/>

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE LYON, 2018. *L'Influx : le magazine qui agite les neurones* [en ligne]. [Consulté le 22 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.linflux.com/>

BIS, 2018. Plan du site. *BIS : Bibliothèque information suisse* [en ligne]. [Consulté le 4 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.bis.ch/fr/plan-du-site.html>

BNF, 2018. Poser une question à un bibliothécaire (Sindbad). *BnF* [en ligne]. [Consulté le 23 février 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/s.sindbad_votre_question.html

BODER, Alexandre, 2018. *Consignes pour les mini-projets* [document PDF]. Support de cours : Cours « Systèmes d'information documentaire ». Haute Ecole de Gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2017-2018

CAMEAN, Susana, 2018. *Les services de Référence en ligne (SReL)* [document PPT]. Support de cours : Cours « Les services de référence et autres services à valeur ajoutée ». Haute Ecole de Gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2017-2018

Chat reference libraries. *Library and Information Science Wiki* [en ligne]. Dernière modification le 2 avril 2018 à 09:09. [Consulté le 16 mai 2018]. Disponible à l'adresse : https://liswiki.org/wiki/Chat_reference_libraries

CITE DES SCIENCES ET DE L'INDUSTRIE, 2018. Questions-santé. *Cité de la santé* [en ligne]. [Consulté le 4 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.cite-sciences.fr/fr/au-programme/lieux-ressources/cite-de-la-sante/questions-sante/>

CONFEDERATION SUISSE. Des questions sur la Suisse – SwissInfoDesk. *Bibliothèque nationale suisse BN* [en ligne]. Dernière modification 03.02.2014. [Consulté le 23 février 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.nb.admin.ch/snl/fr/home/services/des-questions-sur-la-suisse---swissinfodesk.html>

DEEPL, 2018. *DeepL* [en ligne]. [Consulté le 8 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.deepl.com/home>

DEILLON, Jeanne, 2018. *Gagner en visibilité grâce au service d'information en ligne : proposition d'implantation à la BCU Fribourg* [fichier Microsoft Word]. Cahier des charges en vue de la réalisation du travail de Bachelor. Haute Ecole de Gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2017-2018

DEMPSEY, Paula R., 2017. Resource delivery and teaching in live chat reference: comparing two libraries. *College & research libraries* [en ligne]. Novembre 2017. Vol. 78, n° 7, p. 898-919. [Consulté le 8 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/16787/18343> [accès par abonnement]

DIABOLOCOM, 2018. *Diabolocom* [en ligne]. [Consulté le 20 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.diabolocom.com/>

DIRECTION DE L'INSTRUCTION PUBLIQUE DE LA CULTURE ET DU SPORT, 2018. Rapport d'activité 2016. *Etat de Fribourg* [en ligne]. [Consulté le 28 février 2018]. Disponible à l'adresse : http://www2.fr.ch/bcu/n/la_BCU/information/rapport/fr_RA_2016_DICS_bcu.pdf

EGAIN, 2018. Egain Cobrowse. *eGain* [en ligne]. [Consulté le 20 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.egain.com/products/cobrowse/>

ENSSIB, 2014. Services de référence virtuels. *Le dictionnaire de l'Enssib* [en ligne]. 11 juin 2014. [Consulté le 15 février 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/services-de-referance-virtuels>

EPFL, 2016. Ask a librarian. *Bibliothèque de l'EPFL* [en ligne]. 22.08.2016. [Consulté le 28 mars 2018]. Disponible à l'adresse. <https://library.epfl.ch/ask-a-librarian>

EUREKOI, 2018. Eurêkoi : complice de votre curiosité [en ligne]. [Consulté le 25 février 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.eurekoi.org/>

FARMER, Lesley S.J., 2007. *The human side of reference services in academic libraries*. Oxford : Chandos Publ. ISBN 9781843342571

HAEPERS, Jürgen, 2018a. *La construction d'une réponse ou le « savoir répondre »* [document PPT]. Support de cours : Cours « Les services de référence et autres services à valeur ajoutée ». Haute Ecole de Gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2017-2018

HAEPERS, Jürgen, 2018b. *Les services de référence : du présentiel au virtuel* [document PPT]. Support de cours : Cours « Les services de référence et autres services à valeur ajoutée ». Haute Ecole de Gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2017-2018

JACQUINET, Marie-Christine, 2011. *Créer des services innovants : stratégies et répertoires d'actions pour les bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB. La boîte à outils (23). ISBN 978-2-910227-90-6

JEANGUENIN, Jérémie, 2012. *Un réseau large face aux évolutions logicielles : outils libres et propriétaires de référence virtuelle* [en ligne]. 26 octobre 2012. [Consulté le 2 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://fr.slideshare.net/Jeanquenin/outils-libres-et-propritaires-de-rfrence-virtuelle?ref=http://bibliosources.wordpress.com/author/bibliosources/>

JITBIT, 2018. *Jitbit* [en ligne]. [Consulté le 5 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.jitbit.com/>

LAROUSSE, [201 ?]. Widget. *Larousse : dictionnaire de français* [en ligne]. [Consulté le 15 juin 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/widget_nm/186864?q=widget#10928313

L'ÉPLATTENIER, Carole, 2017. 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 [en ligne]. Genève : Haut école de gestion de Genève. Travail de Bachelor. [Consulté le 15 février 2018]. Disponible à l'adresse : http://doc.rero.ch/record/306492/files/2342_TB_vf_corr_leplattenier_carole.pdf

LIBRARY OF CONGRESS, 2018. Ask a librarian. *Library of Congress* [en ligne]. [Consulté le 9 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.loc.gov/rr/askalib/>

LIBRARYH3LP SUPPORT, 2018. *RE: Question about the annual price* [message électronique]. 5 juillet 2018

Manuel du BI. 1^{er} mars 2018. Document interne à la BCU Fribourg

MEDIATHEQUE LORIENT, [201?]. *Je ne sais pas quoi lire* [en ligne]. [Consulté le 25 février 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.jenesaispasquoilire.net/indexJNSPQL.html>

MEDIATHEQUE VALAIS, 2015. *Le Valais en questions* [en ligne]. [Consulté le 23 février 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.valais-en-questions.ch/>

MULTNOMAH COUNTY LIBRARY, 2018. My Librarian. *Multnomah County Library* [en ligne]. [Consulté le 11 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://multcolib.org/my-librarian>

NEWTON MILLER, Laura, 2010. Quality of Online Chat Reference Answers Differ between Local and Consortium Library Staff: Providing Consortium Staff with More Local Information Can Mitigate these Differences. Evidence based library and information practice [en ligne]. 17 mars 2010. Vol. 5, n° 1, p. 132-134. [Consulté le 16 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://journals.library.ualberta.ca/ebliip/index.php/EBLIP/article/view/6859> [accès par abonnement]

NGUYEN, Claire, 2010. *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB. La boîte à outils (20). ISBN 978-2-910-227821

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 20 avril 2018]. 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>

- NUB GAMES, 2018. *LibraryH3lp Docs* [en ligne]. [Consulté le 19 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <http://docs.libraryh3lp.com/>
- OCLC, 2013. *QuestionPoint* [en ligne]. [Consulté le 29 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.questionpoint.org/>
- Projet:BAA/Genève. *Wikipedia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 4 juin 2018 à 08:30. [Consulté le 20 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Projet:BAA/Gen%C3%A8ve>
- RATTAZI, Roassana, 2010. *Un service de référence virtuel en lecture publique : réflexion pour les bibliothèques municipales de Genève*. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de Bachelor. [Consulté le 25 janvier 2018]. Disponible à l'adresse : https://doc.rero.ch/record/20941/files/TDB_2130.pdf
- REZZONICO, Ariane, 2017. *Introduction aux services de référence en présentiel et virtuels* [document PPT]. Support de cours : Cours « Les services de référence et autres services à valeur ajoutée ». Haute Ecole de Gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2016-2017
- REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION (RUSA), 2017. *Reference and User Services Guideline Links by Topic* [en ligne]. [Consulté le 20 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.ala.org/rusa/guidelines/guidelines-by-topic>
- Representational state transfer. *Wikipedia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 7 juin 2018 à 07:39. [Consulté le 29 juin 2018]. Disponible à l'adresse : https://fr.wikipedia.org/wiki/Representational_state_transfer
- ROCKET.CHAT, 2018. *Rocket.chat* [en ligne]. [Consulté le 4 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://rocket.chat/>
- RONAN, Jana Smith, 2003. *Chat reference : live virtual reference services*. Westport, Conn. [etc.] : London. ISBN 1591580005
- RUPPEL, Margie et VECCHIONE, Amy, 2012. « It's research made easier! » : SMS and chat reference perceptions. *Reference services review* [en ligne]. Vol. 40, n° 3, p. 423-448. [Consulté le 18 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/00907321211254689> [accès par abonnement]
- SAID, Gaëlle, 2018. *InterroGE* [document PPT]. Support de cours : Cours « Les services de référence et autres services à valeur ajoutée ». Haute Ecole de Gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2017-2018
- SESSOMS, Pam et SESSOMS, Eric, 2008. LibraryH3lp : a new flexible chat reference system. *The code4lib journal* [en ligne]. 22 septembre 2008. Issue 4. [Consulté le 16 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://journal.code4lib.org/articles/107> [accès par abonnement]
- SILVAE, 2014. Services de questions-réponses : paramétrer les dispositifs de médiation. *Bibliobsession* [en ligne]. 25 septembre 2014. [Consulté le 20 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliobsession.net/2014/09/25/services-de-questions-reponses-parametrer-les-dispositifs-de-mediation/>
- SILVAE, 2013. Services de renseignement aux usagers en temps réel. *Bibliobsession* [en ligne]. 25 septembre 2013. [Consulté le 27 février 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliobsession.net/2013/09/25/services-de-renseignement-aux-usagers-en-temps-reel/>

TECHSMITH CORPORATION, [201 ?]. Jimg. *01net.com* [en ligne]. [Consulté le 1^{er} juillet 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.01net.com/telecharger/windows/Multimedia/capture_ecran/fiches/43514.html

THE MONEY CONVERTER, 2018. Convertir Dollar Américain contre Franc Suisse (USD vers CHF). *The money converter.com* [en ligne]. [Consulté le 1^{er} juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://themoneyconverter.com/FR/USD/CHF.aspx>

THEODULOZ, Fanny, 2018. « *Le Valais en questions* » [document PPT]. Support de cours : Cours « Les services de référence et autres services à valeur ajoutée ». Haute Ecole de Gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2017-2018

THOMSETT-SCOTT, Beth C., 2013. *Implementing virtual reference services*. Chicago : ALA Neal-Schuman. LITA guide (26). ISBN 978-1-55570-899-3

TOTH, Lauranne, 2017. *Réflexion sur la mise en place d'une offre numérique à la Bibliothèque municipale de Delémont*. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de Bachelor. [Consulté le 16 février 2018]. Disponible à l'adresse : http://doc.rero.ch/record/306511/files/2354_TB_tothlauranne.pdf

UBIB, 2009. Ubib.fr : vos bibliothécaires en ligne. *Ubib.fr : vos bibliothécaires en ligne*. [Consulté le 21 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.ubib.fr/index.php>

UNIVERSITE DE NEUCHATEL, 2018. Renseignements en ligne. *Unine.ch* [en ligne]. [Consulté le 23 février 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.unine.ch/bibliotheque/reenseignements>

UNIVERSITE PARIS DESCARTES, [201?]. Poser une question (Biuminfo). *BIU Santé* [en ligne]. [Consulté le 21 février 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.biusante.parisdescartes.fr/aide/biuminfo/index.php>

VIDAL, Jean-Marc, 2012. *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB. La boîte à outils (27). ISBN 979-10-91281-02-7

VILLE DE GENEVE, 2018. InterroGE. *Ville-geneve.ch* [en ligne]. Mis à jour le 3 janvier 2018. [Consulté le 21 février 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.ville-geneve.ch/themes/culture/offre-culturelle/bibliotheques/interroge/>

WARD, Joye et BARBIER, Patricia, 2010. Best practices in chat reference used by Florida's Ask a librarian virtual reference librarians. *The reference librarian* [en ligne]. Vol. 51, p. 53-68. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02763870903361854> [accès par abonnement]

WATKINS, Aronne, 2018. *5 ans de messagerie à la bibliothèque : et 1 an de WhatsApp* [document PPT]. Support de cours : Cours « Les services de référence et autres services à valeur ajoutée ». Haute Ecole de Gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2017-2018

WATKINS, Aronne, 2017. *Pardon je suis allé me faire un thé : 4 ans de tchat à l'UniNE* [document PPT]. Support de cours : Cours « Les services de référence et autres services à valeur ajoutée ». Haute Ecole de Gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2016-2017

WAUGH, Jennifer, 2013. Formality in chat reference: perceptions of 17-to 25-year-old university students. *Evidence based library and information practice* [en ligne]. 14 mars 2013. Vol. 8, n° 1, p. 19-34. [Consulté le 16 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://journals.library.ualberta.ca/ebliip/index.php/EBLIP/article/view/17911> [accès par abonnement]

WESTBAY ENGINEERS, 2017. *Erlang C calculator*. [Consulté le 2 mai 2018]. Disponible à l'adresse: <http://www.erlang.com/calculator/erlc/>

ZOHO CORPORATION, 2018. *Zoho one*. [Consulté le 4 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.zoho.com/>

Annexe 1 : La médiation documentaire numérique aux Bibliothèques municipales (BM) de Genève

Résumé de la visite du site de la Cité du 20 mars 2018 réalisée dans le cadre du cours « Médiation culturelle ».

Les Bibliothèques municipales de Genève proposent les actions de médiation documentaire numérique suivantes, coordonnées par Gaëlle Said.

Le service *InterroGE*

Lancé en 2013, le service de référence *InterroGE* répond en moyenne à 120 questions par mois sur tous sujets dans un délai de 72h maximum. Le service est assuré par plusieurs bibliothèques de tous types de la Ville de Genève. Deux coordinateurs, tous deux employés à 80%, se chargent de réceptionner, transférer et contrôler les questions et les réponses fournies. La contribution à *InterroGE* fait partie du cahier des charges des collaborateurs des BM à raison de 4h par semaine (10%) correspondant au temps nécessaire pour répondre à une question.

Les constatations suivantes sont faites concernant le public d'*InterroGE*:

- La part d'enfants utilisant le service est très réduite (point que la responsable du service désire améliorer).
- Les personnes utilisant le service résident en Suisse et majoritairement à Genève.
- 1/3 des personnes ayant posé une question ne sont pas inscrites aux BM.

Quelques éléments concernant le comportement des utilisateurs du service ont pu être relevés :

- Le site d'*InterroGE* reçoit 300 000 visites par an.
- Si, au départ, l'utilisation du service était fortement due à la campagne de promotion faite dans la presse, aujourd'hui les utilisateurs sont la plupart du temps redirigés vers *InterroGE* suite à une navigation sur Internet.

En matière de visibilité du service, on relève les informations suivantes :

- Le lancement du service a été accompagné d'une forte campagne de communication.
- Le service *InterroGE* est visible depuis n'importe quelle page du site web des BM.
- Une borne physique est présente dans l'espace dédié au numérique et aux nouvelles technologies.

- Les questions des usagers sont parfois publiées sur la page Facebook. Il est remarqué que l'action d'interpeller les internautes pour les inciter à répondre à la question est une action très appréciée.

Le blog des BM

Celui-ci recense les coups de cœur et parfois, mais plus rarement, les déceptions des collaborateurs des BM en matière de livres, films ou musiques à raison de trois fois par semaine (mardi, mercredi, jeudi). Un planning de publications désigne qui doit publier et quand pour un total de quatre billets de blog par an et par collaborateur. La longueur et le ton donné sont laissés libres à l'auteur de l'article, tout comme le choix du document. La lecture du livre, l'écoute du CD ou le visionnage du film est à réaliser sur le temps personnel, la rédaction et la publication sur le blog comptent comme heures de travail.

Les statistiques du blog montrent que les internautes passent environ trois minutes sur le blog, ce qui, selon Gaëlle Said, est beaucoup pour un site web de ce genre.

Les informations du blog sont en principe relayées via la page Facebook des BM et cette dernière contribuerait fortement au succès du blog. Dans un futur plus ou moins proche, le design du blog est à revoir.

Critiques d'ouvrages sur *E-bibliomedia*

Les critiques issues de la bibliographie papier des BM sont retranscrites sur la plateforme de prêts d'e-books *E-Bibliomedia*.

Annexe 2: Exemple de plan de situation pour une FAQ⁵³

Comment nous trouver

Bibliomedia Suisse
César-Roux 34
1005 Lausanne
tel.: 021 340 70 30

Il n'y a pas de parking
à Bibliomedia.
Parking le plus proche:
Mon-Repos



- 1) Gare CFF: Prenez le passage souterrain direction Métro
- 2) Place de la Gare: Entrée du Métro
- 3) Direction: Prenez la M2 direction Croisettes
- 4) Station: Sortez à la station «Ours»
- 5) Orientation: Sortez de la station et allez en direction de la rue César-Roux
- 6) Passez devant un restaurant éthiopien, le Nil Bleu
- 7) A gauche, vous avez l'entrée et le bâtiment spécial de Bibliomedia

⁵³ BIS, 2018. Plan du site. *BIS : Bibliothèque information suisse* [en ligne]. [Consulté le 4 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.bis.ch/fr/plan-du-site.html>

Annexe 3 : Cinq ans de *Tchat* et un an de WhatsApp à la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel

Retour d'expérience sur la base de l'intervention d'Aronne Watkins à la HEG Genève le 27 mars 2018 et d'un entretien avec cette même personne à la Bibliothèque des sciences économiques de l'Université de Neuchâtel le 6 avril 2018.

En 2013, la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel met en place un chat afin d'offrir un nouveau service à ses usagers. Une recherche de logiciels est lancée. Aucune liste de critères ou fonctionnalités souhaités n'avaient préalablement été établie. Un devis pour l'obtention de *QuestionPoint*, logiciel fortement représenté en bibliothèque, est demandé. Celui-ci s'avère trop cher (plusieurs milliers de francs par année). Des recherches parmi les solutions utilisées aux Etats-Unis sont menées. L'agrégateur de messageries instantanées *Meebo* est découvert. Malheureusement, il cesse ses activités à ce moment-là. Une alternative apparaît toutefois. Il s'agit de *Zoho*, un live Desk qui n'est initialement pas conçu pour les bibliothèques. La version gratuite est d'abord essayée à la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel. Les fonctionnalités ne permettent pas une apparence visuelle satisfaisante, c'est pourquoi la version payante est finalement choisie. En plus d'être abordable sur le plan financier, cette solution satisfait le personnel de la bibliothèque. Le seul bémol constaté est l'impossibilité d'obtenir des statistiques fines au moyen du logiciel. Ce dernier permet tout de même l'extraction de quelques données dans un tableur :

- Nom de l'utilisateur et du bibliothécaire
- Date, heure et durée de la transaction
- Temps d'attente avant que la question ne soit prise en charge
- Première phrase tapée par l'utilisateur

Les autres données statistiques (type d'appareil utilisé, type de question, etc.) sont répertoriées manuellement à partir de *Zoho*. C'est un travail effectué par une seule personne à raison d'une fois par an.

Zoho offre par ailleurs des fonctionnalités qui ne sont pas utilisées dans le cadre de la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel. Il est possible de visionner qui, au moyen de l'adresse IP, se trouve sur le site et depuis combien de temps. Il est donc possible pour le bibliothécaire d'initier la conversation. Même s'il est techniquement possible de le faire au moyen de l'envoi d'un lien, la fonction de partage d'écran n'est pas non plus utilisée.

Zoho fonctionne à la manière d'un widget placé sur différentes pages du site web de la bibliothèque. Pour ceci, il faut copier quelques éléments de code au sein du CMS. Ce widget est personnalisable. On peut aussi choisir le texte à insérer pour le mode offline. Mise à part ceci, *Zoho* ne permet et ne demande pas d'autres fonctionnalités. Aronne Watkins estime donc le travail de paramétrage et d'implémentation de *Zoho* à une demi-journée. *Zoho* n'est pas hébergé en local (serveur hébergé en Inde) et ne nécessite pas de travail de maintenance. La Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel assure le respect total des données personnelles recueillies et n'a jamais rencontré de problème de confidentialité du côté du fournisseur.

Les usagers n'ont qu'à entrer leur prénom (ou un pseudo) et leur adresse e-mail pour démarrer une conversation. Du côté des bibliothécaires, il est nécessaire que chaque répondant crée son propre compte. *Zoho* permet l'insertion d'une photo de profil, insertion qu'Aronne Watkins conseille afin de donner un côté plus chaleureux à l'échange. Le fait d'être répondant ou non sur le chat résulte d'un choix de la part des bibliothécaires. Ils sont généralement entre quinze et vingt à y participer. En moyenne le chat reçoit huit questions par semaine, y participer ne représente donc pas une grosse charge de travail supplémentaire.

A la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel, le mode de fonctionnement est le suivant. Chaque personne répondante ouvre son chat lorsqu'elle est à son bureau. Un horaire d'ouverture du chat est défini, mais dans les faits, il est souvent accessible en dehors de ces horaires. Dès qu'une question arrive, c'est la personne la plus rapide qui s'en charge. L'échange est visible par les collègues répondants. Il est par ailleurs possible d'inviter d'autres interlocuteurs au sein de la conversation en cours. Les collaborateurs ne tentent par ailleurs pas d'esquiver leur rôle de répondant à la vue d'une question plus difficile.

Une transaction dure en moyenne treize minutes. Toutefois, les répondants de la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel ont fait le choix de répondre via le chat à des demandes complexes. La durée peut donc s'élever jusqu'à 45-60 minutes. Quand il n'est vraiment pas possible de livrer la réponse en temps réel, on tente de fournir le maximum d'informations à l'utilisateur et il lui est proposé de le recontacter par mail. Une adresse propre au logiciel *Zoho* est utilisée à cet effet. Ce cas de figure est comptabilisé dans les statistiques du chat.

Il est important d'ajouter qu'à tout moment, des questions peuvent également transiter par la boîte e-mail habituelle de la bibliothèque, donc externe à *Zoho*. Ce mode de contact est toutefois en perte de vitesse.

A la fin de la transaction, l'utilisateur reçoit une copie de l'échange qui a eu lieu. Il a aussi la possibilité de donner une note au moyen d'un système d'étoiles à la relation de service qui a eu cours. Les retours sont globalement positifs. Le fait de ne pas avoir à se déplacer est grandement apprécié. En effet, 70% des conversations proviennent d'un ordinateur situé hors campus. Il faut également savoir que la majorité des questions concernent la recherche et l'usage des appareils techniques. 47% sont considérés comme simples et factuels et 53% comme complexes.

Un mode de contact à distance sans contact visuel peut s'avérer effrayant, surtout à la vue de certaines questions qui paraissent compliquées. L'usage de smileys s'avère fortement utile pour donner le ton à la conversation. Même si le service met l'accent sur la rapidité d'exécution, il faut aussi savoir parfois relativiser cette contrainte dans certains cas. Les usagers se montrent la plupart du temps compréhensifs. Il est toutefois indispensable de leur expliquer les démarches réalisées, afin qu'ils comprennent ce que l'on fait pendant qu'ils patientent. Les démarches et bonnes pratiques du chat sont regroupées dans un guide du savoir-répondre qu'Aronne Watkins conseille de mettre en place à l'ouverture d'un tel moyen de communication.

Les 95% des questions posées via le chat proviennent d'un PC. Aronne Watkins ne saurait dire si la raison à cela est le manque de convivialité de la version mobile du site web de la Bibliothèque ou tout simplement le fait que les étudiants posent des questions lorsqu'ils travaillent, donc quand ils ont un pc à portée de main. Cette affirmation peut être confirmée par le fait que les questions sont rarement posées en dehors des heures dites de bureau. La Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel a tout de même tenté de davantage toucher les utilisateurs de smartphones en ajoutant la possibilité d'être contactée par WhatsApp. Après une année, les demandes via ce canal se font encore rares même si elles devancent tout de même de peu le mail. WhatsApp demande effectivement une étape supplémentaire par rapport au chat : il faut enregistrer le numéro de la bibliothèque dans ses contacts. Même si l'opération semble minime, Aronne Watkins pense qu'il peut déjà s'agir d'un frein pour des usagers avides de confort.

Dans tous les cas, Aronne Watkins considère qu'il faut du temps avant que les usagers s'habituent à un nouveau mode de contact et que celui-ci connaisse donc un vrai succès.

Annexe 4: Chat sur *Library3lp* pour les Bibliothèques de l'Université de Bâle et Berne

Compte-rendu d'une démonstration et d'une discussion avec Rita Schlatter à la Universität Basel, Hauptbibliothek le 8 juin 2018.

Depuis six mois, les différentes Bibliothèques de l'Université de Bâle et Berne, qui partagent déjà un catalogue commun, ont décidé de rendre possible, pour leurs usagers, une prise de contact par chat. Les initiateurs de ce projet ont eu vent d'échos positifs au sujet du logiciel *Library3lp*, basé au Canada. Le personnel de Bâle et Berne a effectivement très vite constaté la présence d'interlocuteurs, tant compétents qu'agréables, du côté du *Library3lp*. Chaque question venue des bibliothèques a été couronnée d'une réponse rapide et complète. *Library3lp* offre, pendant un mois, une version test gratuite. Ensuite, le prix varie en fonction du nombre d'usagers à desservir. Pour les bibliothèques de l'Université de Bâle et Berne, le coût annuel revient à 750 dollars US. L'implémentation du logiciel a été aisée pour le service technique de la bibliothèque. La prise en main de *Library3lp* est également très intuitive, 30 minutes de formation ont suffi aux différents répondants. Ces derniers sont par ailleurs des spécialistes de l'information, participant déjà au service d'information par e-mail et/ou téléphone, auquel on a ajouté la fonction de répondant sur le chat. Personne ne s'est opposé à cette tâche supplémentaire et tous semblent en retirer du plaisir. Il est constaté toutefois, que plus on répond sur le chat, plus on devient à l'aise.

Library3lp est basé sur le web, c'est-à-dire qu'il est possible de s'y connecter depuis n'importe quel endroit muni d'une connexion à Internet. Dans les faits, les répondants de Bâle et Berne s'y consacrent depuis leur place de travail habituelle.

Dans la pratique, le chat est ouvert de 9h00 à 17h00 du lundi au vendredi. Les tranches horaires sont découpées en demi-journée. Chaque tranche est d'abord attribuée à une bibliothèque, il y a plusieurs sites de bibliothèque dans chaque ville. A la bibliothèque principale de Bâle, une seule personne est ensuite en charge du chat selon un planning. Quand un deuxième agent est disponible, par exemple la personne du bureau d'information, elle se logue aussi « en soutien ». Gérer à la fois les e-mails, le chat et le téléphone peut s'avérer être une charge trop importante pour une seule personne, cela dépend bien entendu de l'affluence sur le chat. Celle-ci varie beaucoup et n'est pas prévisible. Depuis le début de l'année 2018, 903 questions ont été posées, ce qui ramène à une estimation d'environ six questions par jour. Le chat a été paramétré afin qu'il affiche « occupé » quand plus de trois discussions sont en cours.

Les 80-90 % des requêtes concernent l'utilisation des services de la bibliothèque et le compte lecteur : retrait des commandes, mot de passe oublié, connexion au VPN, etc. Une session dure en moyenne dix minutes. Les lecteurs sont souvent très satisfaits du service et relèvent la rapidité d'exécution.

Aucune information n'est requise de la part de l'utilisateur pour démarrer une session de chat. Le seul élément visible par les bibliothécaires est l'adresse IP. L'identité des répondants est également gardée anonyme.

Le widget du chat, autrement dit l'icône permettant d'actionner une discussion, est positionné sur toutes les pages. *Library3lp* indique depuis quelle page a été démarrée la discussion du chat, fournissant donc de précieuses indications sur le sujet de la requête.

Quand une réponse ne peut pas être fournie par le chat, le logiciel *Library3lp* offre la possibilité de transférer l'entier de la transaction de chat en cours par e-mail. A noter que le délai de réponse est fixé à 30 minutes. Toutefois, si l'utilisateur a le temps, et que le répondant possède les compétences, on répond en priorité sur le chat, même si cela prolonge sensiblement la durée de la session.

La fonction de transfert de conversation disponible dans *Library3lp* est également utilisée. Elle est pratique au moment où le personnel se relaie ou pour transmettre une conversation à un autre répondant connecté plus habilité à fournir une réponse.

Le logiciel possède aussi d'autres options appréciées par les répondants, comme l'insertion de fichiers. On peut aussi créer des scripts qui s'affichent automatiquement quand on frappe le premier mot du script en question. Le logiciel peut aussi générer une base de connaissances pour la création de FAQ ou la publication de questions/réponses. A savoir que tous les historiques des transactions sont conservés et permettent la recherche en plein texte.

Les « queues » ou files d'attente sont réalisables dans *Library3lp*. Elles permettent d'attribuer une question à une autre catégorie de répondants. Cette option est surtout utile pour des grandes bibliothèques devant gérer de multiples demandes en relation avec différents secteurs.

Library3lp s'avère également performant dans la fourniture de rapports statistiques. On peut notamment extraire le nombre de questions par jour et par utilisateur, ainsi que la durée des sessions et le temps d'attente avant la prise en charge de la question.

Enfin, il existe un onglet « Conference Room », qui n'est pas exploité aux bibliothèques de l'Université de Bâle et Berne. Une brève étude de ses fonctionnalités a montré qu'il serait peut-être possible de créer un centre de partage d'information entre les divers répondants du chat.

Pour terminer, les diverses fonctionnalités et étapes du chat sont résumées dans un guide

Annexe 5 : Le service « Information » à la BCU Lausanne, site Riponne

Entretien avec Madame Françoise Simonet Chatton, responsable accueil, renseignements et formation des usagers à la BCUL, site Riponne, le 17 mai 2018

La BCUL ne propose pour l'instant aucun service d'information virtuel centralisé de type « Guichet virtuel ». En revanche, le site Riponne répond à quelque 1500 questions par e-mail chaque année. De plus, le guichet en présentiel accueille 17 500 requêtes, correspondant à 9.3 questions (comptage manuel) par heure d'ouverture.

Les thèmes des questions sont divers. Il est intéressant de constater que certaines demandes transitent uniquement via le canal mail. C'est le cas, par exemple, des questions concernant le service eLectures ainsi que les autoformations en ligne. A savoir que ces deux thématiques sont celles qui reviennent le plus souvent dans les questions posées par mail. Suivent ensuite quelques requêtes concernant le catalogue Renouvaud. Les recherches documentaires sont faiblement présentes par mail et ont tendance à être en perte de vitesse, même en présentiel.

Les statistiques sur la fréquence d'utilisation du service d'information (en ligne et en présentiel) ne dévoilent pas de pic d'utilisation significatif à un moment donné du jour ou de la semaine.

Le service Info de la BCUL, site Riponne, s'engage à répondre aux mails dans les 24 heures ouvrables. Si la demande doit être transférée ou faire l'objet de recherches plus poussées, l'utilisateur est averti. En cas de transfert, il connaît également le nom de la personne auprès de laquelle sa question transite. Le temps moyen consacré à répondre aux demandes reçues est d'une heure par jour, correspondant à un quart d'heure par réponse.

En pratique, il y a deux personnes chargées de traiter les questions reçues par e-mail. Celles-ci se répartissent la charge de travail à leur guise. Il est voulu de confier cette tâche à un nombre de personnes réduit. Il est ainsi plus facile de garantir une homogénéité des réponses. Aussi, en répondant de manière régulière, les bibliothécaires se forgent ce qu'on pourrait appeler un « fonds de commerce » de réponses. Cela s'avère très utile pour la plateforme d'e-books eLectures, où des questions techniques similaires reviennent souvent.

Il faut toutefois dire qu'un certain nombre de questions parviennent ou sont directement transférées au responsable du sujet en question. Il en est ainsi des questions relatives

à la « Documentation vaudoise ». Sont comprises sous cet intitulé uniquement les questions dont les réponses ne se trouveraient pas dans des publications. Ce type de questions demeurent relativement rare, environ seize par année. A la BCUL, il n'y a pas de volonté de regrouper les ressources et les services au sein d'un Guichet virtuel consacré au canton de Vaud, à l'image du service, *Le Valais en question*, géré par la Médiathèque Valais. Par contre, un grand nombre de bases de données « maison » sont enrichies régulièrement. Celles-ci s'avèrent donc très précieuses pour des recherches pointues. La BCUL est également partenaire du Guichet virtuel sur la Suisse bien qu'elle ne reçoive pour ainsi dire plus de questions via ce canal-ci.

Concernant l'étendue du service, la BCUL fait sien l'adage « On ne laisse pas quelqu'un sans réponse ». Il y a quelques exceptions toutefois. La Bibliothèque se refuse de faire des recherches de références bibliographiques à la place des étudiants de l'Université. Les démarches peuvent être expliquées mais elle ne les fait pas pour eux. Il est également interdit d'envoyer des articles sous licence par e-mail. Les demandes concernant la création d'un contrat e-banking ne connaissent également pas de suite, même si celles-ci ont étonnamment souvent lieu. Si une question dépasse les compétences ou le cadre de la BCUL, cette dernière s'engage à faire le lien avec une institution compétente. Si les coordonnées d'un interlocuteur adéquat sont fournies, la BCUL ne fait pas les démarches à la place de l'utilisateur.

On peut encore parler du niveau de réponse. Celui-ci est en quelque sorte évalué au cas par cas. Cela dépend, par exemple, de la localisation du demandeur. Si une personne établie en Afrique du Sud désire obtenir des informations contenues dans un microfilm, on ne va pas lui demander de venir faire lui-même des recherches. On pourrait *a contrario* le demander à un habitant de Pully. Il faut effectivement savoir s'adapter à son public même si, dans l'idéal, c'est « l'autonomisation » de l'utilisateur qui est visée. Il faut aussi prendre en compte le rôle de prescription des bibliothèques, concernant l'informatique notamment. Sans oublier que les activités « grand public » de la BCUL sont directement concurrentes avec l'offre des Bibliothèques municipales de Lausanne. La BCUL montre d'ailleurs un certain engagement dans son niveau de service. Avant de déclarer qu'il n'est pas possible de répondre à une question, elle passe jusqu'à une demi-journée à tenter de lui trouver une réponse.

Les activités relevant purement du service d'information ne font pas l'objet d'une charte mais sont comprises dans la charte générale de la bibliothèque.

Annexe 6 : Le traitement des questions dans la pratique

Questions	Remarques	Service idéal
Quels sont les horaires de la bibliothèque ?	Cette question pourrait aussi concerner les horaires d'une bibliothèque décentralisée.	Fournir une réponse complète même si la question ne concerne pas directement la BCU-Centrale.
Comment venir à la bibliothèque en transports publics ?	Cette information devrait se trouver également sur les pages web et/ou dans une FAQ.	Donner la réponse puis mentionner à l'utilisateur où il pourra à nouveau trouver l'information par lui-même
J'ai n'ai pas trouvé le dernier livre de Dicker sur le catalogue, pouvez-vous l'acheter ?	Cette question doit être transférée au Secteur acquisitions. Nécessite que les coordonnées de l'utilisateur soient fournies	Avertir le lecteur que la demande est transmise à la personne compétente. Lui indiquer également que si l'ouvrage est acheté, il sera réservé pour lui. En cas de refus, il sera averti dans les 72h.
Combien d'exemplaires de ma thèse, écrite à l'Université de Fribourg, dois-je déposer à la BCU ?	Question concernant le dépôt légal.	Pour ce genre d'information ponctuelle, il est préférable qu'une réponse complète soit directement donnée par les répondants du chat sur la messagerie instantanée.
Je recherche des articles d'actualité en texte intégral sur le conflit israélo-palestinien.	Cette question nécessite de se rendre sur les bases de données et peut prendre du temps.	Informé le lecteur que vous êtes en train de démarrer une recherche en lui expliquant quels outils et mots-clés vous utilisez. Mentionnez que l'exploration des sources peut prendre du temps et que, s'il préfère, vous pouvez lui fournir ces pistes de recherche par e-mail aussi vite que possible.

<p>Je ne parviens pas à installer le logiciel qui permet le téléchargement des e-books.</p>	<p>Question relativement fréquente</p>	<p>Accompagner l'utilisateur dans ses démarches en reproduisant le chemin de l'installation avec lui. Pouvoir le faire au moyen d'un outil de partage d'écran accompagné d'une voix sur IP⁵⁴ serait un grand atout. L'usage des captures d'écran que l'on peut annoter serait une alternative (JING⁵⁵ est un outil qui permet cela). La possibilité de prendre un rendez-vous en présentiel existe aussi.</p>
<p>J'aimerais lancer ma propre start-up, pouvez-vous m'aider ?</p>	<p>Question hors-périmètre</p>	<p>Rappeler à l'utilisateur les missions du SRV et l'encourager à visiter startups.ch</p>

⁵⁴ Technique permettant de transmettre la voix

⁵⁵ TECHSMITH CORPORATION, [201 ?]. Jing. *01net.com* [en ligne]. [Consulté le 1^{er} juillet 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.01net.com/telecharger/windows/Multimedia/capture_ecran/fiches/43514.html

Annexe 7 : Quelques éléments de l'organisation du chat au réseau *Ubib.fr*

Compte-rendu d'une session chat avec une répondante du réseau *Ubib* pour le compte de la Bibliothèque de Poitiers le 16 mai 2018. Celle-ci a été entreprise dans le but précis de savoir comment s'organisent les répondants du chat.

Ubib est un service qui regroupe plusieurs universités. Dans chaque université, les bibliothécaires s'organisent pour définir qui participe au service et à quel volume d'heures par semaine ou mois. Ensuite, un planning général est défini en commun sur l'ensemble des universités. L'horaire est découpé en tranches de deux heures attribuées à deux universités. Par exemple, Bordeaux et la Rochelle s'occupent du lundi de 9h à 11h, puis Poitiers et Strasbourg de 11h à 13h etc. Ensuite, ce planning est redécoupé au sein de chaque université. Le coordinateur interne organise les plages en fonction du nombre d'heures à assumer et du personnel disponible. Lors des plages horaires à forte affluence, il y a deux personnes par université (donc quatre personnes en tout) qui répondent. Les plages plus calmes sont occupées par deux, voire une seule personne. Une plage horaire est jugée « en tension » dès lors que quatre à cinq sessions de chat ont lieu simultanément. En analysant les activités universitaires, ces séances peuvent être anticipées. Poitiers, par exemple, travaille avec un système de binômes qui désigne une personne « appellable » en renfort. Le nombre de questions reçues en moyenne par heure peut effectivement fortement varier. En période de haute tension, le chat comptabilise environ 20 questions/heure. En cas de faible fréquentation, la moyenne s'approche davantage des six questions/heure.

Concernant le chat dans la pratique, chacun répond depuis sa place de travail habituelle. Le logiciel utilisé, *Diabolocom*, affecte directement le chat entrant au répondant connecté qui n'a pas eu d'interaction depuis la plus longue période. Quand une conversation est lancée, le répondant la garde jusqu'à la clôture. Il y a toutefois possibilité de la transférer si besoin.

Annexe 8 : Quelques chiffres et éléments d'organisation du chat au réseau Sindbad de la BnF

Compte-rendu d'e-mails échangés avec Madame Anne-Bérangère Rothenburger entre le 16 et le 28 mai 2018.

Une seule personne est postée au chat par tranche horaire de deux heures selon un planning établi un mois à l'avance. L'horaire est conçu comme suit : de 13 à 15 h et de 15 à 17 h. Des réflexions concernant une possible redéfinition du service de chat sont en train d'être envisagées. Le service pourrait être revu à la hausse, notamment par le biais d'une extension des horaires d'ouverture. A ce titre-là, il ne serait pas inutile de poster plusieurs répondants en parallèle, car il arrive que quatre ou cinq sessions de chat aient cours en même temps.

Les statistiques concernant l'année 2017 se présentent ainsi :

Année 2017

Détail chat	Jan	Fev	Mar	Avr	Mai	Juin	Juil	Aoû	Sep	Oct	Nov	Déc	Total
Sessions demandées	169	159	172	122	132	133	108	145	92	164	167	145	1708
Sessions acceptées	159	149	164	116	119	124	102	140	89	157	161	133	1613
Non acceptées	10	10	8	6	13	9	6	5	3	7	6	12	95
Traitées	127	126	139	91	91	88	79	111	67	128	121	102	1270
Suivies	20	9	7	6	12	12	4	6	10	12	19	13	130
Interrompues	6	6	3	6	3	9	1	10	2	5	6	7	64
Suivies/acceptées	13%	6%	4%	5%	10%	10%	4%	4%	11%	8%	12%	10%	8%

Les sessions « suivies » sont celles qui font l'objet d'un suivi par courriel en raison de leur teneur qu'il est trop complexe de traiter en temps réel sur le chat. Il s'agit notamment de questions nécessitant de consulter des collections ou qui doivent être acheminées vers d'autres établissements. Une session interrompue signifie qu'elle a été quittée par l'internaute, ces derniers s'impatientant très vite. Il n'y a par ailleurs pas de statistiques qui mesurent la durée moyenne d'une session chat. Anne-Bérangère Rothenburger estime une fourchette comprise entre cinq et dix minutes.

Dans la grande majorité des cas, le répondant exerce depuis sa place de travail habituelle. Il y a une exception bien précise à cela : les questions concernant une base de données dont l'accès est bridé et le nombre de licences limité. Dans ce cas de figure, les réponses sont émises depuis un unique poste.

Quand il n'y a pas de questions, les agents en charge du chat peuvent vaquer à diverses occupations internes comme par exemple le repérage d'acquisitions, leur catalogage ou la participation par mail au service de questions-réponses (pour des questions ne nécessitant pas d'autres outils que des ressources en ligne accessibles

depuis son poste). Certains programment une alerte sonore, réglée de telle façon qu'elle soit audible à courte distance de son bureau, afin d'être avertis du démarrage d'une discussion sur le chat.

Dans leur travail quotidien, les agents utilisent quelques scripts préconfigurés applicables à tous les répondants pour des situations courantes. En voici quelques exemples :

.

Chat dérapage	Merci de bien vouloir rester correct ou je devrais terminer la session de chat.
Chat envoi page web	Je vais vous envoyer une page web ; si vous utilisez l'interface traditionnelle elle s'affichera dans la partie droite de votre écran. Si vous utilisez le widget, il faudra cliquer sur le lien pour l'afficher.
Chat fermé	SINDBAD par chat est actuellement fermé. Vous pouvez contacter le service entre 13 et 17h ou envoyer votre question à tout moment à l'aide du formulaire Internet.
Chat fin de session	Merci d'avoir utilisé le service SINDBAD. Vous allez recevoir par courriel la transcription de cette session de chat. Si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à nous interroger à nouveau.
Chat ouverture	Bonjour, je vais traiter votre demande. En quoi puis-je vous aider ?
Chat reprise	Bonjour, Je reprends votre session de chat. Merci de rester connecté pendant que je prends connaissance de vos échanges avec mon collègue. (pour le passage de relais à 15 h)
Chat restez connecté	Je suis en train de faire des recherches, merci de rester connecté.
Chat réponse différée	Votre demande nécessite des recherches plus longues que ce que je peux faire par chat. Je vais vous répondre par courrier électronique dans X jours OU Je vais transmettre votre question au département ..., qui vous répondra par courrier électronique dans un délai de 3 jours.
Chat tout le monde occupé	Tous les bibliothécaires sont en ligne. Pouvez-vous patienter quelques minutes ?
Chat voyez-vous la page web ?	Je viens de vous envoyer la page web contenant... La voyez-vous ?
Connaissez-vous le chat ?	Merci d'avoir utilisé le service SINDBAD. Savez-vous que vous pouvez aussi poser une question par chat (dialogue en ligne), de 13h à 17h du lundi au vendredi ? Suivre ce lien : http://bit.ly/OLSzo7

Annexe 9 : Présentation du SAR (Service d'aide à la recherche) de la Bibliothèque du site Uni Mail de l'Université de Genève

Résumé de la visite du 6 mars 2018 réalisée dans le cadre du cours « Les services de référence et autres services à valeur ajoutée »

La Bibliothèque met à disposition trois bureaux d'information (en présentiel) dont chacun répond à une ou des spécificités thématiques. Le service reste malgré tout ouvert à tous.

Missions du SAR

- L'orientation analytique

L'orientation analytique signifie diriger l'utilisateur vers la bonne source d'information. On peut orienter à l'interne, donc vers des sources d'information que l'institution possède, ou à l'externe, c'est-à-dire vers des personnes de contact ou établissements externes à l'institution.

- L'aide à la recherche

Il est primordial de cerner si l'utilisateur désire accéder à des références **bibliographiques** ou **factuelles**.

- La formation

La mission d'orientation analytique se doit d'être complétée par une mission de formation à la recherche. Le SAR suit toutefois la règle suivante : on fait **avec** les gens et pas **pour** les gens. Quand des usagers se montrent réticents à apprendre, le rôle des spécialistes de l'information est de trouver les bons arguments pour les convaincre de savoir utiliser les services.

- La production

Les collaborateurs du SAR rédigent divers guides d'utilisation ou synthèses à l'usage de leurs utilisateurs. Seuls les documents pouvant être utiles à l'ensemble des usagers sont produits.

Horaires

Du lundi au vendredi de 13h00 à 17h00. Pour combler la fermeture des guichets d'information le matin, un Point d'info en présentiel répondant uniquement à des questions transversales est disponible.

Les composantes du SAR

- L'OPAC

Le personnel doit faire l'effort de travailler sur le même affichage que ses usagers.

- Le personnel

Des formations d'équipe sont régulièrement organisées. Celles-ci sont parfois ouvertes à tous les collaborateurs, afin que chacun ait l'occasion de mettre ses connaissances à jour. Par ailleurs, toute personne travaillant au SAR a le devoir de se renseigner, de s'informer et de mettre à jour ses connaissances.

- Les ouvrages de référence

Ils fournissent des informations factuelles souvent utiles aux étudiants. La pratique veut que ces ouvrages se trouvent à proximité des services d'information.

Organisation du service

L'équipe du SAR est composée de 21 personnes non interchangeables en raison des connaissances spécifiques demandées par les services. Chacun effectue une permanence au SAR par tranche de maximum deux heures. Le SAR dispose d'une charte de service publique.

Outils internes de travail

Un tableau de bord interne, intitulé *Ref Uni Mail* permet d'apporter une aide aux statistiques, de partager les connaissances et de mettre à disposition de tous les collaborateurs du SAR une base de connaissance réutilisable.

Chaque question posée est enregistrée selon sa typologie. Les questions d'orientation et de référence simple peuvent être enregistrées à l'aide d'un simple clic. Les réponses aux demandes complexes sont enregistrées et rédigées de manière synthétique et viennent compléter la base de connaissances. La transparence étant de mise, les données sont signées et datées.

Le tableau comporte également un onglet Communication utile pour la mise en commun de Trucs et astuces. Y sont par exemple transmises des informations ponctuelles : « L'imprimante ne fonctionne plus » ou des réponses à des questions fréquemment posées : « Le SAR ne prête pas de boules Quies ».

L'outil dispose également d'un onglet Recherche permettant les requêtes en plein texte. Pour permettre une recherche par mots-clés, il est nécessaire d'indexer les

questions/réponses. Cette dernière solution évite le bruit mais rend la base beaucoup plus lourde, raison pour laquelle le SAR de la Bibliothèque Uni Mail n'indexe pas.

Annexe 10 : Charte du service *Ubib*⁵⁶



accueil



charte



en savoir +



partenaires



contact



A qui s'adresse ce service ?

A la communauté universitaire des universités participantes (voir la carte en page d'accueil) : étudiants, chercheurs, enseignants, enseignants-chercheurs, personnels.

Comment poser ma question ?

- par messagerie instantanée, du lundi au vendredi de 9h à 18h.
- par formulaire, à tout moment. Une réponse vous sera adressée, au maximum, dans les 48h ouvrées.

Qui répond à ma question ?

Les bibliothécaires des bibliothèques universitaires membres du réseau.

Quel type de question puis-je poser ?

L'équipe d'UBIB.fr vous accompagne dans votre recherche d'informations. Toutes les questions recevront une réponse, notamment d'ordre méthodologique.

Vous pouvez demander :

- des informations sur les services et les ressources des différentes bibliothèques universitaires.
- une aide à la recherche documentaire :
 - où et comment trouver un document ?
 - comment trouver des références et des informations sur un sujet ?
 - comment utiliser les ressources électroniques ?

Vous ne pouvez pas obtenir :

- la fourniture de documents (papier ou électronique soumis à un abonnement)
- de réponse à des sujets d'exercices, de dissertation, de concours, etc.
- de bibliographies exhaustives
- de consultations spécialisées : médicale, juridique, généalogique, ...
- d'éléments rédigés pour un travail universitaire

Chaque utilisateur est responsable de l'usage qu'il fait des réponses fournies par le service.

⁵⁶ UBIB, 2009. Ubib.fr : vos bibliothécaires en ligne. *Ubib.fr : vos bibliothécaires en ligne*. [Consulté le 21 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.ubib.fr/index.php>

Annexe 11 : Charte du *Tchat* de la Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel⁵⁷

Charte des renseignements en ligne de l'UniNE

A qui s'adresse ce service ?	▼
Comment faire pour poser vos questions ?	▼
Horaires	▼
Qui répond aux questions ?	▼
Dans quel délai ?	▼
Quelles sont les langues utilisées ?	▼
Confidentialité et données personnelles	▼
Ce que nous ne pouvons pas vous fournir	▼
Archives de questions et réponses (extraits)	▼

⁵⁷ UNIVERSITE DE NEUCHATEL, 2018. Renseignements en ligne. *Unine.ch* [en ligne]. [Consulté le 23 février 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.unine.ch/bibliotheque/reenseignements>

Annexe 12 : Charte du service Sindbad de la BnF⁵⁸

SI@DE (Services d'information @ la demande) - Charte de service

Pour mieux répondre à vos questions, des bibliothèques françaises ou francophones s'associent autour d'une charte de service commune. Le label Si@de (Services d'information @ la demande) apporte la garantie d'obtenir des réponses de qualité par des spécialistes francophones de la recherche d'information.

Dans le cadre de leur coopération, les services de réponses à distance du réseau Si@de fournissent:

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

Les services ne fournissent pas :

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

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

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

Les services de réponses à distance du réseau s'engagent :

1. à un **service gratuit**

⁵⁸BNF, 2018. Poser une question à un bibliothécaire (Sindbad). *BnF* [en ligne]. [Consulté le 23 février 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/s.sindbad_votre_question.html

2. au **respect de la confidentialité des informations nominatives** et du contenu des messages, au **respect des législations en vigueur** dans leur pays

Annexe 13 : Extraits, pour exemple, d'un cahier des charges pour un logiciel de gestion de la référence

Issus du travail de Bachelor de Rossana Rattazzi (2010, pp. 100-105)

Objectifs et contraintes

La mise en place d'un service de référence en ligne exige de disposer d'un logiciel spécialisé. L'application a pour objectif la gestion du flux des questions en ligne. D'autres tâches doivent pouvoir être effectuées, notamment l'archivage des questions/réponses dans une base de connaissances.

Le public cible

Les personnes qui bénéficient du logiciel sont les collaborateurs et les usagers. Pour les professionnels, le travail de référence sera facilité alors que les usagers pourront choisir par quel biais poser leurs questions. Ces derniers doivent pouvoir suivre le cheminement de leurs questions en ligne.

Les partenaires

Une collaboration avec la BGE est prévue et, à l'avenir, le partenariat pourrait s'étendre à d'autres institutions de la Ville de Genève. L'application doit donc tenir compte de la dimension collaborative et permettre de diriger les questions au bon service. Les services partenaires doivent pouvoir disposer et accéder à un profil en ligne.

L'application informatique

Le logiciel se veut simple, facile et fiable. Il doit avoir un caractère multitâche et permettre :

- la communication asynchrone par courriel, formulaire et texto
- la communication synchrone par un système de messagerie instantanée.

Dans la mesure du possible, le prix ne doit pas être trop élevé.

Fonctionnalités du système

Compatibilité

Le logiciel doit être compatible avec la politique des services informatiques de la DSIC. De même, les applications doivent être :

- Multiplateformes donc compatibles avec les différents systèmes d'exploitations (Windows, Mac etc.) dans le cas où l'on devrait changer de système d'exploitation.
- Multinavigateurs : ce caractère versatile permettra au logiciel de fonctionner de façon indépendante par rapport au navigateur utilisé (Explorer, Firefox, Opéra, Safari, etc.).
- Compatible avec les ressources électroniques des BM.

Hébergement

L'application est hébergée en local sur le serveur des BM.

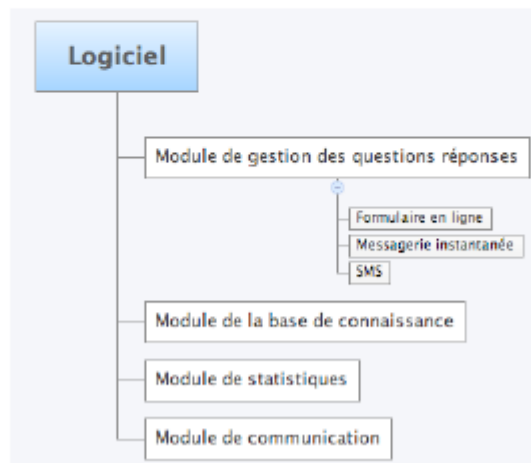
L'aspect et le contenu

Configuration technique et interface

Il est souhaitable que le logiciel ait une interface intuitive, conviviale et claire. Elle devrait pouvoir être paramétrable selon les nécessités. Par exemple, les bibliothécaires doivent pouvoir gérer les publications de façon autonome et rajouter des nouvelles catégories utiles à leur base de connaissances s'ils le souhaitent. Le logiciel doit permettre les mises à jours et les tâches de maintenance nécessaires.

Structure logique du logiciel

Le logiciel devrait pouvoir se constituer de plusieurs modules :



Le formulaire

Une fenêtre de dialogue avec le formulaire doit prévoir :

- Un lien à la charte du service.
- Un formulaire avec plusieurs champs.
- Un lien à l'adresse email, dans le cas où le navigateur ne supporte pas le formulaire.
- Rappeler le respect des données personnelles.
- Demander à l'utilisateur s'il est d'accord que sa question alimente la base de connaissances (à travers une case à cocher).

Quant au formulaire, il faut prévoir des champs :

- Avec les coordonnées de l'utilisateur : nom et prénom, courriel, âge, commune ou pays, titre d'étude, etc.
- Un champ ou un menu déroulant avec le but de la question : intérêt personnel, études et formation, travail, autre.
- Le thème de la question (cf. Travail de Bachelor, p. 57, Tableau 2 : Catégories de la base de connaissances par domaines et sous-domaines).
- Le champ pour la question.

Certains éléments peuvent rester facultatifs, d'autres sont obligatoires, notamment le courriel. Grâce aux données, il est possible de générer des statistiques d'utilisations pour améliorer le service.

La messagerie instantanée

Un agrégateur de messagerie instantanée doit offrir la possibilité de dialoguer sans que l'utilisateur ait à installer un logiciel sur son ordinateur. Ceci doit supporter les protocoles des applications de messagerie instantanée les plus répandus (MSN, ICQ, Gmail, AIM, Yahoo ! etc.). Elle doit permettre plusieurs tâches :

- Envoyer des pages Internet (push pages).
- Enregistrer la session et pouvoir la transmettre à l'utilisateur.
- Gérer les files d'attente.
- Présenter une fenêtre de dialogue qui peut être insérée dans le site Web.

Le SMS

L'application doit donner la possibilité d'envoyer des réponses sur le téléphone portable de l'utilisateur à travers des courriels. Les SMS seront donc traduits en email.

Base de connaissances

Le logiciel génère automatiquement une base de connaissances. Il s'agit d'une base de données destinée aux usagers et aux professionnels. Une anonymisation des données personnelles doit alors être effectuée par le logiciel. Celle-ci peut être structurée selon les différents domaines de la connaissance et les thèmes des questions auxquelles le SRV répond. Les questions/réponses devront pouvoir être indexées. L'affichage des questions/réponses est par défaut chronologique. Toutefois, grâce à un moteur de recherche, l'utilisateur peut interroger la base en ligne par :

- mots clés,
- texte intégral
- grandes catégories de la connaissance dans un menu déroulant (Cf. Travail de Bachelor, p. 57, Tableau 2 : Catégories de la base de connaissance par domaines et sous-domaines).

L'affichage des résultats prévoit les champs suivants :

- la question
- mots clés de la question
- la date de la demande
- la réponse.

Communication

Les messages automatiques

Le système informatique doit permettre de gérer et de stocker une liste de messages automatiques à envoyer aux usagers. Il faut prévoir un accusé de réception dès que la question a été envoyée au service. Si la question est en suspens, le message va rassurer l'utilisateur : sa requête sera traitée dans les délais prévus. La formule des salutations, des liens avec une enquête de satisfaction ou des instructions sur l'utilisation des ressources peuvent également faire objet de messages automatiques.

Système de news pour les bibliothécaires du groupe de référence

L'application informatique doit prévoir un système de news pour échanger des informations à l'intérieur de l'équipe de référence, en facilitant ainsi la communication interne. Un agenda permet d'établir un planning horaire.

Administration et management

La gestion des demandes et des flux

L'application doit permettre de collaborer avec les partenaires, donc si les BM ne peuvent pas répondre, elles doivent pouvoir filtrer et distribuer les messages à la bibliothèque concernée. Le logiciel doit permettre de suivre l'acheminement des questions et de connaître leur statut :

- les questions en attente
- les questions qui ont déjà été traitées
- les questions qui ont été archivées
- le flux de priorité des réponses en cas de saturation du système.

Le niveau d'accès

Il faut que le logiciel soit paramétrable en fonction des droits des différents groupes d'utilisateurs. De façon générale, on prévoit un profil pour : l'administrateur (filtreur), les bibliothécaires et le responsable de l'archivage.

Données statistiques

L'application doit permettre d'extraire, de stocker et de traiter les différents types de données¹⁴² qui permettront par la suite de générer des statistiques d'utilisation.

Etapes de réalisation

- Conception et paramétrage du logiciel
- Phase de test et adaptation
- Formation pour le personnel
- Lancement final
- Évaluations régulières du logiciel.

Livrables

Il est nécessaire de disposer d'une documentation de deux types :

- Un guide d'exploitation à l'intention du service informatique
- Un guide destiné aux bibliothécaires, afin qu'ils puissent régler les problèmes techniques. Une formation au logiciel suivra.

Propriété et sécurité

Les échanges en ligne doivent être protégés et effectués dans une dimension de sécurité, tant de la part des usagers que de celle de l'institution.

¹⁴² Voici quelques exemples : transcription, heure et date de la question, le bibliothécaire (et le service) qui a traité la question, le sujet, les mots clés attribué par le répondant, IP et navigateur de l'utilisateur, l'affiliation de l'utilisateur, nombre de demandes entrantes et sortantes et leur provenance.

Annexe 14: Grille comparative de solutions logicielles

Caractéristiques	Importance 0=pas requis 4=nécessaire	Logiciel 1	Logiciel 2	Logiciel 3
Exigences logicielles et matérielles				
Compatible avec la majorité des systèmes d'exploitation				
Aucun plugiciel à télécharger				
Utilise peu de bande passante				
Hébergement local				
Hébergement chez le fournisseur				
Apparence et convivialité				
Interface personnalisable				
Formulaire pour entrer la question				
Pas de compte usager à ouvrir				
Facile d'utilisation				
Authentification de l'utilisateur supportée				
Communication				
Co-navigation				
Envoi/partage de fichiers				
Messages préenregistrés (scripts)				
Pousser des pages web				
Intégration du courrier électronique				

Widget				
Voix sur IP				
Chat/clavardage-vidéo				
Collaboration				
Transfert d'appel				
Chat entre opérateurs				
File d'attente partagée				
Remplaçant ou service hors horaire				
Administration				
Historique des échanges sauvegardés				
Rapports statistiques				
Possibilité de fixer des niveaux d'accès				
Promotion (personnalisation)				
Prix				
Commentaires				
Classement				

(Reproduit de Nguyen 2010, p. 107)