



HAL
open science

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. Volume d'annexes.

Claire Nguyen

► **To cite this version:**

Claire Nguyen. 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. Volume d'annexes.. domain_shs.info.edit. 2006. mem_00000322

HAL Id: mem_00000322

https://memic.ccsd.cnrs.fr/mem_00000322v1

Submitted on 7 Apr 2006

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Diplôme de conservateur de bibliothèque

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.

Volume d' annexes

Claire Nguyen

Sous la direction d'Elisabeth Noël
Conservateur de bibliothèque - Enssib



école nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

Table des annexes

ANNEXE 1	4
COMPARATIF DES LOGICIELS DE REFERENCE VIRTUELLE (PLATES-FORMES WEB) DISPONIBLES SUR LE MARCHÉ	4
ANNEXE 2	9
LES SERVICES DE REFERENCE A DISTANCE DANS LES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES DU QUEBEC.....	9
ANNEXE 3	13
QUESTIONNAIRE ENVOYE AUX BIBLIOTHEQUES FRANÇAISES.....	13
ANNEXE 4	16
QUESTIONNAIRE DE L'ENQUETE BIBLIODIRECT.....	16
ANNEXE 5	19
BIBLIOTHEQUES DISPOSANT DE SRV EN FRANCE ET METHODOLOGIE D'ENQUETE.....	19
ANNEXE 6	22
ETAT D'AVANCEMENT DES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES FRANÇAISES AU NIVEAU DES SRV.....	22
ANNEXE 7 :.....	24
POINTS DE VIGILANCE DU CAHIER DES CHARGES ET DU CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES ET PARTICULIERES	24
ANNEXE 8	26
SYNTHESE DES LOGICIELS LIBRES ET/OU GRATUITS DE MESSAGERIE INSTANTANEE	26
ANNEXE 9	31
SYNTHESE SUR LES LOGICIELS LIBRES DE REFERENCE VIRTUELLE	31

ANNEXE 10	35
RAISONS DU CHOIX DE QUESTIONPOINT PAR LA CREPUQ ET CAPTURES D’ECRAN DU LOGICIEL QUESTIONPOINT STANDARD (SOUS LA PLATE-FORME EGAIN).....	35
ANNEXE 11	40
CHARTE QUALITE DE LA BPI	40
ANNEXE 12	43
EXTRAIT DE LA [CHARTE] DU RADIS A DESTINATION DES USAGERS	43
ANNEXE 13	45
SINDBAD	45
ANNEXE 14	47
LE GUICHET DU SAVOIR.....	47
ANNEXE 15	49
LE SERVICE EURÊK@ AU SCD DE TOULOUSE 3 (SANTE).....	49

Annexe 1

Comparatif des logiciels de référence virtuelle (plates-formes Web) disponibles sur le marché

Actualisation et traduction de l'étude menée par Jody Condit Fagan dans le cadre du stage d'étude, revue par Hélène Tardif (Université de Montréal). Novembre 2005.

FAGAN Jody Condit. [Virtual Reference Software Comparison Spreadsheet](http://peregrin.jmu.edu/~faganjc/) [en ligne]. [Harrisonburg] : [University James Madison], février 2005. Disponible sur : <<http://peregrin.jmu.edu/~faganjc/>> (page consultée le 15 septembre 2005).

	Elibrarian	Live Assistance (Live Assistance)	QuestionPoint- 24/7 Reference (OCLC)	Timpani SB Chat / Timpani SB Contact Center (Live Person) Version 7.5 en lancement	Virtual Reference ToolKit (Tutor.com)	VRLplus (Docutek a Sirsi Company)	altarama.com
GÉNÉRALITÉS							
WEB	http://elibrarian.digi-net.com	http://www.liveassistance.com/	http://www.questionpoint.org/	http://www.liveperson.com/products/	http://www.vrtoolkit.net/Virtual_prod_serv.htm	http://www.docutek.com/products/vrplus/	http://www.altarama.com.au/reftrack.htm
Contact commercial	info@digi-net.com , taylor@digi-net.com (prix)	http://www.liveassistance.com/contact.html	barbeaum@oclc.org	sales@liveperson.com	swhite@tutor.com	info@docutek.com	atinfo@altarama.com.au
Structure de coût	Prix variable selon les options, le nombre d'opérateurs et la période de facturation (antérieurement : hébergement = \$99 par poste/opérateur, taux forfaitaire pour 20 postes et plus. Coût de la licence : 1400\$/poste).	\$1000 de coût d' installation, 1800\$ par poste de travail (seat).	QP comporte deux volets : le logiciel de gestion des références et la couverture par le réseau coopératif 24/7. Le prix est basé sur le nombre de bibliothèques participantes ou, dans le cas de la couverture par 24/7, sur la population desservie.	99\$ poste/mois pour le clavardage uniquement, 150\$ poste/mois pour le forfait "Contact Center", 250\$/mois pour les statistiques complémentaires. 9 9\$ par mois puis 50\$ par poste supplémentaire, 100\$ par mois pour le forfait "Contact Center" (2 postes minimum), 200\$ par mois pour les statistiques.	Coût basé sur la population desservie. Le tarif dépend des services choisis.	Pour une bibliothèque universitaire importante (15000 ETP) : 1995\$ de coût d'installation, 2995\$ de frais annuel pour 5 postes minimum, 20% de réduction pour un achat groupé.	Calcul selon nombre d'utilisateurs actuels du service de référence.
Hébergé/sous licence	Les deux	Hébergé	Hébergé	Hébergé	Hébergé	Les deux	Hébergé ou externalisé (sous licence?).
Abonnés	1080+; 80+ univ, 1,000 privé	Plus de 20 clients (toutes des bibliothèques universitaires).	QuestionPoint : 1,000 bibl de tous types; 24/7 : 260 bibl publiques, 130 bibliothèques universitaires, 25 privé	100+; 20+ univ, 15 écoles, 10 privé. 3500 clients dont l'Université de Cornell, le Trinity College, Bell, Toyota...	86 abonnés "représentant plus de 3000 bibliothèques publiques, univ et bib. spécialisées"	200 clients : 50 publiques, 148 univ, 2 écoles	
COMMODITÉS OFFERTES PAR LE FOURNISSEUR							
Support technique	6am-7pm EST par téléphone; 24/7 par courriel.	Lun-ven 9-5pm par tel ou chat	8 AM to 8 PM EST, Lun-ven	24/7 support en direct. Toutes les mises à jour offertes.	Aide 24/7 par tél, courriel or clavardage (hors des heures normales)	Lun-ven, 7am-6pm PST 24/7, formation	
Formation par le fournisseur	Sur demande (frais additionnels), 6 heures recommandées.	Formation gratis par tél. (2 heures recommandées) Formation sur place payante.	Formation sur place 1 jour, tutoriel autonome (à être complété avant la formation sur place) et manuel sur le web.	Formation complète fait partie de l'entente entre les parties.	En ligne via VRToolkit and tél conférence ou formation sur place de 2 jours (frais). MentorMe (gratuits) permet aux opérateurs de s'exercer. 2004 : prestataire offre la formation sur site (9h). 3h de formation en sus sont dispensées aux administrateurs.	Formation sur place à \$1,500 /jour (4h recommandées). Formation en ligne ou vidéo gratis	
Personnel sous-traitant disponible	Non	Oui	Oui	Non	Oui, 24/7	Oui, par l'entremise de Virtual Library Solutions	
CARACTÉRISTIQUES DU SYSTÈME							
Service de courriel intégré	Personnalisé	Non	Oui	Contact Center seulement	Non	Oui	
Génère une base de données d'auto-dépannage (FAQ)	Design de l'outil d'administration, saisie manuelle, outil d'aide à la récapitulation des sessions de clavardage.	Design de l'outil d'administration, saisie manuelle, outil d'aide à la récapitulation des sessions de clavardage.	Base de connaissance locale et globale: l'usager peu effectuer une recherche dans la base globale.	"Contact center" seulement, FAQ dynamique généré par un moteur de recherche, classification par produit/catégorie, indicateur de pertinence.	Design de l'outil d'administration, saisie manuelle, les bibliothécaires peuvent classer les clavardages en différentes catégories. Base de connaissance qui peut-être divisée en sous-bases. Transcriptions de clavardage peuvent y être versées.	Construit automatiquement un système expert à partir des sessions de référence virtuelle.	Base de connaissance (réponse et stratégies de recherche réutilisables)

Surveillance en direct des usagers	Permet aux opérateurs de surveiller les usagers en temps réel lorsqu'ils consultent le catalogue ou le site Web. L'administrateur peut aussi voir les conversations en temps réel entre les opérateurs et les usagers.	Client	Non	Permet d'observer les utilisateurs effectuant de la recherche de produits, faisant des sélections et soumettant des requêtes.	Non	Non	
"Invitation and active engagement"	Oui. N'est pas bloqué par les bloqueurs de fenêtres intempestives.	Programmation de la proactivité possible, laquelle sera bloquée par les bloqueurs de fenêtres intempestives	Non	Oui: un clavardage en image ou en direct peut être initié. N'est pas bloqué par les bloqueurs de fenêtres intempestives. Proactivité.	Non	Non	
Surveillance et gestion de la file d'attente	Oui	Oui	Oui	Oui, contact center uniquement.	Oui, 24/7	Oui	
Transfert (chat)	Oui	Oui	Oui	Oui, contact center uniquement. Oui tout simplement.	Oui, 24/7	Oui	Oui
Clavardage entre les opérateurs	Oui, en sus, les opérateurs peuvent diffuser un message général en temps réel aux bibliothèques membres.	Non, mais l'opérateur peut avertir l'administrateur	Oui	Non, mais les administrateurs le peuvent. Messages entre opérateurs et administrateurs.	oui	Oui	
Historique du visiteur	Basé sur les témoins (cookies). Possibilité de voir le parcours de l'utilisateur et le temps passé sur chaque page web.	Courriel ou témoins (cookies) au choix.	Conservé par ordre de courriels pendant 90 jours. L'opérateur et l'utilisateur peuvent les visualiser. L'utilisateur peut choisir de rester anonyme.	Basé sur les témoins (cookies). L'opérateur peut chercher dans la journalisation de l'historique (en fait traque et retrace le parcours de l'utilisateur).	Basé sur l'adresse de courriel	Oui	
Interface adaptable	Oui	Oui, mais on ne peut pas personnaliser la taille ou la disposition de la fenêtre.	Oui	Oui	Oui	Oui	Paramétrage des couleurs et des images pour personnaliser l'interface.
Supporte plusieurs langues	Oui	Non, mais sont disposés à discuter de la personnalisation.	Oui. L'interface de l'opérateur est en 9 langues. Les questions sont traitées dans n'importe quelle langue. + 20 langues, incluant les langues non latines, complètement indexées dans les bases de connaissance.	Oui, 14 langues	En Espagnol et Français pour les utilisateurs et les opérateurs.	Le personnel de Docutek peut aisément greffer le texte traduit à l'interface de l'utilisateur (à venir pour l'interface administrateur). Toutes les langues sont supportées (dont unicode UTF-8).	
Chat encrypté SSL	oui	Peuvent le faire mais d'habitude ne le font pas.	Non	Oui	Non	Toutes les pages sont encodées en SSL.	?
RAPPORTS ET STATISTIQUES							
Sondage (usagers)	Au début et à la fin de chaque session d'aide.	Sondage avant et après les sessions de clavardage.	Après la session de clavardage le site web et sous la forme d'un hyperlien dans la transcription envoyée par courriel.	Sondages avant et après les sessions de chat	Sondage avant et après les sessions de clavardage.	Sondage avant et après les sessions de clavardage.	
Sondage (opérateur)	Oui	Oui	Après la session de clavardage le site web et sous la forme d'un hyperlien dans la transcription envoyée par courriel.	Oui	Les opérateurs peuvent classer la transcription des sessions au moyen du code résolution.	Non, mais possible de l'ajouter.	
Statistiques & transcriptions	Vous obtenez toutes les statistiques compilées. Les statistiques d'utilisation sont disponibles. Archivage illimité, possibilité de récupération à tout moment.	Oui, doté d'un outil de téléchargement de la base de données où il est possible de définir les champs désirés en csv. Archivage illimité.	nombre de profils, données sur les profils actifs, nombre de profils actifs, pourcentage de profils actifs par rapport au groupe, statistiques mensuelles pour l'année courante et l'année passée, statistiques quotidiennes pour le mois passé et le mois courant, par bibliothécaire, institution... 17 mesures. on peut voir les statistiques de son groupe et de toutes les bibliothèques. exportable sous feuille de calcul.	Oui. Statistiques et informations sur les appels en attente, les groupes d'opérateurs, les opérateurs individuels. Statistiques en temps réel, accès aux transcriptions et aux mesures de l'efficacité. Transcriptions et exportation dans Excel des sondages utilisateurs, de la longueur des sessions et des infos opérateurs.	Statistiques et transcriptions (temps d'attente, navigateur utilisé, nombre d'utilisateurs débranchés avant d'avoir pu être pris en charge). Archivage selon les instructions du client. Les rapports d'utilisation sont disponibles contre paiement.	Statistiques et transcriptions. Peut générer des statistiques personnalisées. Archivage selon les instructions du client.	Oui (vague dessus), s'adapte aux besoins du client, très détaillé (7 types de statistiques).
Accès à la base de données complète (institution)	Sur demande. Peuvent exporter la base de données en XML ou dans un autre format exploitable.	Oui	Oui, avec l'information identifiant l'utilisateur effacée après 90 jours.	Oui	Oui	Non	
MODULE DE COMMUNICATION							

(OPÉRATEUR-USAGER)							
L'utilisateur peut choisir un opérateur spécifique (nom ou sujet)	Points d'accès de l'utilisateur personnalisés, qui permettent un routage basé sur les spécifications déterminées par la bibliothèque.	Non, "cependant c'est une option que nous pourrions probablement rajouter assez facilement".	"Best-match" routing based on global reference network specifications . Le routage le "mieux adapté" basé sur les spécifications d'un réseau global de référence	Oui, l'utilisateur peut faire son choix dans un répertoire des opérateurs ou peut utiliser un point d'accès personnalisé. On peut définir un groupe d'opérateurs pour chaque type de questions.	Points d'accès de l'utilisateur personnalisés, qui permettent un routage basé sur les spécifications déterminées par la bibliothèque.	Points d'accès de l'utilisateur personnalisés, qui permettent un routage basé sur les spécifications déterminées par la bibliothèque	Apparemment non. Question réorientable directement .vers le courriel de tel ou tel bibliothécaire.
Informations sur l'appel entrant	Variables normales du Web, page de départ de l'utilisateur (referring page), en plus de l'objet de sa recherche. Localisation géographique. Possibilité pour l'opérateur de voir quelle page a été visitée par l'utilisateur avant de demander son aide.	Adresse IP	Variables normales du Web, plus questionnaire avant la session d'aide.	Variables normales du Web, page de départ de l'utilisateur, temps passé sur la page, localisation géographique.	Variables normales du Web, plus l'info du formulaire rempli avant la session d'aide, adresse URL de la page de départ.	Variables normales du Web. Toutes les données du formulaire pré-clavardage, l'heure de branchement, le mode d'entrée (signification, niveau de service).	
Chat en direct	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Indicateur de frappe	Oui	Oui	À venir avec la nouvelle version (automne 2005?).	Oui	Non	Non	
Pousser URL (opérateur)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	
Pousser URL (utilisateur)	Oui. Tout contenu accessible via le Web.	Non	Oui, avec la co-navigation.	Non	L'opérateur peut voir où va l'utilisateur, mais ce dernier ne peut pas ouvrir une nouvelle page Web. Dans ce cas, il devra envoyer l'URL à l'opérateur via la boîte de clavardage et c'est l'opérateur qui pourra la charger pour que la page soit visible pour les deux.	Non	L'opérateur peut attacher des URL dans la réponse.
Réponses pré-enregistrées	Les scripts privés et partagés peuvent être édités avant d'être envoyés.	Oui, une liste par compte-client peut être éditée avant d'être envoyée.	Les scripts privés et partagés peuvent être édités avant d'être envoyés.	Oui, les réponses pré-enregistrées conservées sous certaines en-têtes peuvent être éditées avant d'être envoyées.	Les scripts privés et partagés peuvent être édités avant d'être envoyés.	Les scripts privés et partagés peuvent être édités avant d'être envoyés.	Oui
Co-navigation avec formulaire à remplir	Non, mais peut être ajouté. Nouvelle version attendue pour l'année prochaine (incluant transmission électronique d'image et de texte et outil de surbrillance). Oui co-navigation.	Ils en sont à leur troisième essai, mais cela ne marche pas pour le moment. Oui co-navigation et partage de formulaire.	Oui	Le logiciel actuel de "LivePerson" ne l'a pas. "Timpani Contact Center" l'aura.Oui pour tous les forfaits de Timpani.	Oui, requiert MS Java. L'utilisateur (dans ce sens seulement) peut voir toutes les actions du bibliothécaire (frappe de caractère etc.)	Oui, requiert MS Java. Il faut IE pour l'utilisateur et l'opérateur sinon on ne peut que pousser les pages. Fonction "New Window" qui permet le déplacement de la co-navigation d'une fenêtre à l'autre2.	Non, mais compatible.
Surligneur (pointeur)	Non, mais sera une caractéristique de la nouvelle version.	Non	Non	Oui	Oui	Oui	
Authentification lors du partage (Share authentication)	(voir co-navigation)	(voir co-navigation)	Si l'accès aux bases de données se fait par mot de passe ou par EZ Proxy.	La version actuelle du logiciel "LivePerson" ne l'a pas. "Timpani Contact Center" l'aura.	Oui, exige MS Java	Oui, exige MS Java	
Partage/escorte des formulaires	(voir co-navigation)	(voir co-navigation)	Oui	Le logiciel actuel "LivePerson" n' a pas cette option. "Timani Contact Center" l'aura.	Oui, exige MS Java	Oui, exige MS Java	
Partage de fichiers	Oui (PDF, MP3, Zip, Word)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	? possibilité d'envoyer des fichiers joints.
Audio	Le client oui.	Non	Sera disponible après la fin de la fusion de QP et 24/7, pour l'instant non.	Non, cela viendra bientôt pour le Contact Center.Ils peuvent offrir une solution Beta de voix sur IP.	Non, actuellement offre la Voix sur IP dans leur produit "Live Homework" seulement. À venir bientôt.	Non	
Video	Non	Non	Dans QP Enhanced seulement...	Non	Non	Non	
Partage d'applications	Non	Non	Dans QP Enhanced seulement....	Non	Non	Non	
Test d'efficacité de la connexion (avec la version de démonstration du fournisseur)	A. Ouverture et envoi des messages rapides.	A. Ouverture et envoi des messages rapides.	Le test n'a pas pu être fait (contraintes de temps).	B. Mon bloqueur de fenêtre intempestive empêche le sondage d'apparaître, ce qui en plus rend impossible l'envoi à moi-même de la transcription. La co-navigation et le formulaire étaient raisonnablement rapides. selon Timpani, il y a une nouvelle fonctionnalité qui permet de réduire l'impact des bloqueurs de fenêtre	B. Le chargement initial a duré 29 secondes, mais après le chargement, la co-navigation, le formulaire et le surlignage ont été plutôt rapides.	Le contrôle de la configuration a pris 12 secondes. J'ai été incapable de tester la vitesse car j'étais en même temps l'opérateur et l'utilisateur du même système. Je n'ai pas pu tester la co-navigation à cause de la configuration de mon matériel informatique.	

				intempestive.			
Bloqueur de fenêtre en inscrustation ("Pop-up blocker")	Non	Oui	Non	Non	Non	Oui, mais peut alerter utilisateur.	
Compatibilité	Pas de téléchargement de plugiciel. Le bibliothécaire peut utiliser Windows, Mac, Linux, Unix ou Solaris.	Pas de téléchargement de plugiciel. IE ou Netscape versions 4.x et supérieure sont recommandés.	Pas de téléchargement de plugiciel. Le clavier de QP standard est multi-plateforme pour les usagers et les opérateurs.	Pas de téléchargement de plugiciel. Nécessite Pentium 2 pour travailler comme opérateur. Les utilisateurs peuvent avoir besoin de configurer Java.	Pas de téléchargement de plugiciel. Une version actuelle du navigateur est recommandée, l'opérateur doit utiliser IE 5.0 ou une version plus récente. MS Java pour une co-navigation complète.	Pas de téléchargement de plugiciel co-navigation complète: (Windows 98 et plus, IE5 et +, Netscape 4,7 et +, MS et Sun VM) OU (Mac OS9, Netscape 4,7 et +). Pousser des URL : (Win98 ou +, Mozilla, Firefox, Netscape 6/7) OU MAC (Mac OS9 et +, Safari, IR, Netscape). Pour le serveur : PIII, 1,6MHz, 512Mo de mémoire, 15 GO de stockage si hébergement.	Pas de téléchargement de plugiciel. IE 95 et +.
Peut être initié de la fenêtre de saisie n'importe où sur le site	Oui	Oui	Oui	Non, l'utilisateur doit ouvrir une fenêtre de clavier avant d'entrer sa question.	Oui		
Autres caractéristiques	Paramétrage de sorte à n'avoir qu'une session par après-midi ou plusieurs sessions (jusqu'à 6) au même moment! Possibilité de limiter l'accès à certains utilisateurs en bloquant leur URL. Paramétrage de l'aide : envoyer message au bibliothécaire selon disponibilité ou expertise. Filtrage des utilisateurs selon profil. Mise à jour à chaque démarrage.	Les utilisateurs ont connu 0% de temps d'indisponibilité depuis août 2000. Conforme aux normes ADA pour les handicapés.	Module complet de planification des plages de la bibliothèque. Bases de connaissances locale, de groupe ou globale. Recherche de l'utilisateur dans la base de connaissances globale. Conforme aux normes ADA pour les handicapés.	Suivi des campagnes (Campaign Tracking). Des messages d'alerte avertissent les opérateurs quand des personnes-clefs se connectent au site	Conférence à plusieurs participants, contrôle de l'orthographe (en Anglais...), diaporamas et possibilité de planifier les sessions par rendez-vous. Interface usager facilement traduisible mais hard code pas encore traduit.	Traduction française en cours, du hard code si besoin, mais l'interface usager est traduisible facilement en Français. Souplesse, module administrateur convivial, configurations et adaptations nombreuses et simples, service à la clientèle, dépendance réduite du fournisseur pour les changements.	Possibilité de messagerie instantanée, service sms, co-navigation, téléphonie sur Internet, crée références en format marc 21.

Annexe 2

Les services de référence à distance dans les bibliothèques universitaires du Québec

Document de travail, établi d'après la visite de tous les sites Web des universités du Québec et des publications de la CREPUQ.

CONFERENCE DES RECTEURS ET DES PRINCIPAUX DES UNIVERSITES DU QUEBEC. SOUS-COMITE DES BIBLIOTHEQUES GROUPE DE REFLEXION SUR LES SERVICES DE LA BIBLIOTHEQUE VIRTUELLE. *Le service de référence dans le contexte de la bibliothèque du XXI^e siècle : Pour une approche interactive dans un espace virtuel* [en ligne]. S.l. : Conférence des principaux des universités du Québec, janvier 2001. Disponible sur : <<http://CREPUQ.qc.ca/documents/bibl/bibvirtuelle/refbib.htm>> (consulté le 6 septembre 2005).

CONFERENCE DES RECTEURS ET DES PRINCIPAUX DES UNIVERSITES DU QUEBEC. SOUS-COMITE DES BIBLIOTHEQUES. GROUPE DE TRAVAIL SUR LA REFERENCE A DISTANCE. *Un service interactif de référence à distance pour les bibliothèques universitaires québécoises* [en ligne]. S.l. : Conférence des principaux des universités du Québec, 8-9 mai 2003. Disponible sur : <http://crepuq.qc.ca/documents/bibl/ref_dist/REFD_rapport.htm> (consulté le 6 septembre 2005).

Bibliothèques d'universités	Services	Fonctionnement et organisation	Projets en cours
Guelph (en Ontario, à titre de comparaison) anglophone	<p>Formulaire et chat dès 2001</p> <p>Page d'accueil très claire détaillant les principaux services et les conseils techniques, les contacts des bibliothécaires par discipline.</p> <p>Aide et informations détaillées sur le service et son utilisation (niveau, confidentialité, statistiques) ; description du projet très en détail, page dédiée aux problèmes techniques. Véritable vade-mecum.</p> <p>Charte (« polices »)</p> <p>Réponse à toute question ayant trait aux enseignements de Guelph.</p> <p>Guide d'aide technique</p>	<p>Logiciel : VRL+</p> <p>Ouverture : 5 plages 3h le matin et de 9h à 12h 4 plages de 4h le soir de 17h à 21h.</p> <p>Organisation du travail : 7 personnes, 2 à 3 plages par personne (entraînement 1h/semaine au moins), création de document de support, sont impliqués dans les classes virtuelles.</p> <p>Durée du chat de maximum 20 minutes sinon réponse par mail.</p> <p>Demande le numéro de téléphone pour mieux répondre.</p> <p>Formation du personnel = 1 semaine de formation au printemps 2001 (contenu de la formation).</p> <p>Description de la politique de promotion, de l'évaluation.</p> <p>Conseil aux autres bibliothécaires : contacter les éditeurs pour permettre l'accès distant.</p> <p>Dès 2002, moyenne de 120 questions/mois (jusqu'en 2003). Nombre toujours en croissance.</p>	<p>Projet d'installation d'un service de messagerie instantanée</p> <p>Membre de l'Ontario Virtual Collaborative Project</p>
Concordia anglophone	<p>Formulaire et chat dès 2003.</p> <p>Ouverture du service : 13 à 17h.</p> <p>Service accessible par la rubrique « recherche et assistance ».</p> <p>Charte à disposition de l'utilisateur, rappel du copyright.</p> <p>FAQ, conseils techniques. (FAQ du chat en fait), conseils techniques, appel tel éventuel durant chat. Annuaire des bibliothécaires par discipline.</p>	<p>Logiciel : QP (interface 24/7)</p> <p>Organisation : 17 bibliothécaires des deux services y participent. Délai de réponse 48h.</p> <p>Supports et organisation en cours.</p>	<p>Test de septembre 03 à fin avril 2004</p> <p>Octobre 05 : service 24/7 opérationnel depuis 18 octobre 2005.</p> <p>Appartenance au REF-D</p> <p>Intérêt pour le projet-pilote en 2003-2004 et 2005-2006</p>

Bibliothèques d'universités	Services	Fonctionnement et organisation	Projets en cours
Ecole Polytechnique (affiliée à l'université de Montréal)	Formulaire Service accessible sous la rubrique « Aide ». Annuaire des contacts des bibliothécaires de référence FAQ		Test 2002-2003 de BiblioDirect qui a échoué. Intérêt pour projet-pilote en 2003-2004
ENAP Ecole nationale d'administration publique	Simple mention de contact (courriel)		
ETS Ecole de Technologie supérieure	Formulaire Service accessible sous la rubrique « Aide à l'utilisateur ».		Test mais problèmes, suspension abonnement en février 2005, cependant réel intérêt Appartenance au REF-D Intérêt pour projet-pilote en 2003-2004
HEC Montréal	Service accessible sous la rubrique « Aide à la recherche », annuaire des bibliothécaires.		Appartenance au REF-D Intérêt pour projet-pilote en 2003-2004
INRS Institut national de la recherche scientifique	Formulaire Service accessible sous la sous-rubrique « services offerts » puis « référence et recherche bibliographique ». Rappel de la confidentialité.		Appartenance au REF-D Intérêt pour projet-pilote en 2003-2004 Attente de la restructuration de la bibliothèque avant de nouveaux projets
Laval	Formulaire (en cas de dernier recours), accessible via les rubriques « Vous ne trouvez pas » et sous catégorie « nous répondons à vos questions ». Annuaire des bibliothécaires Page de présentation du service de référence virtuelle (admet que la relation à distance est commode même si elle ne remplace pas le contact). Politique du service accessible sur le site	Orientation des questions vers les responsables du service de la référence en général, soit vers les conseillers de documentation spécialisés. Répond en priorité aux usagers de l'université et de la région (mission locale).	Test de QP en 2004 mais interruption abonnement en février 2005 (problèmes techniques et linguistiques), volonté d'authentification des usagers, des tris des demandes.
McGill anglophone	Formulaire, chat (janvier 2006) Rubrique « Ask us » (annuaire des bibliothécaires) puis sous-rubrique « Ask a librarian » (formulaire)	Logiciel QP en janvier 2006 Les bibliothécaires vont se relayer, organisation à définir.	Appartenance au REF-D Intérêt pour projet-pilote en 2003-2004
Université de Montréal	Formulaire, chat (interruption). Service accessible sous la rubrique directe BiblioDirect sur le site.	Une technicienne a été embauchée, sinon plages réparties entre les techniciens.	Appartenance au REF-D. Intérêt pour projet-pilote en 2003-2004 et 2005-2006
Université du Québec à Montréal	FAQ, annuaire des bibliothécaires de référence et des services.		Appartenance au REF-D.

Bibliothèques d'universités	Services	Fonctionnement et organisation	Projets en cours
	Service accessible via 2 rubriques qui permettent d'y accéder : « aide à l'utilisateur » et « où trouver?».		Intérêt pour projet-pilote en 2003. Test en 2004, arrêt abonnement à QP en février 2005. Mais réflexions sur l'organisation (groupe de travail depuis 2004).
Université du Québec en Outaouais	Service « SOS Biblio » accessible sur la page d'accueil. FAQ		Position en retrait, pas de test mais intérêt. Appartenance au REF-D Intérêt pour projet-pilote en 2003-2004
Université du Québec à Rimouski	Formulaire Service accessible par la rubrique du Service de référence, annuaire des bibliothécaires de référence.		
Université du Québec à Trois-Rivières	Formulaire -« Aide » sur la page d'accueil de la bibliothèque, - « téléconférence » est une sous-catégorie FAQ Se veut une aide en cas d'accès à la documentation électronique	Délai de 48h (nécessité de disposer d'une carte valide pour bénéficier du service). Ouverture du service du lundi au vendredi.	
Université du Québec à Chicoutimi	FAQ, annuaire des bibliothécaires Accessible via la rubrique « Aide à l'utilisateur »		
Sherbrooke	Formulaire Nom du service : « Posez votre question » sur la page d'accueil du site de la bibliothèque. Autre cheminement possible : « aide à la recherche » service proposé en dernier recours. Annuaire des bibliothécaires Si la question est approfondie, un courriel avertit que la question est orientée à un bibliothécaire spécialisé, offre de RV par téléphone ou au bureau si la question est trop complexe. Charte lisible par l'utilisateur, rappel du copyright et de la confidentialité.	48h de délai de réponse	Position en retrait, pas de projet à court terme. Appartenance au groupe REF-D

ANNEXE 3

Questionnaire envoyé aux bibliothèques françaises

Questionnaire élaboré lors du stage d'étude et envoyé à tous les services communs de documentation, bibliothèques spécialisées, d'INSA, d'instituts polytechniques

Liste disponible sur : <http://www.sup.adc.education.fr/bib/>

État des lieux

- 1.-Pourriez-vous me tracer un bref historique du projet, préciser les objectifs?
- 2.-Sous quelle forme offrez-vous un service à distance (téléphone, chat, courriel, formulaire)?

Technique

- 3.-Lors des séances de chat, utilisez-vous le co-browsing (ou co-navigation ou navigation conjointe)
- 4.-Utilisez vous de(s) logiciel(s) spécialisés? S'agit-il de logiciels « maison » (je vous demanderai alors une brève description), ou êtes-vous abonné à un service commercial de type Questionpoint, et si oui, quelle version (QPE, QP standard, QP 24/7)? Quelle évaluation faites-vous de ce(s) logiciel(s)? Même question pour les outils de gestion interne (s'ils sont différents).
- 5.- Quels sont les coûts d'installation et de maintenance (hors frais de personnel) et sur quelles bases sont-ils calculés (nombre d'utilisateurs, frais d'installation, forfait, licence par utilisateur et par poste) ?
- 6.-Comment avez-vous procédé aux tests? Avez-vous mené une analyse des besoins?
- 7.-Quels sont les développements à l'avenir? Quelles sont les évolutions souhaitées?

Management et politique

- 8.-Quel a été l'impact de ce nouveau service sur le personnel (prise en main des nouveaux outils, changement de l'organisation existante)?
- 9.-Disposez-vous d'un soutien institutionnel fort?

Politique de service

- 10.-Qui peut utiliser ce nouveau service? 10 bis.- Quelles sont les informations demandées aux usagers?
- 11.-Est-il en accès restreint?

Traitement

- 12.-Quelle est la procédure de connexion/ mise en relation avec l'utilisateur? (ex : envoi systématique d'un questionnaire avant la connexion avec le bibliothécaire « avez-vous consulté tous nos catalogues?)
- 13.-Quel nombre moyen de questions le service de référence traite en une semaine/mois/année?
- 14.-Quelle est la durée moyenne du traitement d'une réponse ? Avez-vous fixé une limite maximale de traitement? Vous engagez-vous à tenir un délai précis?
- 15.- Les questions sont-elles archivées? Donnez-vous à une base de connaissance ? Si oui le lecteur peut-il procéder à des recherches?
- 16.- *(répondre si ce n'est pas clairement indiqué sur le site Web en accès libre)* A quel type de questions répondez vous? 16bis- A quel type de questions ne répondez-vous pas?
- 17.-Combien de niveaux de réponses distinguez-vous?
- 18.-Différenciez-vous les réponses selon les groupes d'utilisateurs (1^{er} cycle, enseignants...?)

19.-Quelles sont les informations que vous donnez dans une réponse? (factuelles, bibliographiques, données primaires, voire extraites d'une base de données payante?).Quelle est la structure des réponses? (présentation des bdd, type de phrase d'introduction...).

20.- A l'épreuve du terrain, quelles sont les questions auxquelles vous répondez le plus souvent/ 20bis- le moins souvent?

21.-Combien de questions recevez vous de personnes n'appartenant pas à votre institution ; 21bis-de l'Etranger?

22.-En quelle(s) langue(s) pouvez-vous traiter les réponses?

Organisation du service

23.-Pouvez-vous me décrire brièvement l'organisation du service (centralisé ou pas, nombre d'ETP, statuts, plages horaires, horaires du service, système basé sur le volontariat)? 23bis.- Avez-vous disposé de moyens supplémentaires?

24.-Avez-vous une base de référence (sites, ouvrages, revues) pour aider vos bibliothécaires?

25.-Avez-vous une charte consultable par le lecteur?

Evaluation du service

26.-Disposez vous de statistiques d'utilisation? Si oui, comment sont-elles générées ? établissez-vous le profil de vos visiteurs?

28.-Avez-vous procédé à une enquête de satisfaction? Si oui, quels en sont les résultats?

29.-Avez-vous des indicateurs de performance? Si oui, quels sont-ils?

30.-Votre bibliothèque participe-t-elle a un réseau collaboratif/coopératif?Ou envisage-t-elle de le faire? - Si non, serait-elle intéressée?

Formation et promotion

31.-Avez-vous formé votre personnel? Si oui, comment cette formation s'est-elle déroulée?

32.-Avez-vous organisé des sessions de formation pour vos usagers?

33.-Organisez-vous/comptez-vous organiser des campagnes de promotion de ce nouveau service? Si oui sous quelle forme?

Divers

34.-Quelle est la personne ressource à contacter dans votre institution si nous avons besoin de compléter ces information?

Annexe 4

Questionnaire de l'enquête BiblioDirect

Questionnaire élaboré dans le cadre du stage d'étude destiné aux étudiants de la bibliothèque EPC-Biologie, lors des démonstrations pilotes de *BiblioDirect* en novembre 2005. Revu par Hélène Tardif.

Q.1. À la lumière de la démonstration à laquelle vous venez d'assister pouvez-vous donner votre appréciation des quatre fonctionnalités du logiciel?

Choisir entre : 1 = utile, 2 = novatrice ou 3 = gadget (inutile)

Pousser des pages	1	2	3
Co-navigation (escorter l'utilisateur dans des pages web)	1	2	3
Flèche rouge	1	2	3
Transfert de la conversation à un bibliothécaire spécialiste	1	2	3

Q. 2. Veuillez encrer la réponse qui décrit le mieux votre niveau d'accord ou de désaccord avec l'énoncé suivant : **le fait de ne pas voir l'employé de la bibliothèque lors d'une séance de référence via BiblioDirect nuit à la qualité de l'échange et à la compréhension de l'information donnée.**

1 = Complètement en désaccord

2 = En désaccord

3 = Neutre

4 = D'accord

5 = Complètement d'accord

Q.3. En général, comment faites-vous pour trouver vos premières informations dans le cadre d'un travail académique? Choisissez la réponse qui correspond le mieux à votre façon de faire habituelle.

Je demande à un/une camarade ____

Je demande au professeur ____

Je demande au personnel de la référence de la bibliothèque ____

Je cherche dans Google ou Yahoo ou autre moteur de recherche sur le Web ____

Q.4. Êtes-vous connecté à Internet à la maison? oui ____ non ____

Si oui, s'agit-il d'une connexion haute vitesse? ____.

1/2

Q. 5. Vous arrive-t-il d'utiliser un service de messagerie instantanée (MSN Instant Messenger, Yahoo! IM, ICQ, iCHAT)?

Souvent ____

De temps en temps _____

Rarement _____

Je ne sais pas ce que c'est _____

Q. 6. Si vous aviez le choix entre différents services d'aide quel serait votre mode de transmission préféré.

___ Le clavardage simple avec les fonctionnalités comme l'envoi de la conversation, la flèche rouge, l'envoi de fichiers.

___ Le clavardage avec co-navigation avec les fonctionnalités comme l'envoi de la conversation, la flèche rouge, l'envoi de fichiers.

___ Le courriel

___ La messagerie instantanée (sans les fonctionnalités de la co-navigation mais en plus rapide).

___ Le service SMS (service de messages courts ou «textos» à partir du téléphone portable)

___ La visioconférence (téléconférence au moyen de caméra Web)

Autre _____

Q.7. Maintenant que vous connaissez le service BiblioDirect pensez-vous l'utiliser au moment où il entrera en service? oui ___ non ___

Commentaires : _____

Q. 8. Renseignements généraux

- À quel département êtes-vous rattaché? _____

- À quel cycle êtes-vous inscrit? _____

Merci de votre collaboration!

L'Équipe de la référence de la bibliothèque ÉPC

Annexe 5

Bibliothèques disposant de SRV en France et méthodologie d'enquête

Tableau des bibliothèques offrant un service de renseignement virtuel en France » à partir du benchmarking et de la méthodologie d'enquête élaborée dans le cadre de ce travail, qui est également présentée. Octobre 2005.

Services identifiés (éventuellement nom du service)	Type d'établissement (BU au sens large, BP,BN)	Commentaire	Ont répondu à l'enquête
Angers Université (1)	BU	courriel	Oui
Bibliothèque Ste Geneviève	BU	forum	Oui
BIUM (BIUM-Info) (2)	BU	formulaire	Oui
BIUP (<i>InfoBiup</i>)	BU	courriel	Non
<i>Bibliothèque municipale de Lyon (BML)</i>	<i>BP</i>	<i>Forum et base de connaissance</i>	<i>Non</i>
<i>BnF</i> (2)	<i>BN</i>	<i>Courriel, formulaire divisé en thèmes de recherche</i>	<i>Oui</i>
<i>Bpi</i> (2)	<i>BP</i>	<i>Formulaire, courriel, chat</i>	<i>Oui</i>
SICD Grenoble 2-3	BU	formulaire	Non
SCD Antilles-Guyane (2)	BU	Formulaire, chat en projet	Oui
INHA	BU	courriel	Oui
<i>Cité de la musique</i>	<i>BP</i>	<i>formulaire</i>	<i>Non</i>
SCD Nancy 1 (2)	BU	Formulaire, courriel	Oui
SCD Paris 8 (seulement sur des fonds particuliers)	BU	Formulaire	Non
SCD Strasbourg 1 (2)	BU	Formulaire, courriel	Oui
SCD Toulouse 1	BU	Courriel	Non
SCD Toulouse 2 (2)	BU	Formulaire	Oui
SCD Toulouse 3 (BU santé) (2)	BU	Formulaire	Oui

(1) Réponse au questionnaire (2) réponse au questionnaire détaillé ou entretien

En italiques : bibliothèques qui ne sont pas rattachées à un établissement d'enseignement supérieur ou de recherche

Addenda :Ajouter pour les services existants la Bibliothèque de l'université technologique de Compiègne et l'Infothèque du pôle Léonard de Vinci.

Méthodologie

J'ai tout d'abord **défini mon corpus** en incluant les SCD, bibliothèques universitaires de France, bibliothèques gérées par le ministère de l'Education Nationale (INSA, INP, ENS) et grands établissements culturels parisiens (Mazarine, Institut de France...) Cependant, à titre de comparaison ou d'éclairage, j'ai mené une enquête parallèle auprès d'autres établissements ayant une politique en la matière : la Bpi (*Radis* et *Bibliosés@me*), BM de Lyon, BnF, la Cité de la Musique, l'Institut Pasteur, le Cerdoc, Au préalable, j'avais déjà obtenu des entretiens en juin et juillet à la Bpi (deux entretiens) et à la BnF. Malheureusement la BM de Lyon n'a pas pu répondre à mes sollicitations par manque de temps probablement. Ma revue de littérature m'avait donné un aperçu de la situation française et j'ai recueilli des renseignements fort utiles, en ce qui concerne la BML par exemple. J'ai été en contact avec la BIUM cet été. Ces entretiens et défrichages préalables m'ont permis de jeter les bases de mon questionnaire.

- Mon **questionnaire**, dont certaines questions ont été inspirées par l'enquête d'intérêt de la CREPUQ auprès des bibliothèques québécoises en 2003, comporte 34 questions, réparties en 8 catégories principales : état des lieux (forme(s) du service) et historique, aspect technique, management et politique, politique de service, traitement des questions et processus de réponse, organisation du service ; évaluation du service, formation des usagers et des professionnels et promotion du service. Je me doutais que ce questionnaire très complet, ne pourrait obtenir de réponses à toutes ces questions, car les services sont encore peu évolués en France d'autant que peu de bibliothèques les utilisent. J'ai proposé par ailleurs un mini questionnaire qui reprend les grandes lignes du premier. Cependant, il m'intéressait de savoir quelle politique de service ou quelles solutions techniques les bibliothèques ayant ce projet pourraient mettre en œuvre. Mon questionnaire était donc autant - voire plus - destiné aux services en projet qu'aux services en fonctionnement.

- Puis, j'ai complété cette démarche **de benchmarking** en visitant tous les sites des bibliothèques du corpus grâce à l'annuaire de la SDBD et en identifiant les services de référence à distance. J'ai alors essayé de contacter les responsables de ces services lors du premier envoi du questionnaire et d'identifier les éventuels responsables des services de référence ou du service public, voire des Webmasters, ou, le cas échéant, des directeurs d'établissement.

- J'ai envoyé fin septembre (et effectué une relance au début du mois d'octobre) des courriels à toutes les bibliothèques visées, qu'elles soient ou non dotées de tels services, afin de m'informer des projets en cours.

- A partir des données recueillies (53 réponses dont 8 questionnaires complets envoyés ou entretiens faisant office de questionnaires), j'ai clos l'enquête au 15 octobre 2005 (les bibliothèques avaient 20 jours pour y répondre) ; j'ai établi un document de travail sous Excel et une synthèse, dont j'ai fourni les éléments principaux dans le corps de mon développement. Ce taux de retour me semble satisfaisant au sens où en cette période de rentrée beaucoup de responsables de services étaient très occupés.

J'ai donc pu distinguer les phases de développement et avoir un aperçu de la situation française dans ce domaine.

Annexe 6

Etat d'avancement des bibliothèques universitaires françaises au niveau des SRV

Document de travail élaboré dans le cadre du mémoire. Octobre 2005.

Etat d'avancement (phases) Voir p. 42-43 du mémoire

Phase 1 : BIU Montpellier, SCD Reims, SCD Strasbourg 3, SCD Caen, La Rochelle, Paris 1, SCD Nice (« pas dans l'immédiat »), SCD Polynésie (« mutualisation nécessaire »), SCD Franche-Comté, SCD de Versailles et de St Quentin, INSA Rennes.

Phase 2 : SCD Lille 3 (« en panne »), SCD Paris 9 (« en panne »), Pau (« en panne »), SCD Grenoble 1 (« en panne »), SCD Paris 3, SCD Strasbourg 3, BIU Sorbonne (« en panne »), Paris 10, Lyon 2.

Phase 3 : SCD Valenciennes, Aix-Marseille 2 (« en panne »).

Phase 4 : SICD Grenoble 2-3 (« en panne »), SCD Toulouse 3 (BU santé), SCD Strasbourg 1, SCD Angers, BIUM, SCD Nancy 1, Lille 1, SCD Toulouse 2, SCD Antilles-Guyane, SCD Toulouse 1, INHA, BIUP, BU Paris 8 (pour un fonds spécialisé). (BML+ Cité de la musique + BnF + Bpi).

Ajouter la bibliothèque de l'université technologique de Compiègne et l'Infothèque du pôle Léonard de Vinci.

Annexe 7 :

Points de vigilance du cahier des charges et du cahier des clauses techniques et particulières

Document de travail élaboré dans le cadre du mémoire d'étude.
Novembre 2005.

- Connaître la configuration requise minimale pour ajuster le matériel informatique (la connexion haut débit étant un pré-requis).
- Voir s'il y a la possibilité d'héberger le système chez le prestataire (plus de souplesse et évite de disposer d'un serveur).
- La gestion de la file d'attente (messages d'attente par exemple).
- La mesure du coût. Le coût varie de 2000 à 6000 dollars US par an (1600 à 4800€)¹. En général, il est calculé selon le nombre d'opérateurs simultanés.
- Essayer d'éviter de télécharger un plug-in sur le poste de l'utilisateur pour alléger la procédure.
- La possibilité de disposer d'un service de courriel . A Carnegie Mellon, l'arrivée du chat a entraîné aussi une hausse du nombre de courriels.
- Le transfert possible de la conversation à un autre bibliothécaire-expert ou juste pour passer le relais.
- Les possibilités d'archivage des conversations. Ainsi Strasbourg 1 et la BU santé de Toulouse 3 désirent disposer de base de connaissance. La Bpi, la BmL, Nancy 1 en disposent, plus ou moins élaborées.
- La possibilité de générer et de paramétrer des statistiques assez précises.
- Les possibilités de communication vidéo et audio.
- La téléphonie via IP. En effet, l'UdeM a constaté que les entretiens virtuels étaient plus efficaces alliés à une conversation téléphonique, surtout si la question est complexe (gain de temps).
- Les fonctions de co-navigation, de « push », d'envoi de documents.
- Une sécurité des échanges suffisante.
- Une garantie de confidentialité.
- La maintenance et l'aide en ligne du prestataire.
- La compatibilité avec tous les systèmes d'exploitation et les navigateurs. Ainsi, avec les logiciels sur le marché, les systèmes d'exploitation sous Mac ne supportent pas la co-navigation. Quelques logiciels exigent du côté des bibliothécaires l'utilisation IE (des problèmes ont été constatés avec Netscape et Mozilla).
- La compatibilité avec les ressources électroniques payantes. *BiblioDirect* connaît ainsi des problèmes d'accès à sa documentation électronique pour des problèmes techniques de proxy.
- La possibilité d'envoyer des sondages de satisfaction à l'utilisateur.
- La conformité aux normes pour les handicapés, par exemple américaines (ADA).

¹ Selon l'enquête de 2003 de David Lankes, 69% des établissements interrogés avaient dépensé moins de 2500\$US.

Annexe 8

Synthèse des logiciels libres et/ou gratuits de messagerie instantanée

Document élaboré dans le cadre du stage d'étude, destiné au comité REF-D de la CREPUQ. Novembre 2005.

Les avantages de la messagerie instantanée par rapport au courriel

Le courriel engendre des difficultés comme les pourriels (le pourriel est la traduction franco-québécoise de spam, c'est-à-dire courrier indésirable), le délai d'attente entre la question et la réponse, la perte du courriel dans un flot de courriers.

Par rapport au clavardage offert par les prestataires actuels, la messagerie instantanée bénéficie :

- d'une plus grande rapidité (avec le clavardage, il faut ouvrir le logiciel..).
- de la possibilité d'un dialogue informel.
- de la gratuité.
- d'une formation du personnel basique (comment insérer des URL, insertion de textes préformatés).

Par contre, elle souffre de certains désavantages :

- pas d'archivage dans une base de connaissances par exemple.
- pas de conavigation et de parage de fichiers (sauf pour certains élaborés).

= nécessité pour l'usager de télécharger un plugiciel mais on peut supposer que la majorité des étudiants l'ont déjà fait. Avec un agrégateur comme Trillian.

- problème de sécurité et de confidentialité (mais certains logiciels offrent des garanties).
- problème pour les bibliothécaires qui peuvent être submergés de questions.
- pas d'hyper liens mais que des URL.

Ce qu'il faut faire :

- créer des profils.
- accepter les imperfections et les fautes de frappe.
- télécharger le plugiciel sur tous les postes informatiques de la bibliothèque.

A quand les systèmes de messagerie collaboratifs?

Utilisations :

En Australie, à l'université du Southern Illinois (Etats-Unis), dans les bibliothèques de l'Etat de Pennsylvanie (Etats-Unis), Université de Duke (Etats-Unis), Ford Library (Etats-Unis), Marin County Librarie (<http://www.co.marin.ca.us/library/im.cfm>), St Joseph County Library (<http://www.sjcpl.org/askalibrarian/askalibrarian.html>).

Webliographie des sites-annuaires de bibliothèques utilisant des IM, commerciaux ou gratuits.

-Site regroupant en général tous les projets open source menés en bibliothèque.

Il mêle produits gratuits et commerciaux certes, mais parfois logiciels propriétaires et en open source. La liste n'est pas actualisée. Donc il faut être prudent mais la liste donne des informations intéressantes.

http://dmoz.org/Reference/Ask_an_Expert/Libraries/

-Site consacré aux services de référence à distance aux USA principalement, liste des établissements (et logiciels utilisés) offrant un tel service.

<http://www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/LiveRef.htm>

-Site regroupant les systèmes de clavardage : <http://www3.baylor.edu/LIRT/lirtnews/2000/schat.html>

-Site regroupant dans les services de référence à distance dans le monde :

http://www.liswiki.com/wiki/List_of_libraries_providing_virtual_reference_services

Logiciel	URL	Fonctionnalités	Établissements utilisateurs	Divers
JYBE	http://www.jybe.com	<p>Open source</p> <p>Gratuit pour le moment</p> <p>Plugin de Firefox (compatible IE)</p> <p>Navigation collaborative (partage de sessions avec un ou plusieurs contacts souhaités, qui peuvent voir le contenu des sites visités)</p> <p>Chat (fenêtre s'intègre automatiquement)</p> <p>Mise en ligne de documents (<i>presentation zone</i>)</p>		<p>Source : http://www.outilsfroids.net/news/906.shtml</p>
JABBER	http://www.jabber.org/	<p>Open source</p> <p>Possibilité d'installer son serveur</p> <p>Liste de contacts illimitée</p> <p>Confidentialité et sécurité assurées</p>		<p>Source : http://wiki.jabberfr.org/index.php?title=Jabber</p>
RAKIM		<p>Open source</p> <p>Bien documenté`</p> <p>Co-navigation</p> <p>Fonction pousser</p> <p>PHP, Linux, serveur Apache, My SQL</p> <p>Interfaces possibles : administrateur, bibliothécaires, usagers</p>	<p>Tests OhioLink, Midlands Technical Colleges (4) établissements</p> <p>Testé Par Lawline (logiciel 24/7 a été préféré notamment)</p>	<p>Source : <i>Computer in libraries</i>, mai 2005, Shwan Carraway</p>

Logiciel	URL	Fonctionnalités	Établissements utilisateurs	Divers
		Statistiques (semaine, mois, année) Transcriptions archivées Possibilité de faire des enquêtes Usagers ont un compte configurable Alarme sonore Base partagée de signets illimitée Logiciel hautement configurable, facilement maintenable, convivial Licence GPL Travail actuel sur l'accès aux bases payantes		
MORRIS MESSENGER	http://www.lib.siu.edu/chat/ http://distlib.blogs.com/distlib/2005/05/rakim_open_sour.html	Les fichiers ont été testés et fonctionnent avec les outils suivants : Open source -Sun OS 5.7 (ne marche pas sous Windows mais sous Unix). - Apache 1.3 - Perl 5 - MySQL 3.23	Le Morris Library Online Reference software a été conçu par Keith VanCleave. Le projet est coordonné par by Jody Fagan .	
TRILLIAN	http://www.trillian.cc/	Agrégateur des principaux systèmes gratuits: ICQ, AIM, MSN, Yahoo Messenger, Jabber, IRC. Logiciel propriétaire mais gratuit Client IRC : plusieurs réseaux à la fois et plusieurs connexions par		Sources : http://telechargement.journaldunet.com/fiche/4868/2/trillian/

Logiciel	URL	Fonctionnalités	Établissements utilisateurs	Divers
		<p>réseau.</p> <p>Gratuit</p> <p>Consigne automatiquement les liens inclus URL dans des messages</p> <p>Interface conviviale</p> <p>Audio pendant le chat</p> <p>Il existe une version grand public gratuite et une version professionnelle payante. La version payante permet l'installation de plugins, qui permettent d'ajouter de multiples fonctions comme la surveillance d'une boîte de courrier électronique, la séparation automatique des messages trop volumineux</p>		<p>http://fr.wikipedia.org/wiki/Trillian</p>

Annexe 9

Synthèse sur les logiciels libres de référence virtuelle

Document élaboré dans le cadre du stage d'étude, destiné au comité REF-D de la CREPUQ. Novembre 2005.

Logiciel	URL	Fonctionnalités	Établissements-tests	Divers
Ask a librarian service application		Je n'ai pas retrouvé trace de ce logiciel	SCD de l'ULP Strasbourg 1	
Askal	http://library.unomaha.edu/research/ask/srvcoverview.php http://library.unomaha.edu/research/ask/srvcoverview.php	PHP-MySQL Authentification Pas d'interactivité ni de co-navigation Archivage questions et réponses Statistiques de bases reprises et enrichies sous Excel	SCD de Toulouse 3, Nancy 1, Antilles-Guyane	N'est plus maintenu (attente d'une nouvelle version?). Difficultés d'installation à Marseille et autres universités françaises. Logiciel libre le plus utilisé par les quelques bibliothèques françaises offrant des SRV.
OPEN AAQ	Page du projet sur : http://sourceforge.net/projects/openaaq Présentation sur : www.thealbertalibrary.ab.ca/netspeed/netspd2001/presentations/NetspeedD3.ppt Interface utilisateurs http://www.lrc.gmcc.ab.ca/research/ask Interface administrateur : http://www.talonline.ca/askaquestion/postsecondarylibraries/	Conçu avec des outils libres. Configuration requise : Linux, PERL, MySQL, Apache web server, Javascript Usager remplit un formulaire et reçoit une réponse par courriel Workflow Base de connaissance Possibilité de travailler à plusieurs niveaux (groupes de bibliothèques) Authentification possible par courriel Une personne s'occupe de la maintenance de base	Bibliothèques d'Alberta	Conçu pour la collaboration en réseau.

		<p>Liste de discussion Un coordinateur par établissement</p> <p>Possibilité de demander de l'aide</p> <p>Statistiques : temps passé, type de question et sujet archivés</p> <p>Archivage de la question paramétrable</p>		
<p>Reference Desk Manager (RDM) Attention : base de signets</p>	<p>http://oregonstate.edu/~reaset/RDM/</p>	<p>Configuration requise :</p> <p>Unix (Solaris, Linux, BeOs etc.), PHPv4 + IMAP extension, avec des modifications, on peut s'en servir sous Windows</p>	<p>Développé et utilisé par l' Oregon State University</p>	
<p>QABuilder v3 (2004) ou OpenQA</p>	<p>http://www.vrd.org/Incubator.shtml et http://vrd.comm.nsd.org/cgi-bin/wiki.pl?AskNSDL_SOW</p>	<p>A remplacé l' « Incubator » du VRD</p> <p>Possibilité de découper une question en plusieurs questions</p> <p>Plusieurs niveaux en option</p> <p>Possibilité pour administrateur d'envoyer des courriels aux experts et usagers</p> <p>Structure de la réponse basée sur XML</p> <p>Archivage des questions-réponses</p> <p>Scripts possibles</p> <p>Base de connaissance (par catégorie, classement par popularité).</p>	<p>La version Open source s'appelle OpenQA. Institut d'information de Syracuse développe QABuilderv3 (pour le réseau NSDL). La customisation de QABuilder passe par Internet consulting service</p>	<p>But : mutualisation avec d'autres établissements (cf blog de David Lankes : http://quartz.syr.edu/rdlankes/tiki-view_articles.php)</p>

		Chat avec option pousser		
--	--	--------------------------	--	--

Annexe 10

***Raisons du choix de QuestionPoint par la
CREPUQ et captures d'écran du logiciel
QuestionPoint standard (sous la plate-forme
Egain).***

Raisons du choix de la CREPUQ sur QuestionPoint standard en 2002.

- La disponibilité d'une version française promise à brève échéance, permettant un bilinguisme du logiciel. A gauver
- Un coût largement inférieur à ceux de ses concurrents.
- Une longue expérience collaborative d'OCLC (le CRDS ancêtre du réseau collaboratif de QP avait fait ses preuves).
- L'expérience entre OCLC et les bibliothèques universitaires
- L'équipe-support d'OCLC basée à Chambly au Québec

Description des captures d'écran (tests).

- ✓ Interface opérateur (p.36). L'étudiante de l'Enssib, Claire, demande si la bibliothèque dispose du dictionnaire Legendre. A gauche se trouve la boîte de dialogue instantané (historique), au centre la fenêtre de co-navigation (écran partagé, pour le moment vide), au-dessus de la boîte de réponse du bibliothécaire. Des icônes indiquent s'il y a une file d'attente par exemple.
- ✓ Interface utilisateur (p.37). L'étudiante Claire co-navigue avec l'opérateur qui l'emmène sur le site de l'Enssib. A droite se trouve la boîte de dialogue, avec les liens URL des pages visitées. Une flèche rouge (non visible ici) permet de pointer une partie de l'écran que l'on souhaite montrer (de la part de l'opérateur ou de l'utilisateur).
- ✓ Un questionnaire automatique et personnalisable (p.38), est envoyé après chaque session au lecteur. Ce dernier peut également demander une transcription par mail de toute la conversation, qui contient les URL de tous les sites visités. Ces derniers sont affichés automatiquement dans la boîte de dialogue de l'utilisateur, une fois la session terminée.

Express Inbox - Microsoft Internet Explorer

Agent:UdeM_Helene Duration:0h 06m 45s

Librarians Customer Logout Preferences Reselect Availability Help

Customer	Time	Status	Co-Browse
claire	Session 0:01:33 Message 0:00:43	<input type="checkbox"/>	

> Bonjour Madame, je cherchele dictionnaire Legendre

claire UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL TEST

Name: claire
Email Address: nguyen@enssib.fr
Library: EPC
Question: Bonjour Madame, je cherchele dictionnaire Legendre
Browser: Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 6.0; Windows NT 5.0; .NET CLR 1.1.4322)
Referrer: http://www.247ref.org/ref1/uml.htm

UdeM_Helene: Bonjour
 Bienvenue à BiblioDirect.

^ NEWEST ^

[UdeM_Helene - A librarian has joined the session.]

Please hold for the next available librarian. If you would like a transcript of this session emailed to you, please type your full email address now.

claire: Bonjour Madame, je cherchele dictionnaire Legendre

Messages Web Pages

Suggestions + | -

Send

Exit Notes Transfer or Conf Scripts

Précédente Recherche Favoris Média

Adresse http://solo.247ref.org/wscgi/CDM.exe Liens Météo Olympe.bib Ovid-Profiles Intranet Yahoo U Montreal QuestionPoint Logon

Back Forward Refresh

École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques
enssib
 école nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

▶ L'école
 ▶ Les études
 ▶ La formation continue
 ▶ Les concours
 ▶ La recherche
 ▶ Les presses
 ▶ La bibliothèque
 ▶ Bibliothèque numérique
 ▶ Pratique


La bibliothèque numérique de l'enssib

■ BBF
 ■ FORMIST
 ■ REPERE
 ■ SIBEL
 ■ Expressodoc
 ■ IHL
 ■ POLDOC

recherche ok

archives des actualités - proposer une actualité


Bibliothèque. Nouvelles acquisitions : Octobre 2005.
 Actualité du 22/11/2005 proposée par Les ressources documentaires

 revue de presse

Consulter chaque mois, la **liste des nouvelles acquisitions**.
(signalées dans le catalogue des bibliothèques de l'enssib ainsi que dans la rubrique bibliothèque).

[tout savoir](#) aucun commentaire ? [version imprimable](#)

Bibliothèque. Revue de presse : Octobre 2005
 Actualité du 08/11/2005 proposée par Les ressources documentaires

 revue de presse

actualités

actualités suivantes

- Gestion et coordination de projet DCB 1. Master SIB 1. [tout savoir](#)
- Bibliothèque. Jour du dossier thématique. [tout savoir](#)
- Weblog Formi Informations. [tout savoir](#)
- Bibliothèque. de presse: Septembre 2005. [tout savoir](#)
- Nouvelle version électronique du et parution du 2005. [tout savoir](#)

ASK NOW
 A Librarian will be with you shortly.
 Please wait for a greeting.

UdeM_Claire: www.enssib.fr
 ^ NEWEST ^

UdeM_Claire: bonjour
 [UdeM_Claire - A librarian has joined the session.]

Claire Nguyen: Bonjour!

Please hold for the next available librarian. If you would like a transcript of this session emailed to you, please type your full email address now.

Respond and click the "Send" button

[Send](#) [End Call](#)

The image shows two overlapping browser windows. The left window displays a survey form titled "Live Reference Service Survey". The right window shows a thank-you page from "ASK NOW" with a list of visited sites.

Survey Form Content:

Thank you for visiting MCLS live reference service. Please take a moment to fill out the survey below so that we can serve you more effectively.

1. Were you satisfied with the response you received to your reference question?
 Very Satisfied Somewhat Satisfied Not Satisfied
2. The quality of the library staff service in answering this request was?
 Excellent Good Poor
3. Is this the first time you have used this service?
 Yes No
4. Will you use this service again?
 Very likely Maybe Never
5. The ease of using this online reference service is?
 Very Easy Easy Difficult Very Difficult
6. Which best describes you?
7. How did you find out about this service?
 Library Website Librarian at public library
 Newspaper, Radio, TV, Billboard Librarian at Academic Library
 School-Teacher, School-Librarian Surfing the net
 Friend/Relative Bookmark/Flyer
 Other

Thank-you Page Content:

ASK NOW
 We hope your session was productive.

Thank you for participating in an MCLS 24/7 Reference session, we visited the following sites:

- [enssib : 飯le nationale sup 鯨](#)
- [eure des sciences de l'information et des biblioth 鯨](#)
- [enssib : 飯le nationale sup 鯨](#)
- [eure des sciences de l'information et des biblioth 鯨](#)
- [enssib : 飯le nationale sup 鯨](#)
- [eure des sciences de l'information et des biblioth 鯨](#)
- [enssib : 飯le nationale sup 鯨](#)
- [eure des sciences de l'information et des biblioth 鯨](#)
- [enssib : 飯le nationale sup 鯨](#)
- [eure des sciences de l'information et des biblioth 鯨](#)
- [Formation de biblioth 鯨ire - 2003 - cycle K](#)

Exit

REFERENCE

Annexe 11

Charte qualité de la BpI

Bibliothèque publique d'information. Paris, le 13 juillet 2005
Service accueil / Réponses à distance.

✓ Délai de réponse :

Trois jours travaillés

NB : Les bibliothèques devront relever leur boîte régulièrement afin de répondre dans le même délai aux questions relevant de leur compétence spécifique (conditions d'accès, horaires d'ouverture...).

✓ Règles concernant les réponses :

La cohérence des réponses est définie comme suit :

Règles générales :

- Le service n'est pas destiné à devenir un service de fourniture de documents à distance.
- Ne pas laisser de question sans réponse.
- Adapter les références et le niveau de la réponse à l'interlocuteur.
- Pour les utilisateurs distants, privilégier les ressources qui leur sont proches.
- Adapter la réponse au mode de communication utilisé. Par exemple, privilégier les ressources d'Internet dans le cadre de la messagerie électronique.
- Réorienter vers les sources d'information les plus pertinentes par une bonne connaissance des outils et lieux documentaires.
- Citer ses sources, même dans le cas de fourniture directe d'une information primaire.
- Accompagner dans tous les cas la fourniture d'informations par une approche méthodologique et pédagogique.
- Limiter le nombre de bases interrogées au cours d'une recherche bibliographique (5 *actuellement à la Bpi*).

Règles d'organisation :

- Répondre à la question posée dans le délai maximum défini soit directement, soit en réorientant vers des établissements ou centres spécialisés.
- Limiter la durée totale d'une recherche à une heure, sauf cas exceptionnel.
- Assurer le suivi d'une demande réorientée en interne.

Respect du cadre juridique :

- Limiter l'envoi de notices extraites de cédéroms ou de bases accessibles sur abonnement (8 *actuellement à la Bpi*)
- Limiter le nombre de références fournies dans le cas d'une bibliographie (*une dizaine actuellement à la Bpi*)
- Fournir du contenu dans le respect du droit d'auteur (se limiter à des citations). NB : Il est possible de faire des copier - coller de sites Internet gratuits, après avoir vérifié leur pertinence et leur mise à jour (attention aux sites personnels !).

✓ Exemples de limite du champ d'activité :

Ce que nous fournissons :

- Des informations sur les **ressources et les services** de la bibliothèque. Ces demandes peuvent faire l'objet d'une réorientation interne.

- Des recherches sur **tous types de documents**, des demandes pouvant porter sur d'autres supports que l'imprimé : recherches iconographiques, films, partitions, demandes d'adresses de sites web.

Exemple : Quelles traductions de Lope de Vega sont disponibles en français ?
Quels romans de la littérature française ont pour cadre Rome ?

- La **localisation** d'un document.

Exemples : Où trouver un numéro de 1956 de L'Echo d'Alger ?

Où trouver la partition de la chanson La Madelon ?

- Une **orientation** vers des services d'informations documentaires ou de toute nature : orientation scolaire, organismes professionnels, services administratifs...

- Des **éléments bibliographiques** : il s'agit d'une approche générale, privilégiant des éléments méthodologiques et assortie d'une bibliographie succincte suivie éventuellement d'une orientation vers des ressources documentaires pertinentes.

- Des réponses à des demandes de **renseignements ponctuels** et d'informations rapides de tous ordres, par exemples biographiques, concernant la langue française, l'art ou les entreprises.

Exemples : Qui a dit : "les plus courtes erreurs sont toujours les meilleures" ?

D'où vient l'expression "depuis belle lurette" ?

Quel est le plus ancien monument de Paris ?

Quels sont les champignons comestibles ?

Les limites de l'activité du service peuvent concerner :

- Des demandes de **fourniture de documents** : pas d'envoi de photocopies ou documents au titre du prêt entre bibliothèques.

- Des questions de **concours**.

- Des demandes de constitution d'une **bibliographie exhaustive**.

- Des sujets de **dissertation**, philosophiques ou autres (ex : « est-ce que Dieu existe ? »)

- Des **demandes trop spécialisées**, qui feront l'objet d'une réorientation.

- Des demandes de consultation spécialisée, d'ordre **juridique, médical**, ou **généalogique**

Annexe 12

Extrait de la [charte] du Radis à destination des usagers

Bibliothèque publique d'information. *Radis*. « Quelques conseils et informations ». [Page Web].

http://www.bpi.fr/ress.php?id_c=30&id_rubrique1=67

Safari Fichier Édition Présentation Historique Signets Fenêtre Aide

Infos pratiques : Services à distance - Bpi

http://www.bpi.fr/ress.php?id_c=30&id_rubrique1=67

ire Nguyen - Accueil SquirrelMail... Messagerie Une vie de Morue Bibliothèque...de Montréal ALA | Ask NDSL http://livep...e.apple.com/

[Ce que nous faisons](#)
[Ce que nous ne faisons pas](#)
[Des précisions sur notre fonctionnement et notre engagement qualité](#)
[Accédez au catalogue de la bibliothèque](#)
[Avant de poser votre question, consultez les FAQ](#)

Les questions par téléphone

Téléphone
01 44 78 12 75

Renseignements téléphoniques rapides
 Un serveur vocal accessible à toute heure vous indiquera les horaires, les services, les modalités d'accès à la Bpi

Pour un renseignement plus précis, par exemple vérifier la présence d'un document dans le catalogue de la Bpi vous pouvez vous mettre en relation avec un(e) bibliothécaire.
 Les lundis, mercredis, jeudis et vendredis de 10h00 à 22h00
 Les samedis et dimanches de 11h00 à 22h00

Renseignements bibliographiques, recherches d'information plus longues
 Les lundis, mercredis, jeudis et vendredis de 10h à 12h.

Quelques conseils et informations
 La durée d'une interrogation par téléphone est limitée à ¼ heure. Au-delà, s'il s'avère que votre demande suppose des recherches, après avoir dialogué avec vous pour bien comprendre votre question, nous serons amenés à vous demander votre adresse pour envoyer les résultats de notre recherche par courrier électronique ou postal.
 La durée totale d'une recherche est limitée à une heure.
Attention, vous pouvez être un certain nombre d'utilisateurs à vouloir téléphoner en même temps. Dans ce cas, nous faisons de notre mieux pour vous répondre le plus vite et de la façon la plus satisfaisante, mais il peut y avoir des délais d'attente. Ne vous découragez pas.

Les questions par courrier et fax

Courrier
Courrier postal : Radis 75197 - paris cedex 04
Fax / Télécopie : 01 44 78 45 10

Quelques conseils et informations
 Le service ne fournit **pas de documents primaires** : l'envoi de photocopies de documents est impossible.
 L'envoi de notices extraites de cd-roms ou de bases accessibles sur abonnement est limité à 8 références.
 Les informations bibliographiques sont limitées à l'interrogation de 5 bases.
 Les bibliographies fournies sont limitées à une dizaine de références.

Précisez nous
 - votre implantation géographique précise, en France comme à l'étranger, en particulier si vous cherchez à localiser des documents. Cela nous permettra de vous renvoyer vers les ressources les plus proches de votre domicile.
 - l'objectif de votre demande, personnel, professionnel, scolaire ou universitaire
 Si votre démarche est professionnelle il est préférable de nous dire pour quel type d'entreprise
 Si votre démarche est scolaire ou universitaire précisez votre niveau et pour quel genre d'exercice ou de recherche

YO.jpg

Annexe 13

SINDBAD

Bibliothèque nationale de France. *SINDBAD* (Service d'INformation Des Bibliothécaires Distance. [Page d'accueil]. http://www.bnf.fr/pages/accedocu/reponses_distance.htm (consulté le 2 janvier 2006).

Safari Fichier Édition Présentation Historique Signets Fenêtre Aide sam. 13:22

BnF – Poser une question à un bibliothécaire (SINDBAD)

http://www.bnf.fr/pages/accedocu/reponses_distance.htm

Claire Nguyen – Accueil SquirrelMail... Messagerie Une vie de Morue Bibliothèque... de Montréal ALA | Ask NDSL http://livep...e.apple.com/

Accueil > La Bibliothèque > Services au public > Poser une question à un bibliothécaire (SINDBAD)

— Poser une question à un bibliothécaire (SINDBAD) —

Le SINDBAD (Service d'INformation Des Bibliothécaires A Distance) fournit gratuitement

- des **références de documents** (livres, revues, disques, film...) sur tous les sujets,
- des **informations factuelles** : éléments biographiques, faits, chiffres, dates.

VOIR > | [des exemples de questions](#)

VOIR *aussi* > | [les questions auxquelles le SINDBAD ne répond pas](#)

Il fournit jusqu'à 15 références bibliographiques et limite ses recherches à 1 à 2 heures par réponse.

Pour poser votre question avec le formulaire, choisissez d'abord un thème :

• Archéologie	• Jeux, loisirs, sports	• Presse
• Arts et architecture	• Littérature et linguistique	• Radio, télévision
• Cartes et plans	• Livres rares et précieux	• Religions
• Cinéma	• Manuscrits	• Sciences, techniques, médecine
• Disques, vidéo, multimédia	• Monnaies et médailles	• Sociologie, ethnologie
• Droit	• Musique et opéra	• Spectacles
• Economie	• Philosophie, psychologie, pédagogie	• Ne sait pas
• Gravures et graphisme	• Photographies	
• Histoire et géographie	• Politique	

Le service répond dans un délai maximal de 3 jours ouvrables aux questions posées via le formulaire.

Vous pouvez aussi poser une question par :

Téléphone
au 33 (0)1-53-79-55-00, du lundi au vendredi de 10h à 17h

Courrier postal
Bibliothèque nationale de France
SINDBAD
Quai François Mauriac
75706 Paris cedex 13

Le service répond dans un délai maximal de 15 jours aux questions envoyées par courrier postal.

ANNEXE 14

Le Guichet du Savoir

Bibliothèque municipale de Lyon. *Guichet du Savoir*. « Accès thématiques aux questions/réponses ». [Page Web].

<http://www.guichetdusavoir.org/ipb/index.php?s=18567825a515ce5b0bd7470ed6fc15a1&act=idx> (consulté le 2 janvier 2006).

Safari Fichier Édition Présentation Historique Signets Fenêtre Aide

Le Guichet du Savoir (Powered by Invision Power Board)

http://www.guichetdusavoir.org/ipb/index.php?act=idx

Claire Nguyen - Accueil SquirrelMail... Messagerie Une vie de Morue Bibliothèque... de Montréal ALA | Ask NDSL http://livep...e.apple.com/

Posez vos questions... Réponse sous 72 heures ! 9 911 10 985 Dans: » Art_bis Par: bml_art

Accès thématique aux Questions / Réponses

Service	Sujets	Réponses	Derniers messages
Arts	243	0	02-12-2005 16:43 Dans: » Plage de Nice Par: Guichet du Savoir
Collections et Bibliothèques	63	0	01-12-2005 16:14 Dans: » Le Progrès Par: Guichet du Savoir
Economie	102	0	01-12-2005 14:28 Dans: » Budget de l'Etat Par: Guichet du Savoir
Emploi, travail et formation professionnelle	66	0	14-11-2005 14:35 Dans: » Mobilité professionnelle Par: Guichet du Savoir
Enseignement et pédagogie	49	0	22-11-2005 11:46 Dans: » IUP de communication Par: Guichet du Savoir
Esotérisme, mythologie et symbolisme	51	0	17-11-2005 16:13 Dans: » Radiesthésie - bâton de soufre Par: Guichet du Savoir
Europe	29	0	28-10-2005 13:52 Dans: » Château de Genève Par: Guichet du Savoir
Événements et faits de société	8	0	28-10-2005 15:23 Dans: » Referendum Par: Guichet du Savoir
France	110	0	02-12-2005 16:47 Dans: » Nice Par: Guichet du Savoir
Géographie	44	0	17-11-2005 16:24 Dans: » Bocage

ANNEXE 15

Le service EURÊK@ au SCD de TOULOUSE 3 (santé)

SCD Toulouse 3. *Eurêka, le service de référence en Santé*. [Page d'accueil] ; <http://www.scd.ups-tlse.fr/Askal/inputform.php> (consulté le 2 janvier 2006).

