

Les services de référence virtuels : Enjeux et étapes génériques de mise œuvre dans les bibliothèques

Mohand Zine AYOUAZ
Université 08 mai 1945 – Guelma
a_mohand@hotmail.com

Résumé :

L'information est aujourd'hui reprise et multipliée par Internet dans un environnement numérique rendu accessible pour tous. Autrefois, les supports traditionnels étaient les seuls garants du savoir, mais à l'instar de l'évolution des TIC l'offre de services des bibliothèques est appelée à évoluer, notamment les services de référence virtuel. Cette avancée permettra d'anticiper les attentes des usagers en matière d'information au vu des questions posées, c'est aussi un moyen de pallier une baisse de fréquentation du service présentiel. Cependant, l'évolution des pratiques dans la recherche d'information chez les usagers exige de plus en plus aux professionnels des bibliothèques d'être au diapason des technologies émergentes qui leur garantissent un meilleur service. A cet effet, quels sont les enjeux que présentent les services de références virtuel (SRV) pour les usagers d'une part et pour les bibliothèques d'autre part ? C'est en partie en réponse à cette préoccupation que cette étude a été réalisée. Cet article s'intéresse aux outils de mise en œuvre d'un SRV, notamment la démarche générique à suivre par les bibliothèques.

Mots-clés : Bibliothèque ; service de référence virtuel ; communication synchrone ; communication asynchrone ; mise en œuvre des services en ligne ; outils des services en ligne.

الملخص:

لقد أصبحت اليوم المعلومات في متناول الجميع ، حيث يتم تداولها بسرعة في بيئة رقمية، خاصة مع ظهور الإنترنت، فقد كانت وسائل الإعلام التقليدية في الماضي السبيل الوحيد للحصول على المعرفة. وبفعل التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، تطورت خدمات المكتبات بما في ذلك الخدمات المرجعية الافتراضية، حيث مكن هذا التطور من استباق توقعات المستخدمين فيما يتعلق بالمعلومات المرغوبة من جهة، ورد الاعتبار للخدمة المرجعية التقليدية من خلال توظيف التقنيات الحديثة من جهة أخرى. إن تطور واستحداث الممارسات في البحث عن المعلومات لدى المستخدمين يتطلب من المكتبيين مهنية أكثر في مساندة التكنولوجيات الحديثة، والتي تضمن لهم خدمة أفضل.

وانطلاقاً من هذا المنظور ما هي التحديات التي تفرضها الخدمة المرجعية الافتراضية للمستفيدين وللمكتبات؟ وعليه فإن هذه الدراسة تهتم بتقديم والتعريف بالآليات التي يمكن توظيفها لتفعيل الخدمة المرجعية الافتراضية، بما في ذلك الخطوات الأساسية الواجب اتباعها من قبل المكتبات.

الكلمات المفتاحية: المكتبة، الخدمة المرجعية الافتراضية، اتصال متزامن، اتصال غير متزامن، تحديات تفعيل الخدمة، البرمجيات، آليات تقديم الخدمة.

Abstract:

Information is now being repeated and multiplied by the Internet in a digital environment made accessible to all. In the past, traditional media were the only guarantors of knowledge, but as the evolution of ICT, the provision of library services is bound to evolve, notably virtual reference services. This advance will make it possible to anticipate the expectations of users in terms of information given the questions asked, it is also a way to compensate for a drop in attendance of face-to-face service. However, the evolution of practices in the search for information among users increasingly demands that library professionals be in tune with the emerging technologies that guarantee them better service. To this end, what are the challenges presented by virtual reference services (VRS) for users on the one hand and for libraries on the other? It was partly in response to this concern that this study was carried out. This article focuses on the tools for implementing an VRS, including the generic approach to be followed by libraries.

Keywords: Library; virtual reference service; synchronous communication; asynchronous communication; implementation of online services; online services tools .

Introduction :

L'information est aujourd'hui l'élément central de toutes opérations quelle que soit sa nature. Elle est partout et multipliée ou reprise à travers les réseaux virtuels, notamment par Internet. A travers cet environnement numérique qui permet l'accès via diverses technologies, offertes à un large public, les institutions documentaires se retrouvent impliquées directement dans de nouvelles pratiques. Le contexte numérique actuel enrichi par les versions naissantes du Web avec une prépondérance du Web social, les moteurs de recherche incorporée dans les plateformes de communication en ligne, les logiciels libres, les archives ouvertes ainsi que la propagation de la

formation à distance ont fait de l'information une entité virtuelle accessible partout et à tout moment. Cette nouvelle dynamique qui se vulgarise à travers le monde n'est qu'un indice d'une migration vers le tout numérique. Autrefois, les supports d'information traditionnels étaient les seuls garants du savoir, mais à l'instar de l'évolution des TIC l'offre de services des bibliothèques est appelée à évoluer, notamment les services de référence traditionnel. La mutation vers les services de référence virtuelle permettra d'anticiper les attentes des usagers en matière d'information au vu des questions posées. C'est aussi un moyen de pallier une baisse de fréquentation du service présentiel. Les Services de Référence Virtuel (SRV) ne sont pas vraiment une création des dernières années, mais leur utilisation avait accompagné le développement des réseaux de bibliothèques dans les années 70 à l'instar de l'OCLC aux Etats-Unis d'Amérique. Cette tendance à l'usage des SRV se vulgarise de plus en plus à travers les pays du monde et servent d'interface pour les établissements documentaires qui les adoptent.

1-Définition d'un service de référence virtuel (SRV) :

Aborder le sujet des SRV doit d'abord faire l'objet de définition et d'interprétation sur les sens qu'il revêt, donc avant même l'avènement du virtuel, qu'est-ce qu'un service de référence ? Pour comprendre le sens intrinsèque dédié à ce concept Accart, J.P. (2008)¹ a fait l'étymologie du verbe « référer » ou « se référer » du latin « *refere* » qui apparaît vers 1559 dans le sens de « s'en rapporter » ou « recourir à ». En outre le terme de « référence » date de 1830, il est traduit de l'anglais *reference* et définit comme « *l'action de se référer ou de renvoyer le lecteur à un texte, une autorité* », engendrant plusieurs extensions telle que « *faire référence à un ouvrage* » ou le fait de « *s'adresser à quelqu'un pour obtenir des renseignements* ». Dans le l'univers de la bibliothéconomie ce concept (référence) a été interprété par plusieurs spécialistes du domaine tel que Accart, J.P. qui dit que : « *la référence regroupe un certain nombre d'activités et de compétences en vue d'offrir un service à un public particulier, en général à une question posée* ». Pour Calenge, B. (1996,126)², la fonction de référence est une « *fonction organisée de réponses personnalisées à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation* ». Accart, J.P. (2008,16)³ dit que Ranganathan, S.R. interprète lui aussi ce concept comme « *le vrai travail du*

bibliothécaire » puisque le service de référence sert à mettre en avant et valorise à la fois l'institution et les collections qu'elle possède, mais également les compétences de celles et ceux qui ont la charge de les communiquer. Il constitue aussi le lien essentiel entre l'utilisateur et l'information. Ces définitions constituent la base d'un nouveau contexte émit par les TIC où l'accès à l'information ne se limite plus aux guichets d'information et de prêts dans les bibliothèques, mais s'exerce de plus en plus à travers l'environnement virtuel qui impose et propose l'accès en ligne pour les usagers. Dans l'acceptation la plus courante, la référence virtuelle concerne un service en ligne, ou à distance, rendu aux usagers (lecteurs) d'une bibliothèque. Cette nouvelle offre donne la liberté à l'utilisateur et décroïsonne les frontières des bibliothèques en usant des réseaux informatiques. Cependant, les SRV donnent la possibilité aux usagers de poser leur questions même pendant les heures de fermeture des bibliothèques; un bibliothécaire est chargé de répondre immédiatement ou en différé en usant des plateformes de communication dédiées à cet objectif. On peut déduire que le SRV se présente sous deux formes, synchrone (en direct) ou asynchrone (en différé).

2-Problématique:

Mettre en place un service de référence virtuel dans une bibliothèque, c'est adopter une nouvelle démarche permettant plus de liberté et de service à l'utilisateur d'une part, trouver d'autres espaces de collaboration et de partenariat avec d'autres bibliothèques d'autre part. Il s'agit d'apporter un plus aux utilisateurs en usant des technologies de la communication diverses en s'adaptant aux modes d'accès en ligne. C'est un environnement nouveau auquel doit se familiariser les usagers car cette tendance se généralise à travers plusieurs types de services offerts pour celui-ci. Tel que le dit Brochard, J.C. (2008)⁴ : « *le constat n'est plus à faire, les bibliothèques étant de moins en moins un passage obligé pour accéder à la formation, elles doivent développer leurs activités de médiation dans l'accès à l'information et élaborer de nouvelles offres de services si elles veulent continuer à être utiles à leurs usagers* ». A cet effet, l'environnement numérique, notamment le Web 2.0, est l'un des facteurs qui a accélérer l'émergence de nouveaux services tel que la référence virtuelle (SRV). A travers le secteur de l'information, cette nouvelle version de services de référence accompagne les services traditionnellement

connue des bibliothèques, à savoir que l'environnement numérique représente le socle de cette offre virtuelle. A cet effet, quelles sont les enjeux du Service de Reference Virtuel (SRV) pour les usagers d'une part, et pour les bibliothèques d'autre part? Il s'agit d'apporter des éclairages sur les enjeux des SRV et leurs apports dans les services documentaires. Il s'agit aussi de présenter les outils et la démarche générique permettant la mise en œuvre d'un SRV dans une bibliothèque, notamment universitaires. Cette approche peut être adaptée au contexte des bibliothèques algériennes dotées de plateforme en ligne, site web dynamique pouvant assurer une interactivité avec les utilisateurs.

3-Caractéristiques et enjeux des SRV:

Il est certain que la préoccupation de répondre aux questions des usagers fait l'unanimité dans le milieu des bibliothécaires. C'est pourquoi les bibliothèques essayent d'harmoniser leurs services avec les attentes des usagers. A cet effet, l'avènement des SRV peuvent assurer la fonction de renseignement et d'information vue les caractéristiques techniques qu'elles revêtent. Dans le cas d'un réseau de référence virtuel partagé entre plusieurs bibliothèques, elles peuvent utiliser une interface unique avec l'utilisateur. Ce système permet aux usagers de poser tous types de questions, générales ou spécialisées, voir même la consultation éventuelle de spécialistes d'information ou d'experts spécialisés. Les SRV ont d'autres caractéristiques aussi importantes concernant la démarche de recherche d'information dont la formulation ou reformulation des questions liées aux problématiques et à la méthodologie de la recherche documentaire. Ce système permet aussi l'interactivité qui est une base importante dans toutes les formes de communication et d'échanges où la conduite et le déroulement de la situation sont liés à des processus de rétroaction, de collaboration, de coopération entre les bibliothécaires et leurs usagers. Le SRV présente l'avantage d'être une source fiable pour la mention de sources d'informations pertinentes. Cependant, il faut savoir que dans le cas d'indisponibilité d'information ou de ressources documentaires pouvant satisfaire les besoins d'information d'une catégorie d'usagers, une orientation vers d'autres sources est prise en charge. Donc les SRV offrent la particularité d'être une voie d'accès à l'information. Les apports de ces nouvelles possibilités de communication permettent d'avoir « un

service documentaire identifié » selon Jackson, C. (2008)⁵ dans ses définitions multi-conceptuel. Et compte tenu de la pertinence et la crédibilité d'une telle offre ; il est aussi « *un cadre de médiation humaine* » puisqu'il interpose une activité et un feedback humain confectionné par des spécialistes en information ; « *un nouveau média* » car les moyens mis en services sont des TIC et à leurs têtes Internet ; « *un rôle d'expertise* » car l'utilisateur est plus exigeant en matière d'information, ses questions sont plus complexes ce qui oblige les bibliothèques à passer de l'offre documentaire vers la fourniture de contenu. Un SRV est en mode réseau donc assure « *un fonctionnement collaboratif* » ce mode requiert la mutualisation des compétences pour élaborer des réponses à un niveau d'expertise et assurer la pérennité d'un service en continu ; « *un contexte concurrentiel* » cet aspect renvoi aux multitudes des moteurs de recherche, l'offre d'autonomie pour la recherche et l'accès à l'information. Les bibliothèques usent de caractéristiques techniques et interpersonnelles des SRV pour assurer un meilleur service aux usagers et palier aux lacunes des services présentiels.

3.1-Enjeux pour les bibliothèques :

Les bibliothèques d'aujourd'hui sont soumises à des paris importants pour fidéliser et garantir le maintien de leurs usagers. Cette situation revient en partie à l'émergence voir même la généralisation de l'usage d'Internet à travers les réseaux de bibliothèques au niveau national, régional ou international. Les services de référence existaient depuis toujours dans les bibliothèques sous une forme traditionnelle, nécessitant des compétences et une maîtrise les ressources documentaires qu'elles détiennent. Tel que le dit Nguyen, C. (2006,54-57)⁶ « *Les bibliothécaires faisant depuis longtemps la référence à distance par téléphone et par courrier, il serait donc logique qu'ils utilisent les nouveaux medias pour répondre aux usagers* ». L'utilisateur se trouve donc au centre des préoccupations des bibliothèques, garantir son autonomie est une question fondamentale qui figure parmi ses missions. Le renseignement aux lecteurs n'est pas une création datant du 21ème siècle, mais c'est une tradition des bibliothèques qui existait depuis toujours. A la seule différence qu'autrefois, le renseignement était centré sur les outils de recherche traditionnels tel que les catalogues papiers et l'orientation des usagers vers l'emplacement des collections ainsi que la fourniture des

documents puis cette fonction s'est élargie à l'information. Cependant, l'accès direct à l'information via les réseaux informatiques constitue un enjeu de taille pour les bibliothèques d'aujourd'hui. Cette nouvelle forme d'accès en ligne s'inscrit dans une logique d'amélioration de la qualité des services de la bibliothèque à travers des espaces virtuels et collaboratifs. Dans cet optique Brochard, J.C. (2008)⁷ illustre si bien cet enjeu en disant que : « *le constat n'est plus à faire, les bibliothèques étant de moins en moins un passage obligé pour accéder à la formation, elles doivent développer leurs activités de médiation dans l'accès à l'information et élaborer de nouvelles offres de services si elles veulent continuer à être utiles à leurs usagers* ». Le développement des SRV par les bibliothèques donnera un élan à la diversité des services de référence présentiel en usant des réseaux d'accès à distance, notamment Internet.

3.2-Enjeux pour les usagers:

Les enjeux de l'usage du service de référence virtuel ne se limitent pas à la mise en œuvre de nouveaux outils technologiques dans les bibliothèques, pour la démarche d'offre de services, mais il s'agit de faire bénéficier les usagers en optimisant leurs efforts. Cette démarche vise à offrir des facilitations aux usagers qui n'auront plus besoin à se déplacer dans la bibliothèque pour avoir des réponses à leurs questions usuelles. En conséquence, les SRV donneront accès à un public varié et plus large. L'enjeu essentiel est aussi de permettre aux usagers se trouvant au niveau local, régional ou même international d'accéder à l'information sans être conditionné par les facteurs de lieux ou de temps. Il s'agit d'un moyen très important qui permet plus de liberté aux usagers dans leur façon de poser des questions, et la nature même de celles-ci, car il existe des utilisateurs de bibliothèques qui n'osent pas poser des questions aux personnels et préfèrent chercher seul au détriment de leur recherche qui n'aboutissent pas toujours à une pertinence des résultats. Les enjeux de cette démarche importante s'orientent vers la prise en charge les interrogations des usagers sans les faire déplacer ni leurs limiter les horaires d'accès assimilés le plus souvent à des restrictions à l'égard des utilisateurs.

4-Etapes génériques pour la mise en œuvre d'un SRV :

Depuis quelques années, les grandes bibliothèques à travers les pays développés ont tendance à développer des services en ligne pour

répondre aux questions de leurs usagers. Cependant, l'implication des établissements documentaires dans cette nouvelle offre aux usagers reste en phase de démarrage pour certains, en état de réflexion pour d'autres. Une chose est certaine, c'est que le contexte actuel de repérage, de la sélection et de la validation de l'information pléthorique disponible sur Internet, les services de questions-réponses en ligne ont un rôle primordial à jouer. En effet, les services de référence virtuelle valorisent l'offre des bibliothèques dans le contexte du développement des services à distance. La mise en œuvre d'un service de référence en ligne s'articule autour de quatre parties pragmatiques et opératoires selon Nguyen, C. (2006)⁸, il s'agit de : « *construire le projet, développer un savoir-répondre, organiser et travailler au sein d'une équipe et, enfin, adapter le service à l'environnement et à la nature de ses publics* ». Dans cette même logique Accart, J.P. (2008, 210)⁹ préconise trois étapes pour la mise en place d'un service de référence en ligne/virtuel. La première étape touche aux aspects normatifs et légaux, la deuxième est liée aux aspects techniques et la troisième s'intéresse aux aspects organisationnels. Dans les deux cas, la décision de mettre en place un tel service dans une bibliothèque nécessite une attention particulière aux attentes des usagers, aux moyens dont disposent l'établissement et à la faisabilité technique et légale pour l'usage de l'information numérique. A cet effet, la fédération internationale des associations de bibliothécaires et des institutions (IFLA) a apporté sa contribution pour la promotion des SRV selon Accart, J.P. (2008, 283)¹⁰ avec l'appui de l'association des bibliothèques Américaines ALA¹¹ en diffusant un certain nombre de recommandations dans ce contexte qui se résument aux lignes directrices permettant la gestion et la mise en œuvre d'un SRV sous forme de guide et de directives à suivre par les établissements documentaires, notamment les bibliothèques.

Proposer une méthode type de mise en place d'un SRV est peut être démesuré car les problématiques initiales sont spécifiques et propre à chaque bibliothèque. Tant au niveau des objectifs que du contexte. Néanmoins, chaque mise en place ou activation d'un tel service se construit à partir de l'analyse du contexte propre de la bibliothèque, d'une identification des opportunités et des contraintes qui interviennent dans son environnement ainsi que les risques potentiels et puis le repérage des moyens disponibles. Accart, J.P. (2008)¹² préconise un certain nombre d'étapes initialement

indispensable pour la mise en place d'un Service de Référence Virtuel. Dans un premier temps on doit procéder à l'étude préalable et de faisabilité en se basant sur une évaluation de tous les aspects touchant aux besoins et attentes du public ; le niveau de réponse souhaité ; la couverture thématique, géographique et linguistique. Toutefois, une telle démarche nécessite une prise en charge des aspects techniques en définissant le mode de fonctionnement et des solutions envisagé par la bibliothèque. Prise en charge des normes d'usage pour l'unification ou l'interopérabilité des systèmes à utiliser et des publics à atteindre. Le schéma n°01 illustre une adaptation de la démarche générique de la mise en œuvre d'un SRV.

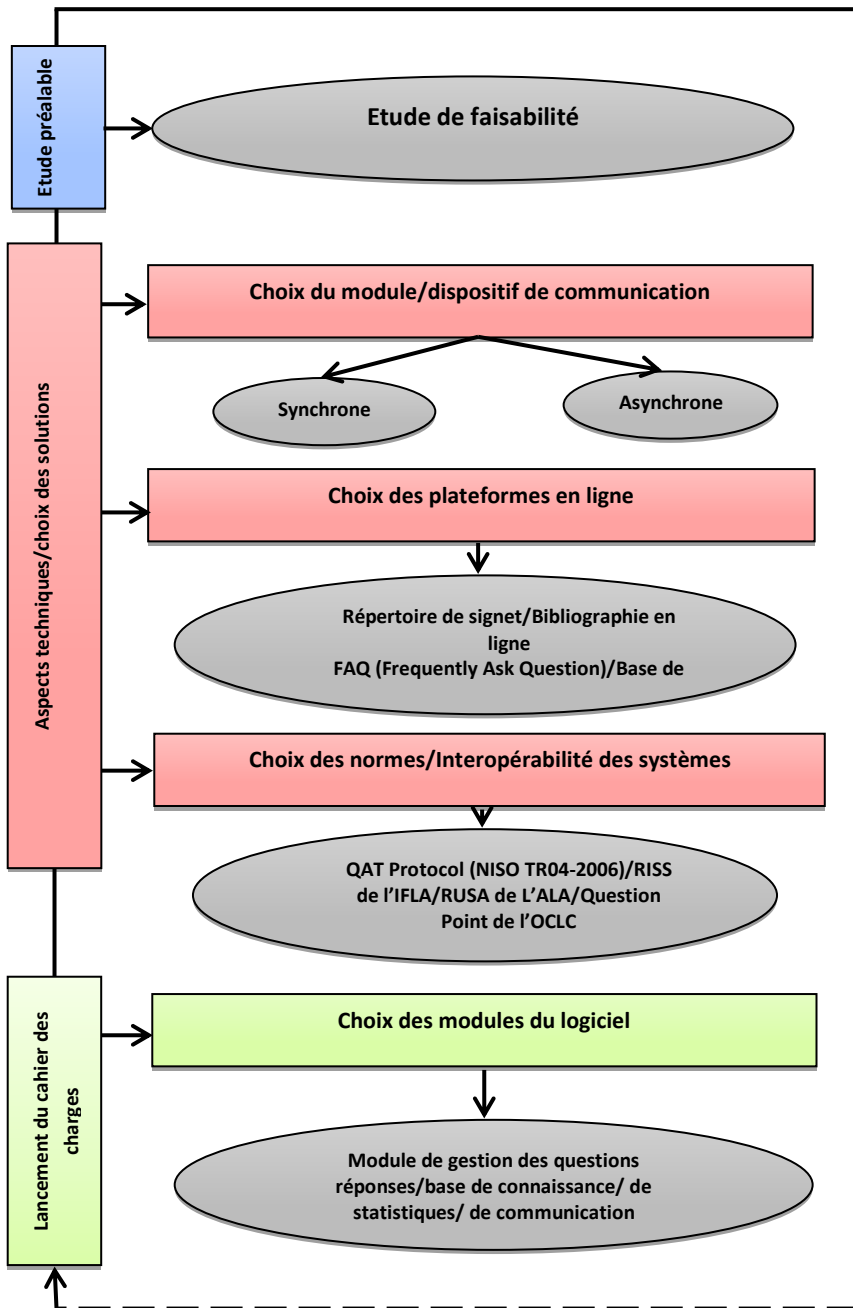


Schéma n°01
Etapes génériques de la mise en œuvre d'un SRV

4.1-Choix du mode de communication des SRV :

Les besoins d'information des usagers des bibliothèques ne cessent de se multiplier et se diversifier de plus en plus. Les bibliothèques de leurs part procèdent à la numérisation des contenues et l'offre de nouveaux services pour répondre et pallier aux lacunes des services traditionnels. Dans cette logique, les usagers sont mis au centre d'intérêt des unités documentaires qui ne cessent d'exploiter cette évolution technologique pour répondre à leurs attentes. Pour se faire, les bibliothèques tentent de mettre à leur disposition toute l'information qu'elles détiennent, assimilées aux services de références, soit en usant d'un dispositif asynchrone qui permet la réponse aux questions des lecteurs d'une manière différé. Soit en utilisant un dispositif synchrone qui permet de répondre en direct sur les interrogations des usagers. Dans les deux cas, les modes de transmission d'information à distance offrent des solutions adaptées aux usagers. Comment se présente ce dispositif virtuel ? Et quelles sont les moyens requis pour les bibliothèques aussi bien que pour les utilisateurs pour mener à bien ce processus interactif d'information ? Pour se faire Daisy McAdam, directrice de la bibliothèque de la faculté des sciences économiques et sociales de l'université de Genève, préconise deux dispositifs usuellement connues. Le mode synchrone et le mode asynchrone représenté dans le tableau n°01. Ce dispositif repart en plusieurs modes de communication, utilisant des logiciels préalablement installés pour cet objectif.

Synchrone			Asynchrone				
IN	P résentiel	Distanti el		Distantiel			
	Face à face	Conféren ce téléphoni que	hat	Bibliothè que de documents	Espaces collaborati fs	oru m	I ste de diffusi on
OFF	Echange s informe ls	Téléphone			Mail + pièces jointes	Mail	

Tableau n°01

Dispositif d'accès aux services de référence virtuel adapté de :
 Daisy Mc Adam. Bulletin de l'IFLA
 (Accart, J.P. 2008,177)¹³.

4.1.1- Communication asynchrone :

La communication asynchrone est un dispositif qui repose sur des modalités d'échange d'informations en différé comme le courriel, les formulaires, les forums et les textos (SMS) en usant de la technologie des smartphones ou des téléphones mobile. Le courriel à travers les mails échangés sur les sites Internet, notamment ceux des bibliothèques, permettent d'envoyer des questions par messagerie électronique à la bibliothèque de notre choix. Celle-ci prend en charge les interrogations de leurs interlocuteurs (utilisateurs) et répondent par le même moyen, c'est-à-dire le courriel. Cette méthode est aussi utilisée par les bibliothécaires pour répondre aux questions posées par les formulaires, mis à leur disposition au préalable. Le forum mis en ligne par les bibliothèques permet en général un accès à l'ensemble des échanges. Les téléphones portable ou smartphones permettent à la bibliothèque soit de diffuser ou de répondre à des questions d'ordre pratique tel que les horaires d'ouverture, disponibilité des ouvrages,...etc. plus que des recherches bibliographiques approfondies.

4.1.2-Communication synchrone :

Nous pouvons distinguer des solutions différentes permettant des réponses en direct aux questions et interrogation des utilisateurs en usant de la communication synchrone. Ce dispositif de communication repose sur des modalités d'échange d'informations en direct à l'exemple du téléphone, visioconférence, visiophonie, audiophonie¹⁴,...etc. Ce type de référence fait appel à des technologies plus avancées. Cependant, l'utilisateur peut recourir à deux dispositifs principaux lui permettant soit de dialoguer en direct avec le bibliothécaire, via une interface qui convient parfaitement à ce type de chat ou clavardage. Soit en usant de logiciels plus performant tel que les plateformes Web ou centre d'appel Internet. Cette technologie sous forme de programmes évolués et complexes offrent la possibilité de combiner une diversité de dispositifs tels que le courriel, formulaires et le chat en usant de nouvelles fonctionnalités tel que la co-navigation sur Internet avec l'utilisateur, dialogue vidéo, voix sur IP. Parmi les outils associés à ce type de service il y a l'usage des réseaux sociaux tel que Facebook, twitter, Netvibes,...etc.

4.2-Choix d'une plateforme pour les services en ligne :

Les solutions techniques qui peuvent faire l'objet du choix d'un établissement documentaire pour mettre en œuvre un SRV sont multiples. A cet effet, l'une des solutions à envisagé serait de développer un service partagé dans un environnement collaboratif à partir duquel plusieurs services virtuel se constituent en réseau de référence. Une autre perspective qui s'avère aussi un moyen technique intéressant, il s'agit de la création d'un service virtuel mixte qui prend en charge les services présentiel et virtuel au même titre. A plus des deux solutions précédentes, il y a une autre possibilité qui se base sur le développement d'un SRV autonome qui se dévoue exclusivement pour cette tâche, et dans ce cas un personnel plus spécialisé est nécessaire pour accomplir cette tâche. Cette démarche est susceptible d'être enrichie et développer de plusieurs manières, avec des implications techniques importantes, les solutions techniques existent sous plusieurs formes à travers des plateformes, des bibliothèques ou autre organismes de service, en ligne tel que les exemples suivants :

4.2.1-Répertoires des signets :

Les répertoires de signets sont représentés par le nom de sitotheque¹⁵, ils sont aussi des produits documentaires comprenant des informations validés par des professionnels à l'intention des utilisateurs sur le net, notamment les sites web des bibliothèques. On peut citer par exemple les signets de la BNF qui sont une sélection commentée de ressources accessibles par Internet depuis l'année 2004.



Figure n°01
Exemple des signets de la BNF¹⁶

4.2.2-Bibliographies en ligne :

Les bibliographies en ligne sont représentées par des listes d'ouvrages et autres documents conseillés aux usagers (étudiants, chercheurs) dans le cadre de leur programme d'étude et qui sont élaboré par des enseignants pour encadrer, orienter et faciliter la recherche bibliographique à leurs étudiants. Ces listes sont regroupées, traitées et organisées par la bibliothèque pour faire découvrir leurs collections aux différentes catégories d'usagers.

4.2.3-FAQ (Frequently Ask Question) :

Les FAQ sont différents des base de connaissances, ils se présentent sous la forme d'une page web énumérant des questions qui sont régulièrement posés au service de référence virtuel. Donc c'est

une sorte de liste faisant la synthèse des questions posées de manière récurrente sur un sujet donné, accompagnées des réponses correspondantes, que l'on rédige pour éviter que les mêmes questions soient toujours reposées, et d'avoir à y répondre constamment.



Figure n°02
Exemple d'un FAQ de bibliothèque¹⁷

4.2.4-Bases de connaissances :

La base de connaissance est un outil qui regroupe des connaissances spécifiques à un domaine spécialisé donné, sous une forme exploitable par ordinateur. Elle peut contenir des normes par exemple et dans ce cas, on parle de base de normes,...etc. En général ces logiciels de références offrent la possibilité d'une mise en ligne des questions et des réponses, après la mise en forme et le traitement.

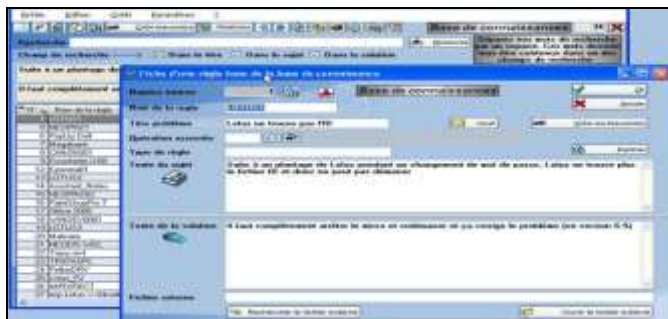


Figure n°03
Exemple de base de connaissance

Les aspects techniques sont divers, mais apportent des solutions adaptées aux besoins des utilisateurs. Comme l'explique donc Accart, J.P. (2008) « *le SRV peut être mis en place de plusieurs façons. Celle-ci requiert des spécifications techniques, inhérente au système informatique de l'utilisateur* »¹⁸, à savoir l'accessibilité du service en ligne, notamment les modes de présentation et de diffusion de l'information portant sur des éléments divers. Il s'agit du choix de l'établissement du mode d'accès en ligne via une plateforme électronique tel que les blogs, les forums,...etc. choisir le mode de contact ou d'interaction avec les utilisateurs en optant pour un mode audio/vidéo, email/chat,...etc. Il faut mettre l'accent sur l'aspect de la sécurité des données diffusées par à travers le site de la bibliothèque en usant des logiciels de protection et de sécurité des données.

4.3-Choix du logiciel :

La mise en œuvre d'un SRV dans une bibliothèque doit faire appel à une démarche globale, d'abords pour le choix des logiciels à utiliser et le mode de communication qui s'adapte le mieux aux objectifs de celle-ci. Cependant, la logique d'échanges et de partage des données entre les institutions documentaires permet l'accès aux services collaboratifs entre plusieurs bibliothèques instantanément. Les services de référence offerts sous réseaux ne datent pas de ces dernières années ainsi que l'indique Rattazzi, R. (2010) : « *Les Etats-Unis ont été les pionniers de la collaboration des services de référence en ligne* »¹⁹. A cet effet, l'OCLC à crée QuestionPoint²⁰ en 1976. Il a été utilisé par plusieurs centaines de bibliothèques dans le monde. Un autre logiciel utilisé é par les bibliothèques publiques de l'Etat de Californie est « Ask Now »²¹. En France, BiblioSésame a permis la collaboration de plusieurs bibliothèques de différent statut. Il s'agit selon Calenge, B. (2005) d'un « *service de questions-réponses en ligne gratuit et ouvert à tous, piloté par la bibliothèque publique d'information (BPI) en partenariat avec les bibliothèques françaises depuis 2006* »²². Mais depuis le mois de février 2015 BiblioSésame a changé de nom et devient Erekoi. Un autre service qui est le Guiche du Savoie élaboré vers la « *fin 2003, et a ouvert au public le 29 mars 2004* »²³. Plusieurs autres services similaire sont développés à travers le monde en usant des solutions logiciel diverses. Si l'on se réfère aux logiciels permettant de crée ou d'utilisé un SRV, une gamme de

programmes variés assurant la messagerie instantanée sont disponibles sous forme de logiciels soit libres ou propriétaires. Pour la première catégorie dont l'utilisation, l'étude, la modification et la duplication en vue de leur diffusion sont permises, techniquement et légalement, on peut citer par exemple : Adium pour Mac OS X ; aMSN pour Mac OS X, Linux et Windows ; Exodus pour Windows ; Kopete pour GNU/Linux,...etc. Et pour la deuxième catégorie représente des logiciels propriétaires qui ne permettent pas légalement et techniquement, ou par quelque autre moyen que ce soit, d'accéder aux codes source, d'apporter des modifications ou même de dupliquer et distribuer des copies de ces logiciels. Nous pouvons citer par exemple : AIM pour Windows et Mac OS 9 ; iChat pour Mac OS X ; ICQ pour Windows ; Windows Live Messenger pour Windows ; Yahoo ! Messenger pour Windows,...etc.

4.4-Lancement du cahier des charges :

La mise en œuvre d'un SRV est subordonnée par le choix des outils technologiques à acquérir. Ce type de service en ligne nécessite l'utilisation d'un logiciel ou plus qui pourrait s'adapter aux besoins de l'établissement. Selon Lupien, L.P. (2004), le «*choix du logiciel constitue une étape essentielle dans la planification d'un service de référence virtuel, car il va déterminer le niveau de service que la bibliothèque peut offrir au public*»²⁴. À cet effet, le cahier des charges représente un document contractuel entre le client (établissement documentaire) et le prestataire/vendeur, mais il ne constitue pas à lui seul le contrat commercial. Il permet aussi de remplir l'obligation générale d'information du vendeur ou du prestataire vis-à-vis de son client. Le cahier des charges préparé dans ce but doit comprendre plusieurs points ou exigences liés aux besoins de la bibliothèque. Dans cette optique, des recommandations pour le développement d'un logiciel de référence permettront de mieux gérer et prendre en charge les objectifs du SRV de la bibliothèque. Les caractéristiques principales que doit avoir ce programme tel que présenté par Rattazzi, R. (2016) de la bibliothèque universitaire de Lausanne, suggère l'intégration des éléments suivant²⁵ :

- *Filtre et distribution des messages au bon service lors d'un partenariat*

- *Pouvoir suivre l'acheminement des questions et connaître leur statut (questions en attente, traitées, archivées, etc.) à tout moment*
- *Interface conviviale et paramétrable selon les nécessités*
- *Caractère multiplateformes et multi navigateur du logiciel*
- *Protection des échanges en ligne, tant pour les usagers que pour l'institution*
- *Différents niveau d'accès selon le groupe d'utilisateurs*

En ce qui concerne la structure logique selon Rattazzi, R. elle doit pouvoir se constituer de plusieurs modules permettant d'assurer une fonction multitâche telle que le chat, courriel, formulaire, texto. Disposer d'une base de connaissances intégrées. Extraire, stocker et traiter les différents types de données qui permettront de générer par la suite des statistiques d'utilisation. Une possibilité d'échanger des informations à l'intérieur de l'équipe de référence à travers un système de news. Un agenda permet d'établir un planning horaire pour organiser les rendez-vous.

Conclusion :

Les avancées technologiques offrent un large éventail d'applications en ligne permettant des facilitations d'accès aux services des bibliothèques pour toutes les catégories d'utilisateurs. Les établissements documentaires en général et les bibliothèques en particulier sont concernés par l'appropriation de ces techniques leurs permettant de répondre aux questions des usagers sans être conditionné par la présence au siège de la bibliothèque et ni même se conformer aux horaires d'ouverture de celle-ci. Il s'agit du service de référence virtuel qui use des connaissances et savoirs faire des bibliothécaires et spécialistes de l'information, mais en utilisant des moyens matériels comme l'installation des réseaux d'information ainsi que des logiciels dédiés à cette fonction à distance et qui assure un feedback entre le demandeur d'information et les services de la bibliothèque. Nous avons essayé de retracer le cheminement de l'information à travers les SRV en retraçant les différentes étapes qui permettent la création de ce type de service, à savoir que un bon nombre de bibliothèques, à l'instar des BU algériennes par exemple, peuvent user des moyens existants et des compétences humaines qui se familiarisent et s'adaptent de plus en plus à l'usage des TIC. Cependant, il est aussi important d'avoir un regard futuriste vers

l'usager de demain qui fait des nouvelles technologies de la communication une priorité incontournable.

Bibliographie :

- ¹ - Accart, J.P. (2008). Les services de référence : du présentiel au virtuel. Paris : Ed. du cercle de la librairies, 283 p.
- ² - Calenge, B. (1996). Accueillir, orienter, informer, l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques. Paris : Ed. du cercle de la librairies, 129 p.
- ³ - Accart, J.P. (2008). Les services de référence : du présentiel au virtuel. Paris : Ed. du cercle de la librairies, p.16
- ⁴ - Brochard, J.-C. (2008). *Bibliothèque publique*. Repéré à <http://bibliothequepublic.blogspot.com/search/label/formation>
- ⁵ - Jackson, C. (2008). Les services de référence virtuels en France. ENSSIB. Repéré à <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1692>
- ⁶ - Nguyen, C. (2006). Les services de référence virtuels en bibliothèque universitaire. Bulletin des bibliothèques de France, (3), 54-57. Repéré à <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0054-009>
- ⁷ - Brochard, J.-C., (2008). *Bibliothèque = public*. Repéré à <http://bibliothequepublic.blogspot.com/search/label/formation>
- ⁸ - Nguyen, C. (2010). Mettre en œuvre un service de questions- réponses en ligne. Lyon : Presse de l'Enssib, 210 p.
- ⁹ - Accart, J.P. (2008). Les services de référence : du présentiel au virtuel. Paris : Ed. du cercle de la librairies, 283 p.
- ¹⁰ - International Fédération of Library Associations and Institution (2002). Digital référence Guidelines=Lignes directrices de référence numériques. Repéré à <https://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-fr2.pdf>.
- ¹¹ - American Library Association. (2016). Repéré à <http://www.ala.org/rusa/vrc>
- ¹² - Accart, J.P. (2008). Les services de référence : du présentiel au virtuel. Paris : Ed. du cercle de la librairies, p.177
- ¹³ - Daisy, Mc. A. (2005). e-Formation pour le marketing et le management des bibliothèques. Bulletin de l'IFLA. 165 p. Repéré à <https://www.ifla.org/publications/ifla-publications-series-115>
- ¹⁴ - Ministère de l'éducation nationale de l'enseignement supérieur et de la recherche (2016). L'actualité du numérique. Repéré à <http://eduscol.education.fr/numerique/dossier/archives/eformation/notion-de-temps/synchrone-asynchrone>

-
- ¹⁵ -Ecole Nationale des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (2014). Repéré à <http://www.enssib.fr/content/quelle-est-la-difference-entre-une-sitheque-et-des-signets>
- ¹⁶ - Bibliothèque Nationale de France (2017). Repéré à http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/anx_signets/a.signets_se_transforment.html
- ¹⁷ - Bibliothèque communale Hergé (2017). Repéré à <https://www.biblioherge.be/4899>
- ¹⁸ - Accart, J.P. (2008). Les services de référence : du présentiel au virtuel. Paris : Ed. du cercle de la librairie, p.203
- ¹⁹ - Rattazzi, R. (2010). Unservice de reference virtuel en lecture publique : réflexion pour les bibliothèques municipales de Geneve. Geneve : HEG-GE, p.19
- ²⁰ -QuestionPoint (2017). Repéré à <http://www.questionpoint.org/>
- ²¹ -Ask Now (2017). Repéré à <https://www.asknow.com/>
- ²² - <http://pro.bpi.fr/contents/bibliosesame-devient-eurekoi-reseau-international-francophone-de-repon1>
- ²³ - Calenge, B. et di Pietro, C. (2005). Le guichet du Savoir. Bulletin des bibliothèques de France, (4), 38-42. Repéré à <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-04-0038-008>
- ²⁴ - Accart, J. P. (2004). La référence virtuelle en temps réel : avantages et défis. Argus, .33(1) ,14.
- ²⁵ -Rattazzi, R. (2016). Les services de référence virtuels en lecture publique : étude et projet pour les BM de Genève. RESSI, (17)