



HAL
open science

Les services de référence virtuels : quelle autonomie pour l'utilisateur ?

Hélène Saada

► **To cite this version:**

Hélène Saada. Les services de référence virtuels : quelle autonomie pour l'utilisateur?. domain_shs.info.docu. 2010. mem_00521131

HAL Id: mem_00521131

https://memic.ccsd.cnrs.fr/mem_00521131

Submitted on 25 Sep 2010

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.



Université de Poitiers
UFR SHA
Département de Documentation

Année universitaire 2009-2010

Les services de référence virtuels : quelle autonomie pour l'utilisateur ?

Mémoire pour l'obtention du Master
Compétences documentaires avancées

Présenté par

Mademoiselle Hélène Saada

Le 24 septembre 2010

Sous la direction de

Madame Claude Morizio
Université de Poitiers

Remerciements

Je tiens à commencer ce mémoire en remerciant Mme Claude Morizio qui a bien voulu me conseiller et me guider lors de mon travail de recherche et de rédaction pour l'élaboration de ce mémoire.

Je remercie très chaleureusement, pour leur disponibilité, leurs conseils et leur gentillesse, toute l'équipe du pôle Accueil des publics de la Bibliothèque publique d'information à Paris avec qui j'ai passé trois mois de stage extrêmement enrichissant. Je remercie tout particulièrement Nathalie Daigne, responsable du service de réponses à distance BiblioSésame, ainsi que l'équipe de la section Bibliothèque à distance : Ali Chihani, Anne Gourhand, Odile Validire et Claudine Villette.

J'exprime également toute ma reconnaissance à chaque personne qui a bien voulu répondre à mon questionnaire et à mes entretiens ainsi qu'à Nicolas Alarcon, responsable d'Ubib, qui m'ont tous fourni de précieux éléments pour enrichir mon travail.

Enfin, je remercie mes camarades de promotion et avant tout amies, Amélie Rouffin, Elodie Hérault et Elodie Laperna, sans qui la vie pictavienne n'aurait pas eu la même saveur.

Table des abréviations

- ABF** : association des bibliothécaires français.
- ACRL** : Association of College and research Libraries
- ALA** : American Library Association.
- BM** : bibliothèque municipale
- BML** : Bibliothèque municipale de Lyon
- BnF** : Bibliothèque nationale de France.
- BPI** : Bibliothèque publique d'information.
- BU** : bibliothèque universitaire.
- CDI** : centre de documentation et d'information.
- CREPUQ** : conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec.
- CSB** : Conseil supérieur des bibliothèques
- ENSSIB** : École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques
- GdS** : Le Guichet du Savoir
- HTML** : HyperText Markup Language.
- IFLA** : International Federation of Library Associations and Institutions.
- OCLC** : Online Computer Library Center.
- PEB** : prêt entre bibliothèques.
- Radis** : Réponses à distance (Bpi)
- RUSA** : Reference and User Services Association
- SCD** : service commun de la documentation.
- SINDBAD** : Service d'Information des Bibliothécaires à Distance
- SRV** : service de référence virtuel (ou virtuelle)
- TIC** : technologies de l'information et de la communication
- UNESCO** : United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
(Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture)

Sommaire

Remerciements

Table des abréviations

Sommaire

Introduction

1 Autonomie de l'utilisateur et services de référence virtuels : des notions compatibles ?

2 Analyse des pratiques des usagers et des répondants des services de référence virtuels : l'exemple de BiblioSésame

3 La formation pour l'autonomisation ?

Conclusion

Bibliographie

Annexes

Table des matières

Introduction

Nous sommes entrés dans une société de l'information. L'information est aujourd'hui partout, relayée et multipliée par Internet. Autrefois, les documents papiers, principalement les livres et les journaux, étaient les garants du savoir, et leurs auteurs étaient connus. La fonction de médiation des professionnels de l'information, notamment ceux en contact avec leurs usagers comme c'est le cas des bibliothécaires, a également évolué. Cette fonction prend aujourd'hui une dimension nouvelle avec la communication à distance qui modifie la relation du bibliothécaire à l'utilisateur, ce dernier n'étant plus directement face au bibliothécaire et pouvant même s'en passer de plus en plus souvent pour accéder à l'information. Désormais, l'information est numérique, tout le monde est susceptible d'en produire et de la diffuser librement et anonymement. Il apparaît donc capital pour chaque citoyen d'être capable d'avoir accès à cette information et de la comprendre pour pouvoir l'évaluer, la critiquer. Les professionnels de l'information, parmi lesquels les bibliothécaires, sont donc privilégiés pour circuler dans ce monde de l'information et en comprendre les rouages. Ils sont ceux qui peuvent à leur tour transmettre ces compétences techniques et intellectuelles pour permettre à tous une plus grande autonomie.

Les services de référence virtuels témoignent, comme d'autres nouveaux services à distance, des évolutions actuelles que connaît le métier de bibliothécaire. Ces évolutions, engendrées par le développement du numérique, se traduisent en termes de technique comme de médiation à l'utilisateur. Mais la profession connaît actuellement un débat concernant la légitimité de ces services pour les bibliothécaires : la recherche d'autonomie pour l'utilisateur, un des objectifs des bibliothécaires, n'est-elle pas mise à mal par le principe des services de référence virtuels qui est d'apporter à l'utilisateur la réponse à toute question d'ordre documentaire ou informationnel qu'il pourrait se poser ?

L'objectif du présent mémoire est d'analyser les services de référence virtuels du point de vue de leur impact sur l'autonomie technique et intellectuelle des usagers. Il se concentrera donc sur les services de référence à distance, par opposition aux services de référence présentiels, autrement appelés bureaux de renseignement ou bureaux de référence et situés au sein de la bibliothèque. Nous aborderons aussi bien les services de référence asynchrones (courrier, mail, fax) que synchrones (téléphone, chat). L'étude se concentrera sur la relation entre services de référence virtuels et autonomie de l'utilisateur afin de déterminer en quoi l'usage de tels services peut permettre l'acquisition d'une plus grande autonomie ou, au contraire, la freiner, et en quoi le niveau d'autonomie de l'utilisateur peut conditionner l'usage qu'il fera du service de référence. Il importera donc avant tout de définir ce que l'on entend par autonomie.

Une étude de la situation actuelle des services de référence virtuels en France et des réflexions sur la notion d'utilisateur de ces services et d'autonomie nous permettra d'en dresser un état des lieux avant d'observer particulièrement ces questions au sein du service de réponses à distance BiblioSésame, piloté par la Bibliothèque publique d'information à Paris. Ma démarche de recherche se basera, en effet, en partie sur un stage effectué au sein du service de réponses à distance BiblioSésame de la Bpi du 7 avril au 31 juin 2010, notamment sur une enquête réalisée auprès des usagers du service via un questionnaire, mis en ligne du 25 mai au 20 août, et à une série d'entretiens avec les répondants du service concernant leur mode de réponse. L'analyse du questionnaire, administré aux usagers du service et consacré à leur utilisation du service et à leur degré d'autonomie estimé face aux techniques et outils de recherche d'information, ainsi que celle des entretiens permettra de confronter ces apports théoriques à la réalité du terrain. Cette étude permettra enfin d'envisager les rapports entre autonomie de l'utilisateur et formation et d'interroger la place actuelle de la formation, technique et intellectuelle, à la recherche d'information telle qu'elle s'exerce de l'école à l'université et dans les bibliothèques de lecture publique. Mais la formation est également, et en premier lieu, à envisager à l'attention des professionnels de l'information, notamment des bibliothécaires travaillant au sein de services de référence virtuels. Nous présenterons ainsi quelques pistes permettant de mieux concilier services de référence virtuels et autonomie de l'utilisateur.

Autonomie de l'utilisateur et services de référence virtuels : des notions compatibles ?

1.1 L'autonomie : une qualité innée ou un savoir-être acquis ?

1.1.1 Autonomie et usager : des notions à définir

Le *Petit Robert* définit l'autonomie comme le « *droit de se gouverner par ses propres lois* » et le « *droit pour l'individu de déterminer librement les règles auxquelles il se soumet* ». A travers cette définition, l'autonomie est assimilée à la liberté, l'indépendance matérielle ou intellectuelle et une personne autonome à quelqu'un capable d'agir par elle-même en s'autorégulant.

Dans un billet publié sur son blog « *Carnet de notes* »¹, Bertrand Calenge s'interroge plus précisément sur la question de l'autonomie de l'utilisateur en bibliothèque et sur la polysémie de ce terme. Il distingue quatre contextes où s'exerce l'autonomie de différentes façons : les relations internationales, le domaine médico-social, le milieu éducatif et le milieu familial. L'autonomie est un terme aux définitions multiples mais dans tous ces contextes, une personne autonome est avant tout caractérisée par sa capacité à exercer elle-même certaines tâches, à prendre des décisions par elle-même.

Dans le domaine de la recherche d'information, l'autonomie peut également être définie sur plusieurs plans, à travers la maîtrise des outils de l'organisme documentaire, par exemple des catalogues, bases de données ou du système de classification, ou par la maîtrise des itinéraires de recherche documentaire, c'est-à-dire des stratégies de recherche à mettre en place pour résoudre son besoin d'information. L'autonomie totale ne peut être obtenue que si ces deux niveaux sont atteints et suppose que l'utilisateur soit capable d'évoluer et d'agir dans la bibliothèque sans avoir à faire appel au bibliothécaire pour l'accompagner. L'autonomie est donc à considérer sur un plan aussi bien technique, par la maîtrise des différents outils

¹ CALENGE, B., 2009. *Carnet de notes*. Paris : Carnet de notes, [consulté le 28/07/2010]. A propos de l'autonomie de l'utilisateur.
Disponible sur Internet : <http://bccn.wordpress.com/2009/01/22/a-propos-de-lautonomie-de-lusager/>

informatiques, qu'intellectuelle, par la capacité à mettre en œuvre un processus logique visant à savoir utiliser ces outils de manière adéquate. Il semble évident que l'autonomie n'est pas, dans ce cas, innée. Savoir évoluer dans les méandres des techniques de recherche documentaires demande un savoir-faire qui s'acquiert.

Comment définir maintenant la notion d'usager ? Car si l'autonomie est à considérer différemment en fonction du contexte, il en va de même pour l'usager. Les bibliothécaires préfèrent d'ailleurs souvent le terme de publics, au pluriel, plutôt que de public, au singulier, les profils des usagers des bibliothèques étant extrêmement variés, allant de l'étudiant révisant ses cours au passionné de lecture venant emprunter des romans en passant par la personne demandant au bibliothécaire de l'aider à trouver la ressource répondant le mieux à son besoin, à un moment donné. Le *Dictionnaire de l'information*² définit quant à lui un usager comme une « *personne qui fait (lit, butine, zappe, regarde, écoute, touche etc.) avec la matière information pour obtenir un effet qui satisfasse son besoin d'information* ». Dans le cadre de l'utilisation d'un service de réponses à distance, un usager est, en revanche, une personne qui ne « fait » pas directement avec la matière information mais fait appel à un intermédiaire, le bibliothécaire, pour faire à sa place. Mais le but recherché est toujours la satisfaction d'un besoin d'information. Qu'en est-il de la notion de la question de l'utilisateur ? Yves-François Le Coadic distingue en effet un « usager » d'un « utilisateur ». Si ces deux termes sont souvent employés comme synonymes, de même qu'« utilisation » est souvent employé à la place d'« usage », pour lui, « *l'utilisateur est un usager en devenir* ». En effet, « *l'usage se constitue par la reproduction d'utilisations constantes et récurrentes, intégrées dans la quotidienneté* »³. Dans le cadre de la recherche d'information, un usager est donc quelqu'un ayant une pratique régulière de recherche tandis qu'un utilisateur est quelqu'un en situation de recherche ponctuelle. Nous pouvons donc dégager plusieurs degrés dans les usages en matière de recherche d'information et, par voie de conséquence, plusieurs degrés dans la notion de l'autonomie. Un usager tendra à acquérir plus d'autonomie, par la répétition de sa pratique de recherche d'information, qu'un utilisateur.

² CACALY, S. (dir.), 2008. *Dictionnaire de l'information*. Paris : Armand Colin. 295 p.

³ LE COADIC, Y.-F., 2004. *Usages et usagers de l'information*. Paris : Armand Colin. 127 p.

De la même façon qu'il existe plusieurs acceptions du terme « autonomie » et qu'il existe plusieurs types d'usagers des bibliothèques, il existe plusieurs types d'usagers des services de réponses à distance. Ces services étant accessibles sur Internet et ayant pour but de fournir des réponses sur tous types de sujets, tout un chacun, sous réserve qu'il dispose d'un accès à Internet, est susceptible d'y accéder et d'y trouver un intérêt. Distinguons cependant les deux types de services de réponses à distance que l'on rencontre traditionnellement et qui s'adressent à deux types d'usagers différents : les services de réponses à distance des bibliothèques publiques, tels que BiblioSésame et le Guichet du Savoir, et ceux des bibliothèques universitaires, tels qu'Ubib et Rue des Facs. Tandis que les premiers vont être dits généralistes et s'adresser à toute personne cherchant à assouvir une curiosité personnelle ou un besoin d'information dans le cadre professionnel ou scolaire, les seconds vont s'adresser exclusivement à des étudiants, dans le cadre de recherches universitaires. L'autonomie de l'utilisateur peut alors ne pas représenter le même enjeu. S'il peut être capital pour un étudiant de savoir rechercher de l'information par lui-même car cela fait partie intégrante de son « métier » d'étudiant, doit-on exiger de même de quelqu'un se posant un jour une question particulière et souhaitant juste répondre à un besoin ponctuel d'information ? Si l'autonomie peut s'apparenter à un idéal puisqu'assimilée à une forme de liberté, doit-elle systématiquement être un but à atteindre et est-elle nécessaire pour tous ?

1.1.2 Une autonomie nécessaire ?

En réponse à une question où un usager faisait la demande de plus de pédagogie dans un souci d'autonomisation⁴, un répondant du Guichet du Savoir a apporté la réponse suivante : « *Expliquer notre démarche de recherche n'est [...] pas envisageable et n'entre pas dans les objectifs du service. En effet, pour la majorité des questions, ce serait infiniment plus difficile et long que de délivrer directement la réponse... Pour illustrer ceci, une simple question : demandez-vous systématiquement à votre garagiste comment il fait pour réparer votre voiture, et procédez-vous ensuite à vos propres réparations ? Ou bien au maçon comment il construit votre maison ? Cela*

⁴ La question et la réponse sont consultables à cette adresse : <http://www.guichetdusavoir.org/ipb/index.php?showtopic=12673> (consulté le 28 juillet 2010)

relève de tâches complexes qui font l'objet de professionnalisations précises, en clair, c'est un métier ! ». Ici c'est l'image traditionnelle du bibliothécaire, seul intermédiaire de l'information, qui est mise en avant. Les processus de recherche d'information sont considérés comme un savoir-faire professionnel appartenant exclusivement aux professionnels de l'information, dont c'est le métier de chercher l'information, et qui n'est par conséquent pas indispensable à chacun. Bertrand Calenge a, quant à lui, un avis plus nuancé sur l'intérêt qu'un usager peut avoir à acquérir une autonomie en recherche d'information et distingue deux contextes dans lesquels l'autonomie peut s'avérer plus ou moins utile. Dans le premier, l'usager peut nécessiter de maîtriser une compétence, que ce soit dans un cursus scolaire ou universitaire (« *savoir chercher, discriminer, construire sa bibliographie ou recueillir les documents pertinents pour son TPE* ») ou, plus largement pour « *communiquer avec ses petits-enfants éloignés, rechercher un emploi* ». Dans ce cas, « *la répétition de ses recherches ou son statut d'apprenant* » imposent à la bibliothèque la fourniture des moyens de lui permettre cette liberté de se mouvoir dans les contenus ou outils qui lui sont nécessaires quotidiennement ». En revanche, dans le second cas, l'usager va rechercher une information ponctuelle, répondant à un besoin spécifique à un moment donné et qu'il ne sera pas amené à ré exploiter par la suite. Bertrand Calenge prend notamment l'exemple d'une personne cherchant à découvrir l'origine d'un prénom : va-t-on lui conseiller « *d'explorer les arcanes de l'onomastique ?* ». L'autonomie ne serait donc à encourager que si le besoin exprimé risque d'être récurrent et que par conséquent, l'usager ait tout intérêt à savoir y répondre par lui-même.

Or, la recherche d'information devient aujourd'hui un besoin toujours plus récurrent. Nous sommes entrés dans une société de l'information, ou société de la connaissance, où les modes d'accès à l'information sont démultipliés et où l'information elle-même a pris une place centrale. Savoir rechercher, sélectionner et comprendre l'information n'est désormais plus seulement utile pour un besoin ponctuel de renseignement mais nécessaire pour vivre au sein de cette société et être capable de prendre des décisions et d'agir par soi-même. Manuel Castells, sociologue, définit la société de l'information comme « *une forme particulière d'organisation sociale dans laquelle la création, le traitement et la transmission de*

l'information deviennent les sources premières de la productivité et du pouvoir »⁵. Accéder à la connaissance signifie pour un individu bénéficier pleinement des informations qui circulent, notamment sur Internet, et d'en faire un usage approprié à sa culture, ses capacités, ses besoins, ses intérêts et ses aspirations. Mais cela suppose de savoir comment accéder à ces informations, les sélectionner et les utiliser à bon escient. Autrement dit, l'enjeu n'est pas tant d'avoir accès à l'information que de savoir la maîtriser.

Dans une brochure éditée par l'UNESCO et intitulée « Introduction à la maîtrise de l'information »⁶, l'auteur place la maîtrise de l'information comme un des enjeux majeurs du XXIème siècle et rappelle que « *la Proclamation d'Alexandrie, adoptée en novembre 2005 par le Colloque de Haut-Niveau sur la maîtrise de l'information et l'apprentissage tout au long de la vie, définit la maîtrise de l'information comme un moyen de “permettre aux gens, sur tous les chemins de la vie, de chercher, d'évaluer, d'utiliser et de créer l'information pour des objectifs personnels, sociaux, professionnels et éducationnels”* ».

L'autonomie dans le domaine de la recherche d'information semble donc être un enjeu bien plus grand que le simple fait d'être capable d'assouvir un besoin ponctuel d'information mais s'apparenterait plutôt à une autonomie dans la société elle-même. Pour les professionnels de l'information aussi, les enjeux sont d'importance. L'information étant accessible à tous, sans besoin d'intermédiaire, il s'agit pour eux de montrer que leur savoir faire est irremplaçable pour la recherche et la diffusion d'information, de convaincre et de faire prendre conscience aux politiques de leur rôle d'intermédiaire et de « passeur » d'information, d'accentuer les aspects pédagogiques liés au métier notamment en formant les utilisateurs à l'usage des technologies et d'être le lien indispensable entre l'information et l'utilisateur.

⁵ CASTELLS, M., 1998. *La Société en réseaux, vol. 1 : L'ère de l'information*. Paris : Fayard. 613 p.

⁶ HORTON, F. W., 2007. Introduction à la maîtrise de l'information. In UNESCO. Paris : UNESCO, [consulté le 28/07/2010]. [112 p.]

Disponible sur Internet :

<http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001570/157020f.pdf>

1.1.3 L'autonomie de l'utilisateur comme mission des bibliothèques

Si aucun texte de loi ne régit les missions des bibliothèques en France, à l'inverse des pays anglo-saxons notamment, plusieurs textes non législatifs définissent ce que devraient être leurs orientations et tous intègrent la question de l'autonomie de l'utilisateur comme enjeu de société. Le Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique⁷ stipule ainsi que l'une des missions des bibliothèques est de « *faciliter le développement des compétences de base pour utiliser l'information et l'informatique* » et que « *des programmes d'assistance et de formation des utilisateurs doivent être fournis pour les aider à bénéficier de toutes les ressources* ». La charte des bibliothèques publiques du Conseil Supérieur des Bibliothèques (CSB)⁸, adoptée le 7 novembre 1991, affirme, elle, que les bibliothèques doivent « *permettre l'indépendance intellectuelle de chaque individu et contribuer au progrès de la société* ». Enfin, selon le code de déontologie du bibliothécaire de l'Association des Bibliothécaires de France (ABF)⁹, le bibliothécaire doit s'engager dans ses fonctions à « *garantir l'autonomie de l'utilisateur, lui faire partager le respect du document, favoriser l'autoformation* ».

Cette importance de la volonté d'autonomiser l'utilisateur s'explique notamment par une certaine conception de la bibliothèque, héritée des Lumières, qui envisage le savoir, donc la bibliothèque en tant que lieu où se conserve le savoir, comme facteur d'émancipation de l'individu. C'est une valeur revendiquée par beaucoup de bibliothécaires, qui souhaitent que les usagers soient en mesure d'utiliser les collections et les outils de recherche par eux-mêmes, en fonction de leurs besoins. Dans les années 1970, cette volonté d'autonomie du lecteur a été démultipliée par la révolution de l'informatique et s'est manifestée par le libre accès intégral aux collections, l'amélioration de la signalétique et la mise à disposition de catalogues

⁷ UNESCO. 2010. Paris : UNESCO, [consulté le 28/07/2010]. Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique.

Disponible sur Internet : http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html

⁸ Conseil Supérieur des Bibliothèques. 1991. Paris : CSB, [consulté le 28/07/2010]. Charte des bibliothèques.

Disponible sur Internet : <http://enssibal.enssib.fr/autres-sites/csb/csb-char.html?q=autres-sites/csb/csb-char.html>

⁹ Association des Bibliothécaires de France. 2003. Paris : ABF, [consulté le 28/07/2010]. Code de déontologie du bibliothécaire.

Disponible sur Internet : http://www.abf.asso.fr/pages/interieur-contenu.php?categorieTOP=6&categorie=46&id_contenu=78

informatisés. Mais on parlait alors d'autonomie au sein de la bibliothèque et l'utilisateur pouvait à tout moment faire appel au bibliothécaire pour l'aider, si besoin, à acquérir cette autonomie. Aujourd'hui, avec le développement d'Internet et des outils de recherche qu'il propose, la recherche d'information ne se limite plus au cadre de la bibliothèque mais s'externalise, laissant l'utilisateur seul face aux outils et aux informations. Cela explique la fonction importante de médiation et de formation qu'assument aujourd'hui de plus en plus les bibliothécaires auprès de leurs usagers.

1.2 Les services de référence virtuels en France

1.2.1 Historique et définitions

Les services de référence présents, c'est-à-dire les bureaux de renseignement des bibliothèques, existent depuis la fin du XIX^{ème} siècle dans les bibliothèques publiques américaines. Un article du *Library Journal*, daté de 1876, définissait déjà les quatre missions d'un service de référence :

- aider les lecteurs à comprendre le fonctionnement de la bibliothèque
- répondre à leurs questions
- les aider à sélectionner les bons ouvrages
- faire connaître la bibliothèque au sein de la communauté

Le développement de ce type de service en ligne est, en revanche, récent puisque les premiers ont été mis en place à la fin des années 1990 aux Etats-Unis et en Scandinavie. Ils se sont ensuite progressivement développés dans le reste du monde et notamment en France, dans les bibliothèques publiques et universitaires, sur le modèle des *Ask a librarian* anglo-saxons. Jusqu'au début des années 2000 l'ouverture d'un service de référence « en ligne » est le prolongement d'un service en présentiel et l'objectif central reste la valorisation des ressources de la bibliothèque. Aujourd'hui, les services de référence à distance tendent à se construire comme nouveau service à part, avec leurs spécificités, dans une logique d'extension des

publics et d'expertise sur un domaine, et s'élargissent aux ressources extérieures à la bibliothèque.

Plusieurs associations ou organisations spécialisées dans la référence virtuelle ont été créées afin de fournir des recommandations et procédures permettant de mettre en place un service de référence virtuel. L'association *Reference and User Services Association* (RUSA) de l'*American Library Association* a ainsi publié des directives, intitulées *RUSA Guidelines*¹⁰, développant cinq aspects de la référence virtuelle :

- **la proximité avec l'utilisateur** : l'accès au SRV doit être facilité par la présence de liens sur différentes pages de la bibliothèque. L'aide à la recherche doit également être facilitée avec des menus et des exemples explicatifs ;
- **le contact avec l'utilisateur** : le professionnel doit montrer à l'utilisateur l'attention qu'il porte à sa question et apporter une réponse respectant des normes de qualité régissant notamment le délai, la formulation et le contenu de la réponse ;
- **la question** : le professionnel ne doit pas porter de jugement sur la question posée et ne pas divulguer les informations privées fournies par l'utilisateur ;
- **la recherche d'information** : le professionnel doit utiliser des sources fiables et pertinentes pour répondre de manière appropriée à la question. Il doit réorienter, si nécessaire, l'utilisateur vers d'autres sources ;
- **le suivi** : le professionnel doit s'assurer auprès de l'utilisateur d'avoir répondu correctement à sa question et, si la réponse lui semble incomplète, envisager de consulter des spécialistes ou experts pour l'approfondir.

Il existe de nombreuses dénominations du service de référence virtuelle, aussi bien aux Etats-Unis qu'en France où les termes de service de réponses à distance, service de questions/réponses en ligne, service de renseignements en ligne ou encore guichet virtuel sont par exemple employés. J'ai choisi ici d'employer le terme de « service de

¹⁰ Reference and User Services Association. 2004. Chicago : American Library Association, [consulté le 29/07/2010]. Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers.

Disponible sur Internet :

<http://www.pla.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral.cfm>

référence virtuel », ou le sigle SRV, en cohérence avec la vedette matière RAMEAU Bibliothèques -- Services de référence. De même que les appellations sont nombreuses, les tentatives de définitions d'un service de référence virtuel le sont tout autant. En voici quelques unes permettant d'approcher les différents éléments caractéristiques de ce type de service.

L'élément premier d'un service de référence est le processus de question-réponse, défini par le *Dictionnaire de l'information* comme la « *prestation de base d'un centre de documentation ou d'un service d'information d'un organisme. Elle consiste en la fourniture d'informations simples dans des délais généralement courts mais peut inclure aussi une prestation de recherche documentaire.* »¹¹

Pour Corinne Verry-Jolivet, un service de référence constitue « *une fonction organisée de réponse personnalisée à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation* »¹². David Lankes ajoute à cette première définition, applicable au service de référence présentiel, la dimension numérique en parlant de « *l'usage de la médiation humaine pour répondre à des questions dans un environnement numérique* »¹³. A ces deux premiers éléments définissant un service de référence virtuel comme un service documentaire identifié avec un cadre de médiation humaine, Catherine Jackson propose les éléments de définition suivants¹⁴ :

- **Un nouveau média** : L'utilisation de l'Internet.
- **Un rôle d'expertise** : des questions plus complexes, et une attente exigeante des réponses. De l'offre documentaire vers la fourniture de contenu.
- **Un fonctionnement collaboratif** : Élaborer des réponses à un niveau d'expertise et assurer la pérennité d'un service en continu requiert la mutualisation des compétences.

¹¹ CACALY, S. (dir.), 2008. *Dictionnaire de l'information*. Paris : Armand Colin. 295 p.

¹² VERRY-JOLIVET, C., 1996. *Créer et gérer un service de référence*, Villeurbanne : IFB. 143 p.

¹³ LANKES, D., 2005. « Digital Reference Research : Fusing Research and Practice ». *Reference & User Quarterly*, n°4. p.320-326.

¹⁴ JACKSON, C., 2008. Villeurbanne : ENSSIB, [consulté le 23/04/2010]. Fiche pratique : Les services de référence virtuels en France.

Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1692>

- **Un contexte concurrentiel** : Les moteurs de recherche et l'autodocumentation, les services commerciaux et le développement des services de Questions Réponses.

Selon Susan McGlamery et Steve Coffman, la référence virtuelle est « *la fourniture de référence traditionnelle par le biais du médium électronique* »¹⁵. Enfin Joanne Silverstein la définit plus largement comme « *un réseau d'expertise, une intermédiation humaine et des ressources placées à disposition des usagers dans un environnement en ligne* »¹⁶.

Enfin plusieurs paramètres peuvent s'appliquer au service de référence virtuel :

- **Dispositif synchrone** (accessible par chat ou téléphone) ou **asynchrone** (accessible par formulaire, email ou sms). Dans le premier cas, l'interaction avec le bibliothécaire se fait en temps réel, dans le second l'interaction est différée. Dans ce dernier cas, le temps de réponse est généralement compris entre 48 et 72h ;
- **Affilié/tout public** : c'est-à-dire s'adressant à un public particulier (c'est le cas des SRV de bibliothèques universitaires, par exemple, qui s'adressent à la communauté universitaire) ou s'adressant à tout type de public (c'est généralement le cas des SRV des bibliothèques publiques). Le public visé par les SRV reflète en général le public visé par la bibliothèque elle-même ;
- **Réseau coopératif ou pas** : un SRV peut être le fruit de la collaboration entre plusieurs structures ou être un service proposé par un seul établissement ;
- **Publication des questions/réponses ou pas** : la publication des réponses se fait généralement par la création d'une base de connaissance accessible en ligne. Elle peut comporter toutes les questions traitées par le SRV ou uniquement des questions sélectionnées au préalable par les bibliothécaires. L'intérêt d'une base de connaissance est à la fois de permettre aux usagers de

¹⁵ MCGLAMERY, S., COFFMAN, S., 2000. « Moving Reference to the Web », *Reference & User Quarterly*, vol.39, n°4, p.380-386.

¹⁶ SILVERSTEIN, J., 2003. « Digital Reference. An Overview ». *D-Lib Magazine*, vol.9, n°2. [consulté le 23/04/2010].

Disponible sur Internet : <http://www.dlib.org/dlib/february03/02guest-editorial.html>

voir si la question qu'ils souhaitent poser n'a pas déjà été traitée (et ainsi d'éviter aux bibliothécaires de répondre plusieurs fois à la même question), de mutualiser le travail des bibliothécaires pour qu'il puisse être ré exploiter et de promouvoir le service en donnant des exemples concrets de questions traitées ;

- **Gratuit/payant/prestations mixtes ;**
- **Généraliste/spécialisé :** ce paramètre rejoint celui des publics visés, les SRV généralistes étant souvent ceux des bibliothèques publiques et les spécialisés ceux des bibliothèques universitaires. Certains SRV spécialisés peuvent cependant être tout public, comme par exemple Questions-santé¹⁷, le service de réponse en ligne de la Cité de la santé, qui s'adresse à toute personne cherchant de l'information sur la santé.

1.2.2 Pourquoi de tels services ?

On l'a vu, l'autonomie de l'utilisateur est une des préoccupations majeures des bibliothèques, qui placent cette question au cœur de leurs missions. On peut donc s'interroger sur les raisons ayant poussé à développer des services tels que les services de réponses à distance qui permettent aux usagers de se reposer entièrement sur les bibliothécaires pour leur recherches d'information et ne semblent donc pas, à première vue, encourager une plus grande autonomie.

Cependant, le renseignement aux lecteurs est une tradition des bibliothèques et a toujours existé bien que s'exerçant différemment selon le type de public, l'orientation des collections et les époques. Autrefois, le renseignement était centré sur les catalogues papiers (registres et fiches), avant leur informatisation, et la fourniture de documents puis s'est élargi à l'information. A l'heure où la documentation en ligne ne cesse de se développer, il est naturel que les bibliothèques inscrivent leurs services dans la logique de l'accès et de la fourniture hors les murs. Cela constitue même un enjeu majeur pour les bibliothèques. En effet, comme le rappelle Jean-Christophe Brochard « *le constat n'est plus à faire, les bibliothèques*

¹⁷ Questions-santé, service de réponses en ligne de la Cité de la Santé : <http://www.universcience.fr/fr/cite-de-la-sante/contenu/c/1239022828416/questions-sante/> (consulté le 16 août 2010).

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 »¹⁸.

Le service de référence virtuel peut ainsi être un moyen de pallier la baisse de fréquentation des bibliothèques et de leurs services de référence présents, due au développement d'Internet et en particulier des moteurs de recherche, tout en étant présents sur Internet et en assurant leur promotion. Le professionnel peut ainsi assurer un rôle de médiation entre une information, parfois difficile à appréhender et à maîtriser, et l'utilisateur potentiel de cette information.

Pour l'utilisateur aussi, ce type de service présente des avantages. Le contact direct entre le bibliothécaire et l'utilisateur est facilité, ce dernier n'ayant plus à se déplacer dans la bibliothèque pour poser une question. En conséquence, les services de référence virtuels permettent de toucher un public bien plus large que celui fréquentant la bibliothèque, aussi bien des usagers résidants hors de la ville ou de la région où se trouve la bibliothèque, mais également hors du pays, sans oublier les publics empêchés. En effet, les statistiques effectuées par différents services de réponses à distance montrent que de nombreuses questions émanent de l'étranger ou de publics ne fréquentant pas traditionnellement les bibliothèques. Les premières statistiques effectuées par le Guichet du Savoir confirment que le public utilisant le service à distance correspond au public des adultes actifs particulièrement sous-représentés parmi les usagers des bibliothèques. D'autre part, 20 à 40% des questions posées à SINDBAD, le SRV de la Bibliothèque nationale de France (BnF), proviennent en effet de l'étranger. Enfin, le virtuel a un effet libérateur. L'utilisateur pose plus facilement une question par le biais de l'écran, que directement à la personne. En effet, nombre d'utilisateur fréquentant les bibliothèques n'osent pas aborder les bibliothécaires, par peur de déranger ou de poser une question « bête », et préfèrent souvent se débrouiller par eux-mêmes, quitte à ne pas trouver le document ou l'information les plus pertinents ou même à ne rien trouver du tout.

¹⁸ BROCHARD, J.-C., 2008. *Bibliothèque = public*. [consulté le 02/08/2010].
Disponible sur Internet : <http://bibliothequepublic.blogspot.com/search/label/formation>

1.2.3 La place des services de référence virtuels en France

En France, les services de référence virtuels ont fait leur apparition dès 1977 sous l'impulsion de la Bpi et de ses RADIS (Réponses A DIStance), un service où les bibliothécaires répondaient aux usagers par téléphone puis par minitel à partir de 1986 et par courriel à partir de 1997. Ces services se sont ensuite développés plus largement à partir de 2004 et la mise en place de plateformes logicielles spécialement conçues pour la référence virtuelle, aussi bien dans les bibliothèques publiques que les bibliothèques universitaires.

Parmi les services de référence virtuels des bibliothèques publiques, citons :

- **BiblioSésame**¹⁹ : réseau coopératif national de réponses à distance par courrier électronique (initié en mars 2006 par la Bpi et remplaçant les RADIS) auquel participent des bibliothèques publiques françaises²⁰. Le réseau utilise le logiciel américain Question Point, commercialisé par OCLC/Pica, pour recevoir et traiter les questions. Les usagers peuvent poser leurs questions par téléphone, courriel, chat, courrier et fax. Le délai de réponse est de trois jours ouvrés. Le service, gratuit, répond à toute question, à l'exception des demandes de consultations médicales, juridiques et généalogiques et des questions de concours. Les bibliothécaires du réseau s'appuient sur une charte commune définissant les principes de fonctionnement du service²¹. La particularité de BiblioSésame est la possibilité d'acheminer les questions en fonction des domaines de compétences particuliers de chaque membre du réseau. Une sélection des réponses est régulièrement effectuée par la Bpi qui les reverse ensuite dans une base de

¹⁹ <http://www.bibliosesame.org/> (Consulté le 2 août 2010).

²⁰ En août 2010, dix-huit bibliothèques étaient membres du réseau : Bpi, Bibliothèques d'Amiens Métropole, Bibliothèques municipales de Brest, Bibliothèque d'étude et d'information de Cergy-Pontoise, Bibliothèque municipale de Lille, Bibliothèque Francophone Multimédia de Limoges, Bibliothèque municipale à caractère régional de Marseille, Médiathèque de Martigues, Bibliothèques-médiathèques de Metz, Médiathèques de Montpellier-Agglomération, Bibliothèque Sainte-Geneviève de Paris, Bibliothèque de l'Institut du Monde Arabe de Paris, Bibliothèque municipale de Reims, Bibliothèque départementale de prêt de Saône-et-Loire, Médiathèque de Strasbourg, Bibliothèque municipale de Toulouse, Médiathèques de l'agglomération troyenne, Bibliothèque municipale de Valenciennes.

La bibliothèque de Caen devrait prochainement intégrer le réseau.

²¹ Charte du réseau BiblioSésame :

http://www.bpi.fr/fr/la_bpi_et_vous/questions_reponses/en_reseau/charte_bibliosesame.html (Consulté le 2 août 2010).

connaissances, consultable sur le site du réseau. En 2009, plus de 3500 questions ont été traitées par le réseau, dont près de 40% par la Bpi.

- **SINDBAD**²² : le Service d'INformation Des Bibliothécaires A Distance est un service gratuit proposé par la BnF depuis 2005. Comme BiblioSésame, il utilise le logiciel Question Point, fournit des références bibliographiques ou des informations factuelles, répond dans les trois jours et reverse une sélection de réponses dans sa base de connaissances. En revanche, à l'inverse de BiblioSésame, SINDBAD ne permet pas de poser ses questions par chat et ne fonctionne pas en réseau. En moyenne, 900 questions sont reçues par mois: 57% par internet, 46% par téléphone, 1% par courrier.

- **Le Guichet du Savoir (GdS)**²³ : ce service, créé par la bibliothèque municipale de Lyon (BmL) en 2004, fonctionne sous forme de forum avec le logiciel *Invision Power Board*. Pour poser une question, l'utilisateur doit au préalable s'inscrire sur le forum. Une équipe de trois bibliothécaires se charge ensuite de répondre aux questions. Les règles d'utilisation du service sont stipulées dans une charte²⁴. La différence majeure avec les deux précédents services cités est que toutes les questions posées sont publiées et interrogeables via Catalog+, le métamoteur de la BmL qui indexe toutes les ressources de la BmL. Toutes les questions sont également référencées par Google, ce qui assure une bonne visibilité au GdS. A ce jour, le service a répondu à plus de 28000 questions, soit environ 500 par mois.

Plusieurs bibliothèques universitaires ont également mis en place des services de référence virtuels, parmi lesquels :

- **Ubib**²⁵ : réseau collaboratif de réponses à distance lancé début 2009 et regroupant à ce jour les dix SCD des universités des régions Bretagne, Pays de Loire, Poitou-Charentes et Limousin, sous la coordination du SCD de l'université du Maine. Bien que le service soit librement accessible, il s'adresse spécifiquement aux

²² SINDBAD :

http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/s.sindbad_votre_question.html (Consulté le 2 août 2010).

²³ Le Guichet du Savoir : <http://www.guichetdusavoir.org/> (Consulté le 2 août 2010).

²⁴ Charte du Guichet du Savoir : <http://gds.bm-lyon.fr/ipb/lang/2/rules.htm> (Consulté le 2 août 2010).

²⁵ Ubib : <http://www.ubib.fr/> (Consulté le 2 août 2010).

membres de ces universités, qu'ils soient étudiants, chercheurs, enseignants, enseignants-chercheurs ou personnels. Le service fonctionne par chat ou formulaire et la réponse est apportée dans les 48h ouvrées.

- **Rue des Facs**²⁶ : lancé début 2009, ce service est proposé par les bibliothécaires des Services communs de la documentation de Paris 1, Paris 2, Paris 3, Paris 4, Paris 5, les bibliothèques interuniversitaires de la Sorbonne, Sainte-Barbe, Sainte-Geneviève, Cujas, Jussieu, de Médecine et de Pharmacie, la bibliothèque universitaire des langues et civilisations, la bibliothèque de l'Institut National d'Histoire de l'Art. Comme Ubib, Rue des Facs est gratuit et ouvert à tous mais s'adresse en priorité aux étudiants, enseignants-chercheurs et personnels des universités.

On constate que deux conceptions du service de référence virtuel s'opposent. Pour certains organismes, il va être conçu comme un service propre de la bibliothèque dont il va être la vitrine. C'est par exemple le cas du GdS ou de SINDBAD. Pour d'autres, il va être un service collaboratif, fruit de la mise en réseau de plusieurs établissements, comme c'est le cas avec BiblioSésame, Ubib ou Rue des Facs. Cette dernière conception tend à se développer, comme le montre la création du label Service d'information @ la demande (Si@de)²⁷, une charte de service commune réunissant des bibliothèques françaises ou francophones et apportant la garantie d'obtenir des réponses de qualité fournies par des spécialistes francophones de la recherche d'information. Actuellement, les bibliothèques membres de BiblioSésame, la BnF, la bibliothèque et Archives nationales du Québec, la Bibliothèque nationale suisse ainsi que le Guichet du Savoir ont intégré ce réseau.

D'autre part, tandis que les services des bibliothèques publiques, généralistes, sont susceptibles de fournir des références bibliographiques comme des données factuelles, les services des bibliothèques universitaires mettent particulièrement

²⁶ Rue des Facs : <http://www.ruedesfacs.fr/> (Consulté le 2 août 2010).

²⁷ Charte de service du label Si@de :

http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/s.charte_siade.html (Consulté le 2 août 2010).

La liste des bibliothèques participantes (30 en août 2010) est disponible à l'adresse :

http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/anx_siade/a.liste_bibliotheques_siade.html (Consulté le 2 août 2010).

l'accent sur l'aide à la recherche documentaire et accordent une importance majeure à l'accompagnement méthodologique.

1.3 La légitimité contestée des services de référence virtuels

Mais ces services, bien que se développant massivement depuis quelques années, ont connu dès leur apparition de nombreuses critiques de la part de certains bibliothécaires qui y ont vu une menace, tant pour leur métier de bibliothécaire que pour les usagers. Claire Nguyen a dressé une liste des principales réticences rencontrées face à ces nouveaux services : coût élevé d'installation et de maintenance de logiciels spécialisés, crainte d'un surcroît de travail, difficulté à maîtriser les nouveaux outils technologiques, risque d'une qualité de service inégale, refus d'une déshumanisation des rapports entre le bibliothécaire et l'utilisateur, problèmes techniques ralentissant le travail, soucis d'ordre juridique concernant la fourniture de documents²⁸. Nous pouvons ajouter à cela une réticence face à l'évolution du métier de bibliothécaire engendrée par l'apparition du numérique en général et des SRV en particulier ainsi que la menace que ceux-ci peuvent représenter pour l'autonomie de l'utilisateur. Je vais ici développer ces deux points et la question de la déshumanisation des rapports, qui se rapporte à un processus de désintermédiation entre le bibliothécaire et l'utilisateur. Ces trois critiques sont en effet étroitement liées.

1.3.1 Une nouvelle mission du bibliothécaire ?

L'une des critiques majeures adressées aux services de référence virtuels concerne la mutation du métier de bibliothécaire que le numérique, et particulièrement ces services, engendre. Aujourd'hui, le développement des services numériques conduit le bibliothécaire traditionnel à ne plus être un « passeur » de l'information mais à assumer également des fonctions de documentaliste en devenant, dans le cas des services de réponses à distance, un « producteur » d'information. Cela prend souvent

²⁸ NGUYEN, C., 2006. *Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif*. Villeurbanne : Enssib, Diplôme de conservateur de bibliothèque. 124 p.

la forme de la création de bases de connaissance répertoriant les questions des usagers et les réponses des bibliothécaires et accessibles librement sur Internet. On assiste donc à une évolution du métier vers la conception anglo-saxonne où il n'existe pas de distinction entre le bibliothécaire et le documentaliste. La France est, en effet, le seul pays à envisager ces deux métiers différemment, le bibliothécaire étant traditionnellement celui qui conserve le document tandis que le documentaliste est plus un producteur d'information. Certains bibliothécaires craignent alors de ne pas se retrouver dans cette nouvelle conception du métier et de perdre leur rôle premier de bibliothécaire.

Mais les services de référence virtuels constituent-ils réellement une rupture dans les missions des bibliothécaires ? En effet, comme le rappelle Alain Jacquesson, ancien directeur de la Bibliothèque de Genève²⁹, le renseignement à distance « *n'est pas une nouvelle pratique. Si sa modernité tient à l'utilisation des nouvelles technologies, il n'en reste pas moins qu'il s'inscrit dans l'offre de service traditionnelle proposée aux usagers. Toutefois, il est assorti d'une formalisation pour répondre à l'exigence de la mise en œuvre d'outils spécifiques pour une qualité du service rendu* ». Le renseignement à l'utilisateur a toujours fait partie intégrante des missions du bibliothécaire. Quant à la dimension numérique du renseignement à distance, elle ne fait que s'inscrire dans les évolutions que les bibliothèques connaissent depuis maintenant plusieurs décennies, d'abord avec l'apparition des catalogues informatisés puis avec les sites ou blogs de bibliothèques et qui se poursuit aujourd'hui par le développement de bibliothèques virtuelles et de services personnalisés à l'utilisateur. Les services de référence virtuels semblent donc représenter une évolution des missions traditionnelle du bibliothécaire plutôt qu'une rupture.

1.3.2 Les services de réponses à distance comme frein pour l'autonomie de l'utilisateur

Une autre critique récurrente est l'absence d'appel à l'autonomie de l'utilisateur. Ces services encourageraient la paresse des utilisateurs qui n'ont plus à fournir d'effort

²⁹ Cité par LINCK, M.-C., 2005. « Le renseignement personnalisé à distance : une nouvelle donne pour les bibliothèques », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°2, p. 99-100.

autre que celui de se connecter à un site et poser une question pour obtenir en quelques jours, voire quelques minutes dans le cas du chat, une réponse précise et complète. Or, en France particulièrement, le rôle de passeur, déjà évoqué, est ancré dans la conception que les bibliothécaires se font de leur métier et s'applique aussi à la démarche de recherche. L'important est, sinon d'apprendre à faire, du moins de montrer comment faire et non de faire à la place de. Or, bien souvent les services de référence virtuels, en donnant des informations factuelles, principalement les services des bibliothèques publiques, donnent l'impression aux bibliothécaires de n'être que des moteurs de recherche privés de toute pédagogie. On pourrait répliquer que cette question ne se pose pas lorsque l'utilisateur se rend à un service de référence présentiel pour poser une question à un bibliothécaire, or nous l'avons vu, le service de référence virtuel n'est qu'une évolution de cette forme de renseignement traditionnelle. Cependant, là où, en bibliothèque, l'utilisateur va principalement demander au bibliothécaire de le guider dans ses recherches bibliographiques, de l'aider à trouver les documents répondant à son besoin, dans le cas des services à distance, les demandes des usagers vont souvent être plus factuelles. L'utilisateur n'attendra pas du bibliothécaire qu'il apporte les sources lui permettant de trouver ensuite par lui-même l'information qu'il recherche mais qu'il fournisse directement cette information. Frédéric Desgranges résume ainsi ces deux conceptions : « *le rôle du bibliothécaire « guichetier » serait donc plus d'orienter les usagers dans un contenu documentaire, de fournir directement un contenu informatif, alors que celui du bibliothécaire présent en salle serait plutôt de proposer une médiation entre les collections de la bibliothèque et les usagers* »³⁰. Ce pas de plus franchi dans la fourniture de contenu constitue pour nombre de bibliothécaires un frein pour l'autonomie de l'utilisateur en ce qu'il ne rend plus nécessaire l'explication de la démarche de recherche. Mais là encore, on pourrait répliquer qu'un usager faisant appel à un service de référence virtuel fait déjà preuve d'autonomie puisqu'il connaît l'existence de ce type de service et a été capable d'en trouver un sur Internet et de l'utiliser. Tout l'enjeu est alors, d'une part, de déterminer ce à quoi les services de référence virtuels peuvent répondre et surtout comment, et d'autre part de définir quel degré d'autonomie il serait souhaitable que l'utilisateur acquiert. Mais il serait

³⁰ DESGRANGES, F., 2005. *Le Guichet du Savoir de la bibliothèque municipale de Lyon : publics, pratiques et image(s) de la bibliothèque*. Villeurbanne : Enssib, Diplôme de conservateur de bibliothèque. 73 p.

erroné de croire que cette problématique ne se retrouve pas également lors d'une interaction en face-à-face entre un bibliothécaire et un usager. Combien d'usagers, en effet, ont déjà vécu l'expérience de se retrouver devant un bibliothécaire tapant une mystérieuse requête sur son ordinateur sans lui en faire part avant de lui donner un papier mentionnant une cote, tout aussi mystérieuse, censée répondre à sa demande ?

1.3.3 Le processus de désintermédiation

L'introduction du numérique dans le métier de bibliothécaire a créé un paradoxe entre la volonté de fournir aux usagers des outils leur permettant une plus grande autonomie et la crainte que cela ne conduise à la disparition des bibliothécaires. En effet, le numérique fait parfois craindre que la machine ne finisse par remplacer l'humain et que le rôle de médiateur du bibliothécaire en arrive à disparaître. Cette peur d'un enfermement techniciste n'est pas récente puisque en 1969, Gabriel Picard prédisait déjà, à propos des récents logiciels documentaires, que « *le contact humain sera diminué voire supprimé par le fait de l'emploi à distance des machines* »³¹. Les logiciels documentaires ont, en effet, inquiété les professionnels de l'information qui craignaient que le dialogue qui s'instaure avec la machine les rendent inutiles. Aujourd'hui, le développement d'Internet et des possibilités de recherche qu'il offre a accru cette inquiétude. En conséquence, ce sont les métiers de la médiation dans leur ensemble qui évoluent aujourd'hui vers une personnalisation accrue de la prestation proposée en réaction à l'évolution des outils de communication et à Internet, mais parfois au prix d'une distanciation ou d'un relâchement des contacts directs avec ceux-ci. Dans une enquête sur les fonctions de la médiation en bibliothèque, Sandrine Leturcq se demande même si « *la volonté de rendre les usagers autonomes ne masque pas parfois l'envie de restreindre les contacts humains en transformant les bibliothécaires en distributeurs de documents ?* »³². Pourtant Internet est souvent considéré comme le média relationnel par excellence en ce qu'il permet à toute personne connectée de communiquer instantanément avec n'importe quelle autre personne connectée, quelle que soit l'heure, quel que soit

³¹ PICARD, G., 1969. « A propos de la transmission de l'information ». *Documentaliste*, vol. 6, n°3, p. 11-18.

³² LETURQ, S., 1999. *Les médiateurs en bibliothèque*. Villeurbanne : ENSSIB, p.144.

l'endroit où elle se trouve. Les notions traditionnelles de temps et d'espaces sont abolies et les possibilités d'échanges sont démultipliées.

Avec les services de référence virtuels, la crainte n'est pas tant que le bibliothécaire devienne inutile puisque c'est bien lui et non la machine seule qui répond aux questions, mais que sa présence physique, au sein de la bibliothèque, ne soit plus indispensable. Le risque serait alors que le développement des SRV incite les bibliothèques à restreindre les horaires de leur bureau d'information parce qu'elles ont mis en place un service de référence numérique et que ce dernier finisse par se substituer à terme aux interactions que suscite la demande d'information sur place. Ce serait sans doute oublier les rôles de lieu social, de lieu de travail, de lieu de conservation que tient la bibliothèque et dans lesquels le bibliothécaire en chair et en os a toute sa place. De là à envisager que les nouvelles technologies soient en réalité un moyen de renforcer les missions premières des bibliothécaires, il n'y a qu'un pas.

1.4 Au cœur de la fonction de référence : l'entretien de référence

1.4.1 La médiation comme facteur d'autonomie

Pendant longtemps, les bibliothèques étaient vues comme des lieux élitistes et leurs usagers tous considérés comme des érudits n'ayant pas besoin de faire appel au bibliothécaire pour leurs recherches, ces derniers n'étant d'ailleurs pas toujours enclins à aller vers les usagers ou à répondre à leurs demandes. Autrement dit, les usagers étaient, à tort ou à raison, perçus comme autonomes. La conséquence en a été de restreindre l'accès à la bibliothèque à des publics effectivement autonomes, au détriment des autres qui, frustrés, s'en sont éloignés. Le développement de l'accès libre aux documents, aussi bien au sein qu'hors de la bibliothèque, avec notamment l'accès au catalogue informatisé, à des bases de données et plus largement à tout l'Internet, ne requiert plus l'intervention du bibliothécaire pour chercher, trouver et obtenir le document. Cela aurait pu accentuer l'absence de relation entre le bibliothécaire et les usagers mais, paradoxalement, l'introduction du numérique a

nécessité une nouvelle forme d'intervention de la part du professionnel, une nouvelle relation avec son usager, que l'on traduit souvent par un rôle de médiation.

Nous ne parlons pas ici de la médiation au sens d'« *entremise destinée à mettre d'accord, à concilier ou à réconcilier des personnes, des parties* » comme le définit le *Petit Robert*, c'est-à-dire d'un processus d'arbitrage, de conciliation, mais bien au sens didactique de « *ce qui sert d'intermédiaire* ». Paul Otlet parle du bibliothécaire comme d'un « *intermédiaire des chercheurs et des curieux* »³³, Eric de Grolier d'un « *intermédiaire dont la fonction essentielle est de mettre en contact ceux qui ont besoin de savoir et ceux qui savent* »³⁴. Les termes de « *médiateur entre le document et l'utilisateur* » sont également fréquemment utilisés. La médiation consiste donc pour le bibliothécaire à servir d'intermédiaire entre l'utilisateur et le document ou l'information. Un des rôles du bibliothécaire est donc bien de guider l'utilisateur parmi toutes les ressources mises à sa disposition. Dans son ouvrage *Pédagogie, le dictionnaire des concepts clés*³⁵, François Raynal définit ainsi le terme de médiation : « *Ensemble des aides ou des supports qu'une personne peut offrir à une autre personne en vue de lui rendre plus accessible un savoir quelconque (connaissances, habiletés, procédures d'action, solutions, etc.)* ». Cette définition met l'accent sur le rôle de passeur, de pédagogue du médiateur. Le bibliothécaire, en tant que médiateur doit donc non seulement mettre les ressources à disposition de l'utilisateur mais aussi faire évoluer les compétences de ce dernier pour le faire passer d'un état de dépendance à une plus grande autonomie. Enfin, selon Anne-Marie Bertrand, « *la médiation c'est le travail de pédagogie, de décodage, de conseil, de guidage, d'animation entre les usagers et les collections* »³⁶. Cette fonction de médiateur se traduit donc au sein de la bibliothèque par l'accompagnement de l'utilisateur dans l'espace physique (par exemple, en l'informant sur l'organisation spatiale de la bibliothèque pour qu'il puisse s'y repérer seul), mais également par la fourniture d'informations que constitue le service de référence (en fournissant à l'utilisateur l'information qu'il recherche et surtout en lui montrant comment la trouver). Cela

³³ Cité par FAYET-SCRIBE, S., 2000. *Histoire de la documentation en France : culture, science et technologie de l'information, 1895-1937*. Paris : CNRS, 313 p.

³⁴ DE GROLIER E., 1996. « La passion de l'organisation des connaissances ». *Documentaliste-Sciences de l'Information*, vol. 33, n°6, pp. 286-293.

³⁵ RAYNAL, F., 1997. *Pédagogie, dictionnaire des concepts clés*. 5^e éd. Issy -Les-Moulineaux : E.S.F, p.220.

³⁶ BERTRAND, A.-M., 2002. *Les bibliothèques municipales : enjeux culturels, sociaux, politiques*. Paris : Cercle de la librairie, p. 53.

suppose, pour que la médiation soit efficace, que le bibliothécaire comprenne bien le besoin de l'utilisateur. Dans les SRV, présents comme virtuels, le processus de médiation prend la forme d'un entretien de référence, étape qui permet au bibliothécaire d'établir une relation de dialogue avec l'utilisateur.

1.4.2 De l'entretien de référence traditionnel...

Pour Jean-Philippe Lamy, « *l'entretien de référence représente l'accomplissement de la fonction de référence (Reference Service), comprise comme "l'assistance à l'utilisateur dans la recherche d'information"* »³⁷. L'entretien de référence est un dialogue entre le bibliothécaire et l'utilisateur pour cerner au mieux sa demande et y répondre avec pertinence.

Jean-Philippe Accart³⁸ présente les différentes étapes qui composent, ou devraient composer, tout entretien de référence en face-à-face :

- **établir un rapport de confiance avec l'utilisateur** : il s'agit ici pour le bibliothécaire de montrer à l'utilisateur sa disponibilité en l'accueillant avec attention, amabilité et intérêt et d'être à l'écoute de sa question.
- **rassembler les éléments d'information que l'utilisateur possède déjà** : il faut « parler et faire parler » l'utilisateur, à l'aide de questions ouvertes, pour obtenir le plus de renseignements possible. Les utilisateurs disposent souvent de plus d'informations qu'ils ne le mentionnent au premier abord.
- **analyser la question de l'utilisateur** : cette étape permet de s'assurer de la question exacte posée et de définir ce que l'utilisateur attend comme réponse (des informations factuelles ou des pistes bibliographiques par exemple).
- **poser les termes de la recherche** : formuler les concepts soulevés par la question et les mettre en équation, notamment avec des opérateurs booléens.

³⁷ LAMY, J.-P., 1998. « L'entretien de référence. Une notion à introduire dans un enseignement rénové », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.43, n°6. p. 52-58.

³⁸ ACCART, J.-P., 2008. *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*. Paris : Cercle de la Librairie. 280 p.

- **déterminer les délais de la recherche** pour planifier le temps de recherche nécessaire et en informer l'utilisateur.
- **traiter les aspects complémentaires de la question** : il faut ici aller plus loin que la simple réponse à la question. Envisager, par exemple dans le cas d'une recherche de livre, les possibilités de prêt entre bibliothèques ou de reproduction du document et leurs coûts éventuels.
- **effectuer la recherche ou orienter** directement vers le document recherché, ou élargir si besoin le champ de recherche.
- **valider et faire valider par l'utilisateur les résultats obtenus** : s'assurer auprès de l'utilisateur d'avoir bien répondu à sa question et si nécessaire compléter les recherches pour obtenir un meilleur résultat.
- **former l'utilisateur à la méthodologie de recherche d'information** : cette dernière étape va au-delà de la seule réponse à une question posée à un moment donné pour satisfaire un besoin d'information particulier mais vise à donner à l'utilisateur les moyens d'une plus grande autonomie. Cela peut passer par la distribution de guides du lecteur et de guides d'utilisation des outils que la bibliothèque met à disposition ainsi que par un accès libre au catalogue, à Internet et aux bases de données.

Toutes ces étapes doivent avoir lieu en présence de l'utilisateur et lui être expliquées, afin de créer une perpétuelle situation d'échange, visant à rapprocher l'offre et la demande d'information.

1.4.3 ... à l'entretien de référence 2.0

Mais peut-on réellement parler d'entretien de référence dans le cas d'une interaction virtuelle, en particulier dans le cas d'un échange asynchrone ? En effet, les étapes décrites précédemment insistent sur la nécessité d'échanges perpétuels entre le bibliothécaire et l'utilisateur, or comment instaurer un dialogue lorsque les deux protagonistes sont séparés, chacun devant sa machine et pas nécessairement en même temps ?

Dans un entretien de référence en présentiel, la machine est bien présente mais c'est le bibliothécaire seul qui l'utilise, elle n'est pas placée entre le bibliothécaire et l'utilisateur mais à côté. Le dialogue se fait bien entre deux humains. Dans l'entretien de référence virtuel, la machine devient un acteur du dialogue, sans elle le bibliothécaire et l'utilisateur ne peuvent communiquer. Il est donc indispensable de prendre en compte ce nouvel acteur. David Lankes et John Collins distinguent même cinq acteurs qui interviennent dans l'entretien de référence virtuel³⁹ : l'utilisateur, l'agent filtreur (humain ou machine) qui filtre les questions déjà posées, le bibliothécaire répondant, l'administrateur qui gère et surveille les flux de questions, le coordinateur du projet qui définit l'implémentation du système, les politiques de service et les procédures. Une ou plusieurs personnes peuvent assumer ces fonctions.

Actuellement, peu de publications se préoccupent de la question de l'entretien de référence en ligne et tous les bibliothécaires participant à des SRV ne semblent pas avoir encore pris la mesure de son importance. Le guide de la RUSA, évoqué précédemment dans la sous-partie traitant de l'historique des SRV était à l'origine, lors de sa rédaction en 1996, destiné uniquement aux services de référence présentiels. Il a ensuite été adapté en 2004 pour prendre en compte la référence virtuelle et les règles ont été déclinées en trois versions : « générales » pour celles applicables à la fois sur place et à distance, « en présentiel » et « à distance ». Mais il est intéressant de constater que la majorité de ces règles s'applique à la fois aux transactions sur place et à distance comme si l'introduction du numérique ne changeait pas fondamentalement la nature de l'entretien et que les procédures à suivre restaient identiques.

Cette idée est reprise dans une communication du 71^{ème} Congrès de l'IFLA⁴⁰ où il est affirmé que les « *services virtuels [doivent être évalués] avec les mêmes critères que ceux utilisés pour les services en face à face* ». Cependant, dans ce texte, présentant les résultats d'une étude menée auprès d'étudiants d'universités

³⁹ LANKES, D., COLLINS, J., KASOWITZ, A., 2000. *Digital reference service in the new Millennium : planning, management, and evaluation*. New York : Niel-Schuman, 225 p.

⁴⁰ NILSEN K., 2005. « Service de référence en ligne contre service de référence sur place : une comparaison des pratiques de service de référence dans les bibliothèques publiques et académiques ». *World Library and Information Congress : 71th IFLA General Conference and Council*. [consulté le 16/08/2010].

Disponible sur Internet : http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/027f_trans-Nilsen.pdf

canadiennes et s'attachant à comparer les pratiques dans les services de référence en face à face et en ligne, et leur perception par les usagers, l'auteur, Kirsti Nilsen, montre que 80% des usagers des SRV sondés déplorent une absence d'entretien de référence, contre 49% pour les usagers des services en face-à-face. D'autre part, l'étude a révélé que le taux de satisfaction des usagers était supérieur pour les services de renseignement traditionnels, s'élevant à 75%, par rapport aux transactions par chat (62,5%) et celles par courrier électronique (52%). Faut-il expliquer ces différences par l'absence ou la mauvaise conduite des entretiens de référence ? Ces résultats suggèrent en effet que la conduite d'un entretien de référence virtuel semble plus difficile à mettre en œuvre, celui-ci étant moins systématique qu'en face-à-face. Les risques d'incompréhension entre le bibliothécaire et l'utilisateur sont plus nombreux à distance mais les bibliothécaires hésitent parfois, souvent par manque de temps, à demander des précisions à l'utilisateur.

SRV et autonomie de l'utilisateur ne sont pas incompatibles. Au contraire, ils sont un moyen pour les bibliothèques de trouver leur place dans la société de l'information tout en répondant à leurs missions premières de service public et d'accès à la connaissance. Si les débats concernant la légitimité de ce type de service sont aujourd'hui dépassés, tant leur intérêt pour les publics et la bibliothèque peuvent être aisément démontrés, l'intégration du numérique à la fonction de référence traditionnelle complexifie la médiation entre l'utilisateur et le bibliothécaire et implique d'adapter le service à ce nouvel acteur. La seconde partie de cette étude nous permettra d'analyser comment la notion d'autonomie de l'utilisateur est concrètement prise en compte, du point de vue de l'utilisateur lui-même et du bibliothécaire répondant, dans un des SRV phare en France, BiblioSésame.

2 Analyse des pratiques des usagers et des répondants des services de référence virtuels : l'exemple de BiblioSésame

2.1. Présentation du cadre de l'étude

Un stage effectué à la Bibliothèque publique d'information (Bpi) à Paris entre le 7 avril et le 30 juin 2010 au sein de la section Bibliothèque à distance, gérant le service BiblioSésame, a été l'occasion d'étudier sur le terrain la perception de la notion d'autonomie de l'utilisateur qu'ont les bibliothécaires participant au service et les utilisateurs y faisant appel. Cette étude de terrain s'est effectuée en deux phases : la mise en ligne d'un questionnaire à destination des utilisateurs du service BiblioSésame et la réalisation d'une série d'entretiens auprès de plusieurs répondants du service à la Bpi.

2.1.1 Mise en œuvre du questionnaire usagers

Le questionnaire usagers⁴¹, réalisé avec l'outil de création de formulaire de Google Documents, a été diffusé sur Internet du 25 mai au 20 août. Composé d'une vingtaine de questions réparties dans trois catégories (« Vous et BiblioSésame », « Vous et la recherche d'information » et des questions générales sur le profil des utilisateurs), son objectif était double : déterminer les pratiques et attentes des utilisateurs du service et, plus largement, évaluer leur degré supposé d'autonomie et leurs besoins en matière de recherche d'information. Les répondants de chaque bibliothèque du réseau ont été invités à intégrer deux scripts à chacune de leur réponse afin d'inviter les utilisateurs à répondre au questionnaire :

- **Script 1 intégré en début de réponse** : « Avant toute chose, merci de bien vouloir prendre cinq minutes après lecture de notre réponse pour remplir un questionnaire strictement anonyme concernant votre utilisation du service

⁴¹ Cf. Annexe 1 « Questionnaire : Les utilisateurs de BiblioSésame et la recherche d'information »

BiblioSésame et vos attentes, ainsi que vos pratiques en recherche d'information. Vos réponses nous permettrons de faire évoluer notre service ».

- **Script 2 intégré en fin de réponse dans la signature de l'établissement :**
« Merci de prendre cinq minutes pour répondre à notre questionnaire :
<http://spreadsheets.google.com/viewform?formkey=dC00b1d1cWJYYWxObTBzLTd4SC1kbUE6MQ> »

Le questionnaire était également accessible depuis le site de la Bpi, sous forme d'actualité sur la page d'accueil du lundi 31 mai au vendredi 4 juin, ainsi que sur la page BiblioSésame du vendredi 28 mai au 1^{er} août⁴².

A la fin de la période de diffusion, le 20 août, 80 personnes avaient répondu au questionnaire. Il est difficile d'évaluer le nombre total de personnes qui auraient pu y avoir accès. Il faudrait pour cela connaître le nombre de visiteurs sur la page d'accueil et la page BiblioSésame du site de la Bpi ainsi que le nombre de réponses incluant le lien vers le questionnaire envoyées par chaque bibliothèque du réseau. Le nombre de répondants est malgré tout assez faible puisque, rien que pour les questions arrivées via le site bibliosesame.org et le site de la Bpi, le nombre de réponses envoyées entre le 25 mai et le 20 août 2010 est d'environ 300. L'analyse des résultats que je vais proposer sera donc à nuancer, le faible taux de réponses ne permettant une généralisation.

2.1.2 Déroulement des entretiens avec les répondants

Les sept entretiens, réalisés entre le lundi 28 et le mercredi 30 juin 2010, avaient pour objectif de dégager les différentes approches que les répondants ont des services de réponses à distance, notamment à travers leur façon de répondre et la façon dont ils envisagent leur rôle dans la formation des usagers à une plus grande autonomie technique et intellectuelle dans le champ de la recherche documentaire. Chaque entretien, d'une durée moyenne de 30 minutes, était composé de seize questions réparties en cinq catégories : Questions générales ; La formation des répondants ;

⁴² Cf. Annexe 2

L'intérêt du service ; Votre mode de réponse ; L'autonomie de l'utilisateur. Un guide d'entretien a été réalisé au préalable afin d'organiser le déroulement des questions et de me servir de support lors des entretiens⁴³. Ces derniers ont tous été enregistrés puis retranscrits sur ordinateur afin de collecter le plus fidèlement possible les propos des répondants.

2.2 Analyse du questionnaire usagers⁴⁴

2.2.1 Les usagers du service

Sexe :

La parité parmi les usagers de Bibliosésame est plutôt respectée puisque le service est utilisé à 57% par des femmes. Si habituellement les femmes fréquentent plus les bibliothèques tandis que les hommes utilisent plus Internet, ces résultats peuvent s'expliquer par le fait qu'avec les SRV, bibliothèque et Internet sont étroitement liés et sont donc susceptibles d'attirer aussi bien les publics fréquentant les bibliothèques que ceux ne fréquentant pas les bibliothèques mais utilisant Internet.

Age :

30% des usagers sont âgés de 20 à 29 ans. Ces résultats ne sont pas surprenants lorsque l'on sait que les jeunes sont les principaux utilisateurs d'Internet et des nouvelles technologies. En revanche, on observe que la seconde tranche d'âge majoritaire est celles des personnes âgées de 60 ans et plus, qui correspondent à 23% des utilisateurs, juste avant les 30-39 ans et les 40-49 ans. Les personnes âgées semblent donc s'être bien approprié l'outil informatique. Notons qu'en revanche BiblioSésame ne semble pas toucher de public scolaire (collégien et lycéen) puisqu'aucun des répondants du questionnaire n'était âgé de moins de 20 ans.

Profession :

⁴³ Cf. Annexe 3 « Guide d'entretien »

⁴⁴ Cf. Annexe 4 « Analyse statistique du questionnaire usagers »

Les usagers de BiblioSésame sont en majorité des cadres ou des personnes exerçant une profession intellectuelle supérieure (34%), suivis des étudiants (26%) et des retraités (15%). Il est intéressant de noter que les deux premières catégories correspondent à des personnes ayant suivi une formation supérieure. On pourrait donc les croire en mesure, tant d'un point de vue technique qu'intellectuel, d'effectuer des recherches d'information par elles-mêmes. Il est d'autant plus intéressant de noter que deux usagers ont déclarés être bibliothécaires et un documentaliste. BiblioSésame, service généraliste et tout public, est donc utilisé par des professionnels de l'information.

A l'inverse, les ouvriers, les agriculteurs, les artisans et les commerçants ne font pas appel à BiblioSésame.

Nationalité des usagers et provenance des questions :

81% des usagers de BiblioSésame sont français. Si 47% des questions émanent de la province, la proportion des questions provenant de l'étranger n'est cependant pas à négliger puisqu'elle correspond à 19% du total des questions reçues, soit strictement autant que les questions provenant de l'Île de France (hors Paris) et même plus que celles provenant de Paris intra-muros (15%). Le service touche tous les continents puisque les usagers étrangers sont aussi bien Allemands que Canadiens, Italiens, Belges, Britanniques ou Argentins. La volonté de BiblioSésame de toucher des personnes ne pouvant se rendre à la bibliothèque semble donc satisfaite et constitue un réel atout pour le service, comme l'a évoqué un usager : « *Je crois que c'est important pour les gens qui viennent d'un autre pays* ».

Utilisation d'outils de communication en ligne :

Quasiment tous les répondants du questionnaire sont familiarisés avec les principaux outils de communication en ligne et en utilisent quotidiennement (seule une personne a déclaré ne pas en utiliser). Vient en tête le courrier électronique, suivi de la messagerie instantanée, des réseaux sociaux et des forums de discussion.

2.2.2 Les usagers et BiblioSésame

Fréquence d'utilisation de BiblioSésame :

Si 75% des répondants ont déclaré avoir utilisé BiblioSésame pour la première fois le jour de leur réponse au questionnaire, le service semble commencer à fidéliser ces usagers. En effet, 21% utilisent le service de 1 à 5 fois par an et 4% plus de 5 fois par ans.

Découverte du service :

44% des usagers de BiblioSésame ont découvert ce service en visitant le site d'une des bibliothèques membre du réseau, suivis par 14% des usagers ayant été informés de l'existence du service par un bibliothécaire d'une bibliothèque publique. Il semble donc que la majorité des usagers du service soit également des usagers de la bibliothèque. Cela est cohérent avec le profil-type des usagers, à savoir principalement des femmes, âgées de 20 à 29 ans et exerçant une profession intellectuelle supérieure. Selon une étude du Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de vie (CREDOC)⁴⁵, ce profil correspond aux usagers majoritaires des bibliothèques. Parmi les autres sources de connaissance du service ont été cités les livres et les formations, celle de Médiadix notamment. Cela démontre que les SRV sont de plus en plus intégrés à la culture professionnelle des bibliothécaires et documentalistes, qui, nous l'avons vu, font partie des usagers de BiblioSésame.

75% des usagers utilisent le site bibliosesame.org pour poser leur question plutôt que le site d'une bibliothèque membre du réseau. Ce chiffre est toutefois à considérer avec précaution, toutes les bibliothèques du réseau n'ayant été en mesure de proposer le lien vers le questionnaire sur leur site. Tous les usagers n'ont donc pas eu un accès égal au questionnaire selon le site de la bibliothèque fréquenté. D'autre part, il semble que certains usagers fassent un amalgame entre le site bibliosesame.org, le

⁴⁵ MARESCA, B., 2006. *La fréquentation des bibliothèques publiques a doublé depuis 1989*, Paris : CREDOC. [consulté le 15/08/2010].
Disponible sur Internet : <http://www.arald.org/ressources/pdf/dossiersenligne/193.pdf>

site du réseau, et la page BiblioSésame du site de la Bpi. Plusieurs, en effet, ont déclaré avoir posé leur question via le site bibliosesame.org puis ont précisé qu'il s'agissait du site de la Bpi. BiblioSésame est donc parfois assimilé à un service proposé uniquement par la Bpi, certes tête de réseau, et non à un service collaboratif entre plusieurs bibliothèques. Un tel écart démontre cependant que le site bibliosesame.org semble jouir d'une belle visibilité sur Internet.

Parmi les sites utilisés pour avoir accès à BiblioSésame, les trois principaux sont ceux de la bibliothèque de l'Institut du Monde Arabe (IMA), de la BMVR de Marseille et de la Bpi. Ces trois bibliothèques sont d'ailleurs les plus sollicitées par les usagers avec 1371 questions traitées par la Bpi et 319 par Marseille en 2009. L'IMA n'a intégré le réseau qu'en février 2010 mais est, au mois de juillet 2010, la troisième bibliothèque en nombre de questions traitées.

Orientation des questions :

50% des usagers utilisent BiblioSésame pour obtenir des références bibliographiques. Les SRV semblent donc bien répondre à leur but premier d'être un moyen de valoriser les ressources de la bibliothèque et sont apparemment perçus par les usagers comme le prolongement des bureaux d'information des bibliothèques.

La volonté de BiblioSésame d'être un service généraliste, touchant tout type d'usagers et répondant à tout type de question semble atteinte puisque le service est utilisé aussi bien à des fins personnelles que professionnelles ou scolaires et universitaires. La proportion légèrement plus faible de cette troisième catégorie peut peut-être s'expliquer par l'existence de SRV destinés spécifiquement aux étudiants. Comme nous l'avons vu précédemment, une question posée dans un but universitaire va généralement demander un niveau de précision dans la réponse supérieur qu'une question posée dans un but de curiosité personnelle et attendant une réponse factuelle. Il va donc s'agir pour le bibliothécaire de savoir adapter sa réponse en fonction du profil de l'utilisateur et du type de question.

Raisons d'utilisation du service :

Deux raisons d'utilisation de BiblioSésame se dégagent particulièrement : les recherches des usagers se sont révélées infructueuses et le souhait d'obtenir une réponse fiable validée par un professionnel. Les usagers font donc souvent appel à BiblioSésame en dernier recours, s'ils n'ont pas su par eux-mêmes obtenir l'information recherchée ou pour compléter des informations lacunaires. Ce résultat nous rappelle que désormais, chacun a accès librement à l'information et que le bibliothécaire ou documentaliste n'est plus le seul à être amené à effectuer des recherches d'information. Cependant, l'idée que le professionnel reste garant de la fiabilité des informations demeure et est un gage de qualité pour les usagers. Ainsi, plusieurs usagers ont mentionné le caractère pointu de leur question qui nécessitait l'aide d'un expert. D'autres raisons comme la volonté de vérifier la disponibilité d'un document avant de se déplacer ont été évoquées. Il serait bon de savoir si cet usage est fait par méconnaissance de l'existence du catalogue informatisé, par méconnaissance de son mode d'utilisation... En revanche, l'idée que les SRV permettent de toucher des usagers mal à l'aise face à des bibliothécaires, et qui est fréquemment considérée comme un atout par rapport aux services présentiels, n'est pas confortée. En effet, aucun usager interrogé n'a déclaré utiliser le service pour cette raison.

Attentes envers le bibliothécaire :

Les attentes des usagers sont nombreuses. Ils souhaitent dans des proportions similaires que le répondant cite plusieurs sources, oriente vers des lieux ou des personnes spécialisés dans l'objet de leurs recherches et donne des références de documents disponibles près de chez eux. Ce dernier souhait est cohérent avec le fait que la majorité des demandes concernent des références bibliographiques. En revanche, contrairement à une idée répandue chez les bibliothécaires, les usagers ne souhaitent pas uniquement qu'on leur apporte la réponse à leur question mais également qu'on leur explique la démarche de recherche. En effet, si 47% des usagers souhaitent qu'on leur apporte simplement la réponse à leur question, strictement autant souhaitent connaître en plus la démarche. Cela semble démontrer la volonté de la part des usagers d'être initiés aux techniques de recherche d'information.

Satisfaction des usagers :

Par rapport à ces attentes, 63% des usagers de BiblioSésame sont tout à fait satisfaits et 36% plutôt satisfaits soit un total de 99% de satisfaction. Si l'on détaille les points de satisfaction, les usagers sont très majoritairement très satisfaits de la précision de la réponse fournie, de l'explication de la démarche, du style de la réponse, de l'adéquation entre la question et la réponse et du délai de réponse (ce délai étant de 72h maximum). Une étude réalisée auprès des usagers du Guichet du Savoir en 2004 a révélé que « 82% des usagers [étaient] assez, ou très satisfaits des réponses qui leur ont été fournies, par rapport à leurs attentes, contre 12% qui sont peu ou pas du tout satisfaits »⁴⁶. Le nombre très élevé d'usagers de BiblioSésame satisfaits peut s'expliquer en partie par l'attrait de la nouveauté, 75% des répondants du questionnaire ayant utilisé le service pour la première fois. Ces mêmes usagers ne pouvaient donc se baser que sur une seule réponse pour évaluer leur satisfaction. On peut également supposer que seuls les usagers satisfaits ont été tentés de prendre le temps de répondre au questionnaire.

44% des usagers ne sont pas du tout d'accord avec l'idée que rechercher de l'information est le rôle du bibliothécaire et non le leur. Il semble donc désormais admis que tout un chacun peut être amené à effectuer des recherches d'information. La recherche d'information devient une activité que l'on peut être amené à effectuer dans sa vie quotidienne et n'est plus considérée comme une des tâches du professionnel de l'information. En conséquence, certainement du fait de la démocratisation de la recherche d'information, la plupart des usagers estiment ne pas manquer des compétences que celle-ci demande. En effet, 37% ne sont plutôt pas d'accord avec l'affirmation suivante : « Savoir rechercher de l'information demande des compétences spécifiques que je n'ai pas ». Cependant, le bibliothécaire reste garant de la fiabilité des informations puisque 62% des usagers sont tout à fait d'accord avec l'idée que BiblioSésame fournit des réponses fiables et vérifiées.

⁴⁶ DESGRANGES, F., 2005. *Le Guichet du Savoir de la bibliothèque municipale de Lyon : publics, pratiques et image(s) de la bibliothèque*. Villeurbanne : Enssib, Diplôme de conservateur de bibliothèque. 73 p.

L'intérêt formateur de BiblioSésame est perçu par 66% des usagers qui sont plutôt d'accord avec l'idée que BiblioSésame permet d'apprendre à utiliser les outils de recherche d'information. Cela suppose que la réponse faite à ces usagers ait été accompagnée d'une explication de la démarche. Celle-ci semble donc accompagner généralement les réponses. Les usagers ne sont en revanche que 15% à être tout à fait d'accord avec cette proposition. Expliquer la démarche apparaît donc utile mais insuffisant pour tenir lieu de formation.

50% des usagers sont plutôt d'accord avec l'affirmation « BiblioSésame permet de trouver ce que l'on cherche sans effort » et 16% tout à fait d'accord. Ce chiffre est à rapprocher de l'intérêt du service en termes de gain de temps, évoqué par plusieurs usagers : « *Merci pour votre réponse ! C'est un gain de temps* ». La gratuité du service a également été citée comme point de satisfaction en permettant de ne pas mettre « *de barrière financière au savoir, ce qui est très important. Un service payant n'attire pas la plupart des internautes potentiellement intéressés par ce service* ».

Connaissance d'autres SRV :

Les usagers de BiblioSésame sont peu à connaître ou à avoir utilisé d'autres SRV. SINDBAD et le GdS sont les deux autres SRV les plus connus mais seuls environ 50% des usagers les connaissent les ont utilisés. Ces résultats semblent montrer que ces trois services sont les mieux implantés, ce qui est corroboré par le nombre élevé de questions qu'ils reçoivent, comparativement aux autres SRV. L'importance des institutions gérant ces services peut expliquer que ces derniers puissent bénéficier d'une meilleure promotion et d'une visibilité accrue sur Internet. En revanche, la connaissance du service n'implique pas forcément qu'on l'utilise. Il serait intéressant d'en connaître les raisons : préférence pour BiblioSésame, idée que la question n'est pas adaptée à un autre SRV, simple absence de besoin...

2.2.3 Les usagers et la recherche d'information

81% des usagers ont déclaré effectuer des recherches d'information par eux-mêmes plus d'une fois par mois. Aucun n'a déclaré ne jamais en faire. Cela confirme bien le caractère désormais répandu, presque banal de la recherche d'information, qui devient une activité quotidienne des individus.

Autonomie des usagers :

La majorité des usagers se considère complètement ou plutôt autonome dans la maîtrise des moteurs de recherche, des outils informatiques et des outils papiers de recherche d'information, ainsi que dans la maîtrise des techniques de recherche. J'ai choisi de distinguer les moteurs de recherche des autres outils informatiques de recherche d'information, tels que les bases de données ou les catalogues de bibliothèques, afin de vérifier l'hypothèse que les usagers d'Internet ont tendance à penser parfaitement maîtriser les moteurs de recherche, certainement du fait de leur utilisation quotidienne de ceux-ci. En effet, les répondants du questionnaire sont 55% à s'estimer complètement autonomes face à un moteur de recherche alors qu'ils ne sont que 37,5% pour les autres outils informatiques.

Le questionnaire demandant aux usagers de s'auto-évaluer, la perception qu'ils ont de leur autonomie peut être erronée. Il semble donc bien que la recherche de validation de l'information par un professionnel motive l'utilisation du service puisque les usagers se déclarent capables de rechercher par eux-mêmes.

Envie et besoin de formation :

Ils sont d'ailleurs 51% à ne pas souhaiter participer à une formation à la recherche documentaire, la raison la plus fréquemment évoquée étant qu'ils savent déjà faire des recherches d'information, suivi du manque de temps pour suivre une formation.

Les usagers prêts à participer à des formations souhaitent en premier lieu apprendre à manipuler les outils informatiques de recherche d'information, puis des apports théoriques sur les techniques de recherche d'information et un apprentissage des méthodes d'évaluation de l'information sur Internet. En revanche, les outils papiers semblent présenter moins d'attrait : 16% souhaitent qu'une formation soit l'occasion

d'une présentation des ressources documentaires disponibles dans leur bibliothèque et 11% seraient intéressés par la manipulation d'outils papiers de recherche d'information. Parmi tous ces usagers, 67% déclarent qu'ils continueraient certainement à utiliser BiblioSésame et 28% qu'ils continueraient peut-être, même après avoir été formés. Il semble donc bien encore une fois que la fiabilité de l'information que garantit le bibliothécaire est pour l'utilisateur un gage de qualité qui justifie l'utilisation du service, au-delà des seules compétences techniques de recherche.

2.3 Synthèse des entretiens avec des répondants du service

Le profil des répondants interrogés est très variable : certains sont bibliothécaires, d'autres conservateurs ou bibliothécaires adjoints spécialisés. Certains le sont depuis plusieurs décennies dont la plupart passée à la Bpi, d'autres depuis seulement quelques années. Leur durée de participation à BiblioSésame varie de la même façon. Cinq des répondants interrogés sont membres de la section Bibliothèque à distance et participent à une plage de réponses par semaine (de 10h à 12h) et deux sont membres du service Accueil des public, dont fait partie la section Bibliothèque à distance, et participent à BiblioSésame moins souvent, à raison d'une plage toutes les trois semaines. Deux répondants sont présents à chaque plage et s'attribuent les questions ou les réacheminent aux autres bibliothèques du réseau lorsque celles-ci sont plus compétentes pour y répondre.

2.3.1 La formation des répondants

Si le parcours professionnel des répondants est très variable, tous regrettent de ne pas avoir suivi de formation spécifique, aussi bien à l'outil technique utilisé pour recevoir les questions et y répondre, le logiciel Question Point, qu'à la variété de ressources disponibles notamment à la Bpi, en arrivant dans le service. En effet, lorsqu'un nouveau répondant intègre BiblioSésame, les autres membres lui expliquent le fonctionnement de Question Point mais cela se fait de façon informelle, principalement lors des plages de réponses. En revanche, aucune formation sur le

« comment répondre » et aucun rappel des ressources documentaires disponibles n'est apportée. Une formation au catalogue et au portail de la Bpi, organisée par le service Formation, a lieu pour les nouveaux personnels de la Bpi dans les 15 jours suivant leur arrivée mais aucune autre formation n'est obligatoire par la suite. En conséquence, les répondants maîtrisent généralement les outils utilisés dans le domaine de connaissances des bureaux d'information où ils sont en service public car ils les manient tous les jours mais ils utilisent rarement tous les outils à leur disposition, ils ignorent même parfois leur existence. Un des répondant interrogé a suggéré d'instauré *« une matinée de formation tous les trois mois aux bases de données et au wiki utilisé en interne pour les gens qui participent à BiblioSésame, surtout ceux de la section. Mais ça ne se fait pas faute de temps et d'organisation. C'est nécessaire car on croit que les gens savent mais ce n'est pas toujours le cas »*. Le manque de temps est en effet systématiquement évoqué comme obstacle à ce type de formation, pourtant perçue comme nécessaire.

Plusieurs des répondants interrogés reconnaissent en effet des lacunes, notamment dans la connaissance des outils de recherche. Il est cependant intéressant de noter qu'aucun n'a remis en cause sa légitimité en tant que répondant et plusieurs ont évoqué le fonctionnement en réseau de BiblioSésame, qui permet de transmettre à une autre bibliothèque des questions relevant plus de son domaine de compétences, comme moyen de palier à ces lacunes personnelles.

2.3.2 L'intérêt du service

La majorité des répondants interrogés ont connaissance du débat existant depuis plusieurs années concernant la légitimité des services de réponses à distance, accusés de faire le travail de recherche à la place des usagers ou encore de ne pas faire partie des missions du bibliothécaire. Tous ont souligné le fait que ce travail n'était cependant pas différent du travail de renseignement à l'utilisateur pratiqué depuis toujours dans les bureaux d'information, en face-à-face avec l'utilisateur.

Pour toutes les personnes interrogées, le renseignement à l'utilisateur a toujours fait partie des missions fondamentales du métier de bibliothécaire. Mais l'introduction du numérique dans ces pratiques entraîne un accroissement de cette mission. « *Le centre de gravité du métier de bibliothécaire se déplace de plus en plus vers le public alors qu'avant il était beaucoup plus dans le magasin, la conservation* ». Deux répondants ont particulièrement mis en avant l'évolution du métier de bibliothécaire vers celui de documentaliste, correspondant à une « anglo-saxonnisation » du métier de bibliothécaire en France.

Les services de réponses à distance comme *Yahoo! Answers* ou l'Oracle de Wikipédia, c'est-à-dire des services où des internautes répondent aux questions d'autres internautes, ne sont pas une menace. Selon les répondants interrogés, ils correspondent plus à des forums de discussion où l'utilisateur va rechercher un conseil, un avis, qu'un service où l'on va chercher une réponse précise et argumentée. Les deux sont perçus comme complémentaires en fonction du type de question posée. BiblioSésame et les services de réponses à distance des bibliothèques ont l'avantage d'apporter « *une sorte d'estampille officielle* », une fiabilité, un savoir-faire et de donner accès à des références que tout un chacun n'a pas. En revanche l'avantage des services de questions/réponses entre internautes est leur visibilité. L'urgence pour BiblioSésame est de se rendre plus visible. Un des répondants interrogés a mentionné une initiative américaine lancée par des membres du réseau Question Point, *Slam the boards*⁴⁷. Le principe est de participer tous les 10 du mois aux services comme *WikiAnswers*, *Yahoo! Answers*, *AskVille*, *Answerbag* etc afin de mettre en avant le travail des bibliothécaires et de promouvoir à la fois les bibliothèques, leurs services et la bonne qualité des réponses fournies.

2.3.3 Mode de réponse

Concernant le type de réponse attendue, tous les répondants interrogés ont estimé que l'utilisateur ne souhaitait le plus souvent que la réponse toute faite, la plus précise

⁴⁷ Answer Board Librarians, 2010. Seattle : Wetpaint, [consulté le 01/07/2010]. Slam the boards! Disponible sur Internet : <http://answerboards.wetpaint.com/page/Slam+the+Boards!>

possible, et s'intéressait peu à la méthode utilisée pour obtenir cette réponse. On s'aperçoit que la représentation que les répondants ont des attentes des usagers diffère de leurs attentes réelles puisque le questionnaire décrit précédemment a révélé que 47% des usagers souhaitaient, en plus d'obtenir la réponse attendue, connaître la méthodologie de recherche utilisée par le bibliothécaire et 5% veulent même que le bibliothécaire ne leur fournisse que la méthodologie pour pouvoir l'appliquer par la suite et trouver eux-mêmes l'information.

Malgré l'idée, erronée donc, que l'utilisateur « *veut qu'on lui dise tout, tout de suite et complètement et se fiche de savoir comment on a fait* », les répondants ne se limitent pas à ces attentes supposées et incluent presque systématiquement des éléments de méthodologie, plus ou moins approfondis selon le profil de l'utilisateur et le type de question.

Tous les répondants structurent leur réponse de façon assez similaire. Concernant la méthodologie de recherche, ils commencent généralement par rechercher les documents disponibles dans le catalogue de la Bpi. Lorsque le nombre de références est trop important, ils indiquent le nombre total et en citent quelques unes parmi les plus récentes ou celles jugées les plus pertinentes. Si l'utilisateur ne vient pas de la région parisienne, ils signalent ensuite le Sudoc ou le Catalogue Collectif de France pour permettre à l'utilisateur de localiser les documents dans une bibliothèque près de chez lui. Si la question est précise, ils signalent les bibliothèques ou institutions spécialisées. C'est généralement après cette recherche de monographies qu'ils cherchent dans des bases de données (d'abord celles auxquelles la Bpi est abonnée) puis plus largement sur Internet. La rédaction de la réponse suit généralement cet ordre chronologique. C'est en revanche dans la précision dans l'explication de la démarche que les pratiques diffèrent selon les répondants. Si pour certains la méthodologie est « *quelque chose de scolaire* », pour d'autres « *expliquer la démarche, citer nos sources est la moindre des choses* ». Tous les répondants citent leurs sources mais ils ne décrivent pas systématiquement chaque outil utilisés ou chaque équation de recherche.

Si les répondants sont généralement plutôt satisfaits de leur façon de répondre, plusieurs reconnaissent ne pas avoir de points de comparaison avec d'autres façons de faire. Un répondant a souligné le fait qu'on « *gagnerait à partager davantage sur les questions qu'on se pose, sur nos façons de répondre mais on n'est rarement tous ensemble et on a peur de déranger* ». Ils souhaiteraient également améliorer leur connaissance des bases de données disponibles ou leurs compétences en anglais mais d'autres freins comme le manque de temps, aussi bien pour suivre des formations que pour faire de la veille ou échanger avec les collègues, et le manque de retours de la part des usagers ont été évoqués.

2.3.4 L'autonomie de l'utilisateur

La notion d'utilisateur autonome a été difficile à définir. Pour certains répondants, « *ça n'existe pas ! Ce serait quelqu'un qui aurait fait des études de bibliothécaire ou de documentation* ». Pour d'autres, l'utilisateur autonome existe mais « *il est très mystérieux car il ne vient pas nous voir* ».

La représentation la plus récurrente est qu'un utilisateur autonome sait interroger les catalogues de bibliothèques et tous les outils de recherche d'information seul. Il est parfois assimilé à un étudiant, censé, du fait de sa pratique régulière en recherche d'information, être naturellement amené à acquérir plus d'autonomie que d'autres types d'utilisateurs.

Les opinions divergent sur la possibilité d'interroger BiblioSésame lorsqu'on est autonome. Pour certains, « *ceux qui font appel à [BiblioSésame] ont besoin de notre aide, s'ils ont besoin de notre aide c'est qu'ils ne sont pas autonomes* » tandis que pour d'autres, « *on peut être autonome et quand même faire appel aux services de questions/réponses : utilisateur dans un pays qui n'a pas les mêmes possibilités bibliographiques que nous, utilisateur parfaitement autonome mais qui ce jour-là n'a pas envie de faire la recherche lui-même, qui n'a pas le temps, qui veut compléter les pistes qu'il a déjà* ».

En revanche, tous les répondants interrogés s'accordent sur le fait qu'il existe plusieurs niveaux d'autonomie, ce qui rend précisément la notion difficile à définir : « *utilisateur qui est assez débrouillard pour nous avoir trouvés, utilisateur qu'on ne connaît*

pas parce qu'il sait déjà comment chercher donc ne fait pas appel à nous, usager qui croit être autonome mais ne l'est pas vraiment ».

La formation des usagers de BiblioSésame à la recherche d'information n'est pas perçue comme un des rôles de la réponse par tous les répondants. Si tous espèrent que les éléments de méthodologie qu'ils insèrent dans leurs réponses vont être réutilisés par l'utilisateur par la suite, pour certains répondants « *c'est un rôle second, pas immédiat. Je ne m'imagine pas avoir un rôle pédagogique. Je ne suis pas un professeur* ». Pour d'autres répondants, en revanche, « *à partir du moment où on leur donne les sources, si on décide d'expliquer sa démarche, c'est de la formation en ligne* ». Qu'on le fasse dans ce but ou non, répondre serait donc un moyen de former l'utilisateur. Mais tout dépend de ce que l'on entend par formation. Comme pour la notion d'autonomie, celle de formation peut être définie différemment, en fonction du niveau de précision attendu et des objectifs à atteindre. Dans tous les cas, la réponse fournie par les SRV ne peut être un moyen de former qu'à condition que l'utilisateur ait envie d'apprendre et d'être autonome. En effet, l'autonomie, aussi bien technique qu'intellectuelle, est souvent considérée comme utopique. Selon un des répondants interrogés, « *il faut juste l'autonomie de base : savoir d'où vient l'info, qui l'a produite, comment elle est vérifiée. C'est le niveau indispensable dans toute la vie professionnelle, publique, intellectuelle, politique. Mais pour ce qui est spécialisé, il y a des spécialistes, on n'a pas besoin de tout savoir faire. L'idéal serait que l'utilisateur soit autonome les 90% du temps mais sache qu'on est là s'il a un besoin plus particulier* ». L'autonomie de l'utilisateur ne peut donc être que partielle, il est impossible de tout connaître. Cela vaut également pour les bibliothécaires eux-mêmes qui, bien que maîtrisant les techniques de recherche d'information et connaissant un grand nombre d'outils, ne pourront jamais tous les connaître et font en conséquence parfois appel à des experts pour les aider à répondre à des questions auxquelles ils ne pourraient répondre seuls.

En revanche, tous les répondants considèrent que rendre l'utilisateur plus autonome face aux outils et techniques de recherche d'information fait partie intégrante du métier de bibliothécaire en général (pas uniquement dans les services de réponses à distance), notamment à la Bpi où, comme l'a rappelé un des répondants, « *c'était une*

innovation de la Bpi en 1977, que toutes les collections soient en libre accès, il y avait une volonté d'autonomiser l'utilisateur ». Les termes de « médiateur de la connaissance », de « formateur », de « référent », de « passeur », de « facilitateur des documents écrits et électroniques » ont été évoqués.

Deux répondants ont rappelé les sessions de formation à la recherche documentaire qui ont existé à la Bpi dans les années 1980 : *« on était cinq au service Accueil dans une équipe appelée « Formation des usagers » [...] On faisait de la formation des usagers sous trois formes : en groupes, en individuel et de la formation de formateurs. Les formations individuelles se faisaient avec différentes thématiques en faisant appel au reste du personnel. C'était très prisé. Mais ça prenait du temps et était fondé sur le volontariat donc il fallait l'envie de parler à un groupe, d'expliquer. Au bout d'un moment les gens n'ont plus eu le temps de le faire ». « C'était en cinq séances d'initiation à la recherche multimédia : quatre séances de 2h le matin puis une séance de bilan. Il y avait aussi des cours du soir de 4h avec 20 places sur inscription individuelle : présentation de la bibliothèque puis questionnaire pour leur demander de chercher des documents, sous forme de TP ».*

Pour pallier ce problème récurrent de manque de temps et de personnel, plusieurs répondants ont évoqué la possibilité de formation à distance, en autoformation. D'autre part, plusieurs répondants ont évoqué le fait que la majorité des usagers veulent des formations très spécialisées, qui leur soit utiles tout de suite, et ont tendance à considérer les formations généralistes comme une perte de temps. L'importance de formations plus individualisées, répondant aux besoins spécifiques des usagers a donc été abordée sous la forme de prises en charge individualisée, par exemple le service « empruntez un bibliothécaire », un système de rendez-vous personnalisé, à la demande de l'utilisateur qui consiste en général à 30 minutes consacrées à une personne, sur réservation, pour l'aider dans une recherche, lui présenter les ressources de la bibliothèque ou répondre à toute demande qui entre dans le champ des missions de la bibliothèque.

Cependant, plusieurs répondants ont évoqué la question du savoir-faire et savoir-être pédagogique et didactique que tout bibliothécaire n'a pas et ont insisté sur le fait qu'un bibliothécaire n'est pas un professeur : *« Notre formation n'est pas du tout comparable à celle d'un professeur, nous ce n'est pas de la connaissance c'est des méthodes ».* Pour plusieurs répondants, les formations sont utiles mais doivent être

mises en place dès le plus jeune âge, avant l'université. C'est « *le devoir de l'Éducation nationale de préparer les nouvelles générations au B.a.-ba* » qui pourra être réutilisé dans plusieurs situations. Ce type de formation peut intéresser des adultes mais la question de la motivation, indispensable dans une telle démarche, a été rappelée. Les gens sont souvent peu motivés pour refaire l'effort d'une formation un peu éloignée de leur besoin réel à un moment donné.

2.4 Les comportements informationnels des usagers

2.4.1 Des usagers familiarisés à la recherche d'information

Au vu des résultats du questionnaire, il apparaît que beaucoup d'idées reçues concernant les usagers de BiblioSésame sont remis en cause, les deux principales étant que les personnes faisant appel à ce type de service ne maîtrisent pas la recherche d'information et ne sont intéressées que par la réponse et non la démarche de recherche. Les entretiens l'ont montré, ce sont des idées communément admises par les répondants du service. Or, on l'a vu, pour beaucoup d'usagers, la recherche d'information est une pratique courante qu'ils jugent maîtriser et l'absence de compétences en recherche d'information n'est un motif d'utilisation du service que pour 2,5% des usagers. Quant à leurs attentes vis-à-vis de la réponse, beaucoup souhaitent connaître la méthodologie de recherche du bibliothécaire. Cela démontre l'importance que la recherche d'information a prise de nos jours et la nécessité d'en connaître les rouages. D'autre part, il semble qu'ils n'accordent pas une confiance aveugle aux informations qu'ils sont susceptibles de trouver et se préoccupent de la question de la fiabilité et de la validation des informations, dont le bibliothécaire est garant et qui justifie l'utilisation de BiblioSésame. En ce sens, les SRV ne semblent pas menacer l'autonomie des usagers puisqu'ils permettent, par l'explication de la démarche et la fourniture d'informations fiables et validées, si ce n'est de former, du moins de sensibiliser à l'exercice d'un esprit critique et à l'acquisition de méthodes de base en recherche d'information.

2.4.2 La « Génération Google » ou les « *Digital Natives* »

Mais qu'en est-il de la « Génération Google » ou « *Digital Natives* », c'est-à-dire la génération née après 1993 et qui n'est pas représentée parmi les répondants du questionnaire, aucun n'ayant moins de 20 ans ? Cette génération, qui a toujours connu Internet et notamment Google, s'oppose aux générations précédentes dont les livres et les bibliothèques étaient le premier mode d'accès à la connaissance. En 2006, une enquête de l'OCLC consacrée à la perception qu'ont les étudiants des bibliothèques et des ressources informationnelles⁴⁸ a révélé que :

- 89% des lycéens utilisent des moteurs de recherche pour commencer une recherche d'information (alors que seulement 2% commencent par le site web d'une bibliothèque)
- 93% sont satisfaits ou très satisfaits de leur expérience globale d'utilisation d'un moteur de recherche (comparé à 84% dans le cas d'une recherche accompagnée par un bibliothécaire)
- les moteurs de recherche conviennent davantage au mode de vie des lycéens qu'une bibliothèque physique ou en ligne
- les lycéens utilisent encore la bibliothèque, mais ils l'utilisent moins (et ils lisent moins) depuis qu'ils ont commencé à utiliser des outils de recherche sur internet
- les livres sont toujours la première caractéristique de la bibliothèque pour ce groupe, malgré les investissements massifs dans les ressources numériques auxquelles les étudiants sont pour la plupart peu habitués.

Une autre étude des chercheurs de l'UCL (University College London) et du JISC (Joint Information Systems Committee), datée de 2008⁴⁹, a confirmé ces observations et présenté les caractéristiques des *Digital Natives* parmi lesquelles :

- la rapidité avec laquelle ils effectuent leurs recherches sur Internet, avec pour conséquence le peu de temps qu'ils consacrent à l'évaluation de

⁴⁸ College Students' Perception of the Libraries and Information Resources: A Report to the OCLC Membership. Dublin, OH: OCLC 2006.

⁴⁹ La traduction française de cette étude est disponible à l'adresse : http://www.savoirscdi.cndp.fr/fileadmin/fichiers_auteurs/PDF_manuels/Le_comportement_informatique_du_chercheur_du_futur.pdf (consulté le 14 août 2010).

l'information, que ce soit pour sa pertinence, sa fiabilité ou la notion d'autorité..

- leur faible compréhension de leur besoin d'information et de ce fait leur difficulté à mettre en place des stratégies de recherche efficaces.
- les moteurs de recherche deviennent pour eux le principal objet associé à internet.
- l'idée que les ressources des bibliothèques ne sont pas intuitives, conduisant à leur préférer l'utilisation de solutions familières comme les moteurs de recherche, même si elles sont plus simplistes.

Faut-il voir, par l'absence d'utilisateurs de BiblioSésame faisant partie de la nouvelle génération Google, un décalage entre ce service et les nouvelles pratiques informationnelles des jeunes ? Les SRV risquent en effet de pâtir de l'image parfois négative et ringarde que les jeunes ont des bibliothèques. A cette préoccupation s'ajoutent plusieurs évolutions, susceptibles de mettre en péril l'avenir des SRV.

2.5 Analyse prospective : l'avenir des SRV

Depuis l'émergence du web 2.0, de nombreux outils de recherche d'information ont vu le jour sur Internet, avec en première ligne les moteurs de recherche, Google en tête, menaçant les services de référence présentiels. En effet, pourquoi se déplacer quand il est désormais possible, de chez soi, d'obtenir des milliers de résultats ? La référence virtuelle est alors apparue comme une alternative, fiable et validée, aux moteurs de recherche. Mais depuis quelques années, une autre forme de concurrence se développe : celle des services de réponses à distance amateurs qui connaissent un succès grandissant. Il apparaît donc urgent pour les SRV de savoir se rendre visible sur Internet et de mettre en avant leur valeur ajoutée, notamment auprès des jeunes, grands consommateurs du web.

2.5.1 Une baisse des demandes

Dès les années 1990-2000, les services de référence, des bibliothèques publiques comme universitaires, ont connu une crise, directement liée au développement d'Internet. En France, peu de statistiques sur l'utilisation des SRV sont disponibles, à la différence de l'Amérique du Nord, souvent précurseur en matière de bibliothéconomie et de référence virtuelle. Une étude de l'*Association of Research Libraries* (ARL), regroupant une centaine de bibliothèques universitaires nord-américaines, fait ainsi état d'une diminution constante des questions aux SRV des bibliothèques universitaires américaines, le nombre de questions ayant été presque divisé par deux entre 1996 et 2004⁵⁰. Des études similaires réalisées au Québec par la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CREPUQ) montrent que si, en 1996-1997, chaque étudiant posait en moyenne 7,1 questions au service de référence, les chiffres ne sont plus que de 2,55 en 2004-2005 et même 0,99 en 2005-2006⁵¹. Comment expliquer une telle désaffection ? Tout d'abord par la pratique, de plus en plus courante et inquiétante, du copier-coller de la part des étudiants. Il est en effet aujourd'hui fréquent que des étudiants ne produisent plus des écrits originaux mais incluent dans leurs travaux des documents produits par d'autres, sans se donner la peine de rechercher eux-mêmes de l'information donc d'avoir recours aux SRV. Le recours à l'auto-documentation, notamment à travers l'usage massif des moteurs de recherche, qui sont généralement perçus comme le moyen le plus simple de trouver l'information recherchée, expliquent également la baisse des questions. L'analyse du questionnaire auprès des usagers de BiblioSésame l'a montré, de nombreux usagers, étudiants ou non, font appel au SRV après avoir effectué des recherches par eux-mêmes, si celles-ci se sont révélées infructueuses. Leur utilisation semble donc souvent s'inscrire dans une stratégie de recherche consistant à partir du plus simple pour ensuite s'orienter vers des services capables de fournir des réponses expertes. On pourrait donc nuancer les inquiétudes relatives à la baisse du nombre de demandes, celles-ci étant certes moins nombreuses mais d'un niveau élevé permettant au bibliothécaire de mettre en avant son savoir-faire. Un moteur de recherche, aussi puissant soit-il reste un outil technique ne pouvant se substituer à l'humain pour le traitement des informations.

⁵⁰ KIRILLIDOU, M., YOUNG, M., 2005. *ARL Statistics 2003-04*. In Association of Research Libraries. Washington : Association of Research Libraries, [consulté le 13/08/2010]. Disponible sur Internet : www.arl.org/bm~doc/arlstat04.pdf

⁵¹ Ces études sont disponibles sur le site du CREPUQ : <http://www.crepuq.qc.ca/?lang=fr> (consulté le 13 août 2010).

Cependant, d'autres services commencent depuis quelques années à investir le terrain autrefois occupé uniquement par les bibliothèques et à concurrencer plus sérieusement les SRV.

2.5.2 L'essor des services de réponses en ligne

Des services de réponses à distance commerciaux, gérés par des sociétés et non des bibliothèques, ont commencé à se développer au début des années 2000. En 2002, Google a lancé un service de référence payant, *Google Answers*, qui consistait à poser des questions à des documentalistes utilisant principalement les ressources accessibles via Google pour y répondre. Si le service n'a perduré que quatre ans, il a contribué à déstabiliser les bibliothèques en les concurrençant sur leur propre terrain et a ouvert la voie à d'autres services du même ordre. Ainsi, en décembre 2005, un mois après la disparition de *Google Answers*, Yahoo a lancé son propre service, *Yahoo ! Answers*. Ce service gratuit fait appel à la collaboration entre internautes, chacun pouvant répondre aux questions d'autres internautes. Ce modèle a trouvé son public puisqu'en six mois, il a attiré dix fois plus d'internautes aux Etats-Unis que le service de Google. De nombreux autres services similaires se sont développés. Citons l'Oracle de Wikipédia, Aardvark ou encore *Facebook Questions*, lancé en version beta par le célèbre réseau social en juillet 2010.

Si le caractère payant de *Google Answers* peut expliquer son échec, la gratuité seule ne peut justifier le succès de *Yahoo ! Answers* et consort, les bibliothèques proposant également des SRV gratuits. L'explication d'un tel succès est donc à chercher dans l'aspect collaboratif de ces nouveaux services, l'internaute n'étant plus seulement consommateur de l'information mais également producteur. Le risque majeur est évident : le manque de fiabilité des informations fournies. Car si les répondants de ces services peuvent penser en toute bonne foi fournir des réponses justes, ils n'en restent pas moins des non-professionnels, rarement formés à l'évaluation de la validité des informations sur Internet et susceptibles de contribuer à ce que François

Heinderyckx a appelé la « malinformation »⁵², à savoir la prolifération d'informations erronées. Qu'en est-il alors de l'autonomie de l'utilisateur ? Car si les SRV peuvent guider les usagers dans le flux croissant des informations produit quotidiennement et les initier ainsi à une plus grande autonomie, le risque des services de réponses amateurs est de les maintenir dans un état de méconnaissance des outils et des méthodes de recherche, tout en leur faisant croire qu'ils maîtrisent les possibilités infinies du web alors qu'ils se privent des outils spécialisés dont disposent les bibliothèques, pas librement accessibles sur Internet, qui donnent, eux, accès à de véritables sources d'informations validées. En conséquence, le niveau d'expertise des informations fournies se déplace et risque d'être tiré par le bas. Ce phénomène est symptomatique de l'appropriation de techniques qui étaient autrefois l'apanage des professionnels de l'information par des usagers « lambda ». Le marquage, ou « *tagging* », qui consiste en l'attribution, par les internautes, de mots clés en langage naturel à des ressources sur Internet et qui se développe massivement, notamment sur les blogs, en est un exemple.

2.5.3 Développer le travail collaboratif

Les SRV ont pourtant beaucoup d'atouts pour contrer cette concurrence puisqu'ils proposent un service gratuit, personnalisé et de qualité supérieure. L'enjeu pour eux, s'ils veulent perdurer, est alors de se démarquer des services « amateurs » en mettant en avant cette qualité. Cela peut notamment se traduire par un développement du travail collaboratif entre bibliothèques qui existe déjà, par exemple pour le prêt entre bibliothèques, le catalogage partagé ou les catalogues collectifs par exemple. Pour les SRV aussi, une coopération entre établissements présente de nombreux avantages : partage du travail et des coûts, plus grande amplitude horaire, plus de disciplines et de niveaux couverts, pérennité du service qui ne repose pas sur une structure unique, etc. Nicolas Morin va même jusqu'à déclarer qu'« *il faut être collaboratif ou ne pas être* »⁵³. Ainsi, de nombreux réseaux se développent, tel BiblioSésame, qui

⁵² HEINDERYCKX, F., 2002. *La Malinformation : plaidoyer pour une refondation de l'information*. Paris : éditions Labor. 95 p.

⁵³ MORIN, N., 2005. « Un service de référence en ligne en temps réel », *BiblioAcid*, vol. 2, n°2. p. 13-17. [consulté le 22/08/2010].

Disponible sur Internet : http://www.nicolasmorin.com/BiblioAcid_revue/BAv2n2.pdf

permettent à chaque bibliothèque membre de se déclarer spécialiste dans un domaine et de se voir envoyer les questions relatives à ce domaine. Ces spécialisations peuvent se s'expliquer par l'existence d'un fonds dans la bibliothèque particulièrement riche dans un domaine mais également par la présence de bibliothécaires experts dans un champ de recherche, que ce soit parce que celui dont elles ont la charge dans la bibliothèque ou parce qu'elles en sont passionnées. Il est évident que plus le réseau est grand, plus il peut espérer compter sur des personnels compétents dans tous les domaines et disposer des ressources adéquates. L'intérêt est alors à la fois d'apporter une réponse d'un haut degré de qualité et de précision, et de valoriser des collections potentiellement méconnues.

2.5.4 Promouvoir le service

La grande force des services comme *Yahoo! Answers* est bien sûr leur grande visibilité sur Internet. Ce sont des services commerciaux qui savent comment être présents sur la toile et concentrent leurs forces sur le marketing, qui est le point faible des bibliothèques. Le lancement en France de *Yahoo! Answers* s'était ainsi accompagné d'un affichage dans les transports en commun. Les bibliothécaires ne sont pas des professionnels du marketing et les SRV ont en conséquence tendance à être peu visibles, accessibles souvent uniquement depuis une page du site de la bibliothèque. L'initiative des bibliothécaires américains, avec *Slam the Boards*, peut ainsi être un bon moyen d'utiliser des services déjà connus et bien visibles sur Internet pour promouvoir les SRV de bibliothèques et valoriser le savoir-faire des professionnels de l'information. La publicité est en effet indispensable pour faire connaître un service aux plus grand nombre. Pour preuve, un reportage consacré à BiblioSésame et diffusé dans l'émission *Télématin* en mars 2010 a valu au réseau de recevoir en quelques jours pas moins de 1808 questions, contre 382 le mois précédent, soit une augmentation de près de 500% ! Mais l'effet du reportage est vite retombé, le nombre de questions diminuant rapidement dès le mois suivant. La promotion doit donc, pour être réellement efficace, se faire en continu. A une échelle plus modeste, on pourrait envisager de proposer un lien pointant vers le service sur toutes les pages du site de la bibliothèque, de proposer en cas de recherche infructueuse dans le catalogue de contacter un bibliothécaire en ligne ou encore

d'intégrer les réponses fournies par le SRV aux résultats du catalogue, comme le fait la bibliothèque de Lyon avec son Catalog+ qui référence les réponses du Guichet du Savoir. Les bibliothécaires d'Ubib ont, quant à eux, créé une page Facebook⁵⁴ qui permet aux personnes y étant abonnées de suivre les actualités du service et d'avoir accès au chat et au formulaire. Ils ont également adapté une application⁵⁵, conçue par OCLC pour ce même réseau social, que tout usager peut ajouter à son profil Facebook afin d'avoir accès à tout moment au widget de chat.

D'autre part, promouvoir le SRV d'une bibliothèque aurait également l'avantage de bénéficier à la bibliothèque elle-même. Les bibliothèques auraient ainsi tout intérêt à ne pas considérer les moteurs de recherche uniquement comme une menace mais aussi comme un atout permettant aux usagers utilisant les moteurs de recherche de se voir renvoyer vers un SRV de bibliothèque. D'où l'importance du référencement : aujourd'hui, seul le Guichet du Savoir est bien visible sur Google. Ainsi, lorsqu'un usager interroge un moteur de recherche, si le Guichet du Savoir a déjà répondu à une question similaire, celle-ci apparaîtra dans les premiers résultats. Un meilleur référencement permettrait notamment de toucher les jeunes qui, nous l'avons vu, sont de gros utilisateurs des moteurs de recherche.

Il est également nécessaire de promouvoir non pas seulement l'existence des SRV mais aussi d'insister sur leurs objectifs. Trop d'usagers, en effet, pensent encore qu'ils n'ont pour but que de répondre à des demandes bibliographiques ou de répondre à des questions uniquement relatives au monde du livre. Une telle conception du service risque évidemment d'empêcher des utilisateurs potentiels d'y avoir recours alors qu'ils auraient eu tout intérêt à le faire.

Les usagers de BiblioSésame, bien que nombreux à se considérer autonomes dans la connaissance des outils et des techniques de recherche d'information, semblent être conscients de manquer des moyens de valider les informations qu'ils trouvent sur

⁵⁴ Disponible à l'adresse : <http://www.facebook.com/pages/ubibfr/58648718769> (Consulté le 29 août 2010).

⁵⁵ Disponible à l'adresse : <http://www.facebook.com/pages/ubibfr/58648718769#!/apps/application.php?id=162389504990> (Consulté le 29 août 2010).

Internet et font pour cela confiance aux bibliothécaires. Mais la nouvelle génération des *Digital Natives* considère souvent Internet comme une source fiable d'information et tend à se passer du bibliothécaire comme médiateur. Or, les bibliothécaires ont un rôle majeur dans l'autonomisation des usagers, notamment pour leur permettre d'acquérir un esprit critique face au flot d'informations délivrées par Internet. Mais encore faut-il qu'ils sachent comment procéder : l'autonomie s'apprend. L'autonomisation semble donc ne pouvoir se concevoir sans formation, celle-ci s'entendant aussi bien pour les usagers que pour les bibliothécaires eux-mêmes, souvent dépassés par les évolutions technologiques que connaît le monde des bibliothèques. La concurrence que subissent les SRV implique également que les répondants soient capables de garantir une réelle expertise professionnelle et apportent de la valeur ajoutée à de tels services. Là encore le rôle de la formation est crucial.

3 La formation pour l'autonomisation ?

3.1. La formation à la recherche d'information : un réel besoin

3.1.1 Un enjeu majeur de la société de l'information

Dès les années 1970, des réflexions sur la société de l'information et le développement des technologies de l'information ont vu le jour et se sont accompagnées d'une préoccupation internationale autour de la question de la maîtrise de l'information. Avec l'émergence de la société de l'information, la recherche d'information et de documentation n'est désormais plus limitée à la recherche ponctuelle s'inscrivant dans le cadre d'un travail d'étude pour lequel on pouvait concevoir que l'utilisateur n'ait pas nécessairement besoin de savoir finement comment procéder pour rechercher lui-même puisqu'il n'aurait sans doute pas besoin de remettre en pratique ces savoirs. Aujourd'hui la vie de tous les jours, aussi bien personnelle que professionnelle, est rythmée par des recherches d'informations, simples ou complexes. Savoir rechercher de l'information fiable devient un besoin quotidien, donc plus uniquement l'apanage des professionnels de l'information. Forte de ces constats, l'UNESCO a initié de multiples projets relatifs à la maîtrise de l'information tels qu'un débat, lancé en 2005, sur la formation à la maîtrise de l'information⁵⁶ qui a permis de définir les objectifs de celle-ci : « *La formation à la maîtrise de l'information vise à développer à la fois la compréhension critique et la participation active. Elle permet aux individus, utilisateurs des sources d'information, d'interpréter cette information et de formuler sur elle des jugements éclairés ; mais elle leur permet aussi de devenir à leur tour des producteurs d'information, et de prendre ainsi une part plus active à la vie de la société. Il s'agit de développer les facultés tant critiques que créatrices des individus* ». Il a été réaffirmé que tous les secteurs d'activité étaient touchés par ces enjeux et que la formation devait être introduite dans les programmes d'enseignement du primaire, secondaire et tertiaire et dans la formation des professionnels de l'information. Ces

⁵⁶ UNESCO, 2005. Paris : UNESCO, [consulté le 22/08/2010]. Débat thématique sur la formation à la maîtrise de l'information au siège de l'UNESCO.

Disponible sur Internet : http://portal.unesco.org/ci/fr/ev.php-URL_ID=18565&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

derniers semblent avoir pris la mesure de ces enjeux puisque le *Chartered Institute of Library and Information Professionals* (CILIP), une organisation professionnelle anglaise pour les bibliothécaires, les spécialistes de l'information et les gestionnaires du savoir, a déclaré lors de ce même débat que la formation à la maîtrise de l'information c'est « *savoir quand et pourquoi vous avez besoin d'information, où la trouver, et comment l'évaluer, l'utiliser et la communiquer de manière éthique.* »

Dès 1974 émerge le terme d'*information literacy*, mentionné par Paul Zurkowski, président de l'Association de l'industrie de l'information (IIA), en parallèle du développement de la société de l'information qui s'accompagne de l'affirmation de la nécessité d'être capable de maîtriser l'information. Le concept, qui ne se limite pas au domaine de l'éducation mais est applicable à tous les secteurs, se précise dans les années 1980 et est officialisé dès 1989 par l'ALA qui le définit ainsi : « *Être compétent dans l'usage de l'information signifie que l'on sait reconnaître quand émerge un besoin d'information et que l'on est capable de trouver l'information adéquate, ainsi que de l'évaluer et de l'exploiter* »⁵⁷. La décennie suivante voit l'extension du concept d'*information literacy* liée à l'explosion d'Internet et des nouvelles technologies de l'information. Dans le monde universitaire, l'*Association of College and Research Libraries* (ACRL), une division de l'ALA regroupant des professionnels de bibliothèques universitaires et de recherche, a élaboré en 2000 des standards, intitulés *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*⁵⁸, définissant les compétences informationnelles nécessaires aux étudiants. Ces normes ont été traduites en 2005 par des bibliothécaires du CREPUQ et définissent l'*information literacy* (traduite par « compétences informationnelles ») comme l'ensemble des aptitudes permettant aux individus « *de déterminer les moments où ils ont un besoin d'information et, de trouver, d'évaluer et d'utiliser cette information* »⁵⁹. D'autres traductions de ce concept existent, parmi lesquelles

⁵⁷ American Library Association, 1989. Chicago : ALA, [consulté le 12/09/2010]. Presidential Committee on Information Literacy: Final Report.

Disponible sur Internet :

<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/presidential.cfm>

⁵⁸ Association of College and Research Libraries, 2000. Chicago : Association of Research Libraries, [consulté le 24/08/2010]. *Information Literacy Competency Standards for Higher Education* [20 p.]

Disponible sur Internet : <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/standards.pdf>

⁵⁹ CREPUQ, 2005. Montréal : CREPUQ, [consulté le 24/08/2010]. Norme sur les compétences informationnelles dans l'enseignement supérieur de l'Association of College and Research Libraries (ACRL) [15 p.].

Disponible sur Internet : <http://www.crepuq.qc.ca/IMG/pdf/normeacrl-web-03-05-v4.pdf>

« littératie », « maîtrise de l'information », « culture informationnelle » ou « culture de l'information ». Le lien entre l'acquisition d'une plus grande autonomie et celle de compétences informationnelles apparaît fréquemment dans ces normes qui stipulent que les compétences informationnelles « *permettent aux apprenants [...] de devenir plus autonomes et d'exercer un plus grand contrôle sur leur propre apprentissage* », « *permettent la pratique de recherches autonomes* », multiplient « *leurs occasions d'apprendre de façon autonome à mesure [...] qu'ils développent leur pensée critique dans le but toujours d'accroître leur autonomie* ». Le lien entre autonomie et formation est également régulièrement établi. En effet, les normes recommandent que les professeurs établissent les contextes d'apprentissage par le biais de cours magistraux et de débats dirigés et que les bibliothécaires donnent des formations sur la recherche d'information aux étudiants et aux professeurs.

En France, cette nécessité de formation à l'université a fait son apparition dès le début des années 1990, notamment avec le rapport dit « Mayer » de 1990 intitulé *Information et compétitivité*⁶⁰ qui faisait le lien entre la compétitivité économique et les actions de formation du primaire à l'enseignement supérieur et en formation continue. En 1998, lors des journées d'étude consacrées à la transdisciplinarité dans l'enseignement⁶¹, Edgar Morin souligne la nécessité de permettre l'apprentissage de « *concepts et opérateurs transversaux* », à l'université et affirme que « *les questions épistémiques qui portent sur les connaissances doivent être posées. Ces questions ne sont formulées ni dans les lycées, ni à l'Université, que ce soit pour les scientifiques, les littéraires ou les historiens. Si réforme il doit y avoir dans ce domaine, elle doit viser l'Université [...]. Je pense [...] qu'un dixième des cours devrait porter sur les problèmes épistémiques, à commencer par celui des concepts et opérateurs transversaux* ». Mais la formation à l'information comme facteur d'autonomie des individus est désormais envisagée dès l'enseignement primaire qui comporte un socle commun de connaissances et de compétences à incluant sept compétences dont une intitulée « l'autonomie et l'initiative ». Le décret relatif à ce socle commun stipule qu'« *il est essentiel que l'Ecole développe la capacité des élèves à apprendre tout au long de la vie. L'autonomie est une condition de la réussite scolaire (...)*

⁶⁰ MAYER, R., Secrétariat d'Etat auprès du Premier ministre chargé du plan, 1990. *Information et compétitivité*. Paris : La documentation française, 320 p.

⁶¹ MORIN, E., 1999. *Le défi du XXIème siècle : relier les connaissances*. Paris : Seuil, 471 p.

chaque élève doit connaître les processus d'apprentissage, ses propres points forts et faiblesses (...) Il faut que l'élève se montre capable de concevoir, de mettre en œuvre et de réaliser des projets individuels et collectifs (...) définir une démarche adaptée au projet ; trouver des partenaires, consulter des personnes-ressources ; prendre des décisions, s'engager et prendre des risques, etc »⁶². Dans le cadre de la maîtrise de l'information, un cours d'éducation aux médias a été créé par le Ministère de l'Éducation nationale et intégré aux programmes d'enseignement des premier et second degrés afin de fournir aux futurs citoyens « les compétences pour savoir décrypter l'information, prendre la distance nécessaire à l'analyse critique, l'utiliser et être soi-même producteur de contenus ». Il s'agit pour les élèves d'apprendre à analyser et à comprendre les contenus, de maîtriser les langages, notamment celui des images, de connaître et de pratiquer les médias. Ces cours sont souvent issus de partenariats entre les professeurs-documentalistes et les enseignants de disciplines et consistent par exemple en l'étude de Unes de journaux, l'analyse de textes et d'image ou débats sur le thème de la liberté de la presse. Le Centre de liaison de l'enseignement et des médias d'information (CLEMI)⁶³, un établissement public sous la tutelle du Ministère de l'Éducation nationale et associé au Centre national de documentation pédagogique (CNDP), est chargé de l'éducation aux médias dans l'ensemble du système éducatif français depuis 1983 et établit des partenariats constants entre enseignants et professionnels de l'information. Il élabore également des manifestations telles que la Semaine de la presse et des médias dans l'École qui a lieu chaque année.

On le constate, des actions de formation à l'information sont menées, aussi bien de façon théorique que pratique, dans les écoles, collèges, lycées et universités pour les élèves et étudiants. Mais qu'en est-il dans les bibliothèques, autre lieu privilégié d'accès à l'information, et plus spécifiquement dans les services de référence ? Car si l'autonomie peut être favorisée par la formation, comme par l'usage des SRV, peut-

⁶² Ministère de l'éducation nationale, 2006. Paris : Légifrance, [consulté le 26/08/2010]. Décret n° 2006-830 du 11 juillet 2006 relatif au socle commun de connaissances et de compétences et modifiant le code de l'éducation.

Disponible sur Internet :

http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=DB7CFC65B8C10D4DB9B71A5F92154AA5.tpdjo07v_2?cidTexte=JORFTEXT000000818367&categorieLien=id

⁶³ CLEMI, 2010. *CLEMI*. Paris : CLEMI, [consulté le 10/09/2010].

Disponible sur Internet :

<http://www.clemi.org/>

on alors considérer que ces derniers puissent constituer en eux-mêmes un mode de formation à l'information ? Jean-Philippe Accart l'affirme et liste ce qui constitue selon lui les objectifs de la formation à l'information telle qu'elle peut être prodiguée par les SRV⁶⁴ :

- le repérage des sources d'information en général, et celles proposées par le service de référence en particulier
- l'appropriation des moyens de recherche offerts
- la détermination de critères pour la recherche et l'évaluation de l'information
- la maîtrise de la méthodologie de recherche d'information
- et au final, l'autonomie de l'utilisateur

Là encore, autonomie et formation sont étroitement liées, l'autonomie étant la conséquence de l'acquisition des différentes compétences listées. Si on peut présupposer que l'utilisateur maîtrise au moins partiellement l'outil technique car il utilise l'informatique pour poser sa question, les connaissances et compétences nécessaires se limitent toutefois à un usage de base. Il s'agit uniquement de savoir naviguer sur Internet et remplir un formulaire ou utiliser le chat. Maîtriser les outils de recherche d'information suppose une formation spécifique. Dans le cadre d'un SRV, nous l'avons vu, l'entretien de référence est indispensable pour garantir un service de qualité, donc l'acquisition d'une plus grande autonomie. Mais cette médiation virtuelle entre le bibliothécaire et l'utilisateur ne peut suffire à constituer une formation en tant que telle, quelle que soit la précision de la réponse apportée. D'autre part, si la maîtrise de l'information passe par la maîtrise de l'informatique, elle ne peut se résumer à cela. La maîtrise des démarches intellectuelles de recherche est un enjeu aussi, sinon plus, important.

Les différents textes évoqués le montrent, autonomisation de l'utilisateur et formation semblent, sinon indissociables, étroitement liés. Mais l'acquisition d'une plus grande autonomie ne passe pas nécessairement par la mise en place d'actions de formation cadrées, formalisées, suivant le schéma classique du professeur enseignant à ses élèves. En bibliothèque, par exemple, la rédaction de guides à l'usage du lecteur,

⁶⁴ ACCART, J-P., 2008. *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*. Paris : Cercle de la Librairie. 280 p.

l'élaboration d'une signalétique claire ou encore l'organisation spatiale sont autant d'éléments permettant à l'utilisateur de mieux se repérer et s'orienter, sans avoir à faire appel au bibliothécaire. Pour Elisabeth Noel, coresponsable de la cellule Formation à l'information scientifique et technique (FORMIST) à l'Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (ENSSIB), ils constituent cependant des préalables à des actions de formation, voire des outils d'autoformation⁶⁵. En revanche, le questionnaire usagers comme les entretiens auprès des répondants de BiblioSésame ont montré que, bien que les réponses apportées par le service soient une première approche de la méthodologie de recherche d'information, à condition que le répondant décrive sa démarche de recherche et cite ses sources, elles ne sont pas suffisantes pour former réellement l'utilisateur. Le rôle de formation est plus souvent attribué à la bibliothèque dans son ensemble, et non au seul SRV.

3.1.2 Une mission de formateur du bibliothécaire à imposer

Si les termes varient pour désigner le rôle de formateur du bibliothécaire, allant de « guide » à « passeur » en passant par « pédagogue », celui-ci est bien ancré dans les perceptions que les bibliothécaires ont de leur métier. De même que la question de l'autonomie est présente dans les textes définissant les missions de la bibliothèque, celle de la formation des usagers et du rôle éducatif de la bibliothèque l'est tout autant. Les deux notions sont d'ailleurs fortement liées. La charte du CSB⁶⁶ mentionne ainsi dans son article 5 que « *les bibliothèques ont un rôle de formation des usagers aux méthodes de recherche des documents ainsi qu'à l'utilisation des réseaux documentaires* ». Le Manifeste de l'UNESCO⁶⁷ considère l'éducation comme l'une des missions-clés de la bibliothèque publique et stipule que cette dernière « *est une force vivante au service de l'éducation, de la culture et de*

⁶⁵ NOEL, E., 2000. « S'autoformer en bibliothèque ». In RIONDET, O. (dir.). *Former les utilisateurs de la bibliothèque*. Villeurbanne : ENSSIB.

⁶⁶ Conseil Supérieur des Bibliothèques. 1991. Paris : CSB, [consulté le 28/07/2010]. Charte des bibliothèques.

Disponible sur Internet : <http://enssibal.enssib.fr/autres-sites/csb/csb-char.html?q=autres-sites/csb/csb-char.html>

⁶⁷ UNESCO. 2010. Paris : UNESCO, [consulté le 28/07/2010]. Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique.

Disponible sur Internet : http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html

l'information », qu'elle doit « *soutenir à la fois l'auto-formation ainsi que l'enseignement conventionnel à tous les niveaux, faciliter le développement des compétences de base pour utiliser l'information et l'informatique* » et que « *des programmes d'assistance et de formation des utilisateurs doivent être fournis pour les aider à bénéficier de toutes les ressources* ». Outre la formation de l'utilisateur, celle du bibliothécaire est également abordée : « *la formation professionnelle et continue du bibliothécaire est indispensable pour assurer des services adéquats* ». Le Code de déontologie du bibliothécaire⁶⁸ ajoute que ce dernier « *développe son savoir professionnel, se forme et forme afin de maintenir un haut degré de compétence* ». Ajoutons qu'en France, l'histoire des bibliothèques est étroitement liée à celle de l'école. Elles ont accompagné le développement de l'instruction publique avec la Loi Guizot de 1830, la création de la Ligue de L'Enseignement de Jean Macé en 1866 et la Loi Ferry de 1881, en tant qu'outils permettant de combattre l'analphabétisme et de répandre le savoir, dans la lignée de l'Education Populaire. Elles ont en outre été, jusqu'en 1975, rattachées au ministère de l'Education Nationale. La bibliothèque est ainsi souvent perçue comme complément de l'école. Aujourd'hui, les bibliothèques de lecture publique sont placées sous la tutelle du Ministère de la culture mais gardent souvent des liens avec les établissements scolaires, notamment les écoles primaires, grâce au plan de création et de développement des bibliothèques centres documentaires (BCD), lancé par le Ministère de l'Education nationale en 1993. Le bibliothécaire reste donc fortement associé à une mission d'éducation et de pédagogie auprès des usagers, jeunes comme adultes.

Gwénaëlle Lancelot et Delphine Secroun ont listé les indicateurs de la démarche pédagogique du bibliothécaire dont le principal est le suivant : « *le bibliothécaire, dans l'aide qu'il apporte à l'utilisateur, lui explique la démarche d'informations, d'orientation, de recherche documentaire à suivre, afin de le rendre autonome. Cet indicateur se décline de plusieurs façons :*

- *le bibliothécaire explique la démarche d'une façon théorique ;*

⁶⁸ Association des Bibliothécaires de France. 2003. Paris : ABF, [consulté le 28/07/2010]. Code de déontologie du bibliothécaire.

Disponible sur Internet : http://www.abf.asso.fr/pages/interieur-contenu.php?categorieTOP=6&categorie=46&id_contenu=78

- *il donne directement la réponse (ce n'est évidemment pas une méthode pédagogique, mais il arrive que le bibliothécaire le fasse par manque de temps) ;*
- *il explique la démarche d'une façon théorique, laisse chercher le lecteur, puis cherche avec lui si ce dernier ne trouve pas ;*
- *il explique la démarche au lecteur, tout en la faisant avec lui. »⁶⁹*

Cet indicateur s'applique au bibliothécaire face à un usager, au sein de la bibliothèque mais l'on constate qu'il correspond aux différentes attentes des usagers et pratiques des répondants et est donc entièrement transposable à une situation d'interaction à distance entre un bibliothécaire et un usager, dans le cadre d'un SRV. Le rôle de pédagogue du bibliothécaire-répondant est donc certain.

Mais bien que les bibliothécaires soient conscients de leur rôle de formateurs, les représentations traditionnelles du métier ne laissent pas de place à cette fonction. En bibliothèque de lecture publique, le bibliothécaire reste souvent associé à un rôle de conservation des documents, et avant tout du livre, peu tourné vers les nouvelles technologies, laissant peu de place au contact avec le lecteur, voire le fuyant. Dans le domaine de l'éducation, si l'on admet l'importance d'une formation à l'information, celle-ci est rarement considérée sur le même plan que les autres formations dispensées de l'école à l'université. Il existe d'ailleurs un paradoxe entre l'explosion de l'offre documentaire et informationnelle qui donne à l'information une place de plus en plus centrale et la difficulté à faire inscrire l'information-documentation comme une discipline à part, dû à son caractère « transversal » pour reprendre le terme employé par Edgar Morin. En conséquence, si l'école et l'université ont pris conscience de l'importance d'une formation à l'information, l'information-documentation reste une discipline à la croisée de toutes les autres disciplines et de ce fait, souvent prise en charge par les enseignants de ces autres disciplines qui généralement ne maîtrisent pas toutes les subtilités de la recherche d'information. Les enseignants, qui ne perçoivent pas toujours le rôle de formateurs des bibliothécaires ou des documentalistes, sont souvent réticents à les considérer comme

⁶⁹ LANCELOT, G., SECROUN, D., 1998. « La pédagogie du bibliothécaire », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n° 6, p. 60-63.

des partenaires et peinent même parfois à voir l'intérêt d'une formation à l'information. Il n'est d'ailleurs pas rare que les enseignants de disciplines ignorent que les professeurs-documentalistes sont titulaires d'un CAPES et ont par conséquent le même statut d'enseignant et le même rôle de formation. A l'université en revanche, les bibliothécaires n'ont pas le statut d'enseignant. Si les missions revenant aux enseignants sont celles, traditionnelles, de formation méthodologique des étudiants dans leur domaine disciplinaire et d'évaluation des apprentissages, le positionnement des bibliothécaires en tant que formateurs inverse un certain schéma fonctionnel, voire hiérarchique, encore fortement ancré dans l'institution universitaire. Mais dans l'enseignement secondaire comme tertiaire, le documentaliste ou bibliothécaire est souvent soit considéré comme fournisseur d'un lieu, le CDI ou la BU, et des ordinateurs qu'elle contient, soit ignoré. Il n'est pas systématiquement considéré comme un partenaire de l'enseignant de discipline ayant un savoir-faire à transmettre mais est plus volontiers associé aux outils et non au travail de démarche intellectuelle qui est pourtant le point essentiel de la formation à la recherche d'information. La question n'est pas en effet de former les jeunes à l'utilisation d'un ordinateur et à la navigation sur Internet. Il est évident que la maîtrise technique des outils est une des caractéristiques des *Digital Natives* qui savent parfaitement l'acquérir par eux-mêmes. En revanche, l'acquisition des compétences permettant d'évaluer le type d'information rencontrée, sa pertinence, sa fiabilité, peut difficilement faire l'impasse d'un apprentissage donc d'une formation. Il s'agit bien ici de donner les moyens de développer son esprit critique pour pouvoir juger l'information par soi-même, en toute autonomie. La question est alors de savoir comment former, avec quels outils, selon quelles modalités.

3.2. Quelle offre de formation en BU et BM ?

3.2.1 Le cadre législatif à l'Université

La réforme « Bayrou » :

La méthodologie documentaire entre à l'université avec la « réforme Bayrou » en 1997. L'arrêté du 9 avril 1997 relatif au diplôme d'études universitaires générales, à la licence et à la maîtrise⁷⁰ met en place une unité d'enseignement de méthodologie du travail universitaire (UEMTU) « *permettant l'apprentissage des méthodes, pratiques et savoir-faire nécessaires à la réussite d'études à l'université. Elle doit permettre à chaque étudiant de construire son projet de formation et de développer ses capacités d'autonomie dans le travail et la vie universitaires, dans la communication écrite et orale, dans la pratique d'une langue étrangère* ». Le Bulletin Officiel de l'Éducation nationale précise en mai 1997 les moyens de remplir ces objectifs⁷¹ : « *préparer une bibliographie, utiliser une bibliothèque et les nouvelles sources d'information, prendre des notes, résumer un article ou un ouvrage, s'initier au travail en groupe, construire un projet d'étude et un projet professionnel, pratiquer une langue étrangère* ». Par cet arrêté, l'autonomie des étudiants est considérée comme un facteur important de lutte contre l'échec des étudiants de 1^{er} cycle.

La réforme LMD et le Certificat informatique et Internet :

A partir de l'année universitaire 2002-2003, dans le cadre de la réforme LMD (Licence, Master, Doctorat), de nouvelles dispositions sont mises en application par l'arrêté du 23 avril 2002 relatif aux études universitaires conduisant au grade de licence⁷² qui précise que « *la formation intègre l'apprentissage des méthodes de travail universitaire et celui de l'utilisation des ressources documentaires* ». De nombreuses universités françaises ont alors instauré des enseignements de méthodologie documentaire au sein des cursus disciplinaires. L'intégration de l'Université française dans l'espace européen de l'enseignement supérieur a permis

⁷⁰ Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, 1997. Paris : Légifrance, [consulté le 26/08/2010]. Arrêté du 9 avril 1997 relatif au diplôme d'études universitaires générales, à la licence et à la maîtrise.
Disponible sur Internet :

http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?jsessionid=9555F2601028F060210ACDA0C580E5EE.tpdjo07v_3&dateTexte=?cidTexte=JORFTEXT000000748934&categorieLien=cid

⁷¹ Ministère de l'Éducation nationale, 1997. *Bulletin officiel de l'Éducation nationale*, n° 19, 8 mai 1997, p. XLII.

⁷² Ministère de l'éducation nationale, 2002. Paris : Légifrance, [consulté le 26/08/2010]. Arrêté du 23 avril 2002 relatif aux études universitaires conduisant au grade de licence.

Disponible sur Internet :

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000590566&dateTexte=>

de faire évoluer les modèles éducatifs traditionnels en mettant l'accent sur une plus grande autonomie de l'étudiant dans la construction de ses apprentissages.

En parallèle est instauré le Certificat Informatique et Internet (C2i). Décliné en deux niveaux, il est institué « *dans le but de développer, de renforcer et de valider la maîtrise des technologies de l'information et de la communication par les étudiants en formation dans les établissements d'enseignement supérieur* »⁷³. Outre les compétences informatiques, le référentiel de niveau 1 vise à développer les savoirs et savoir-faire informationnels, notamment au sein du domaine de compétences B2 « Rechercher l'information » :

- distinguer les différents types d'outils de recherche ;
- formaliser les requêtes de recherche ;
- récupérer et savoir utiliser les informations (texte, image, son, fichiers, pilote, applications, site...).

Le niveau 2 est décliné en plusieurs C2i « métiers » en fonction des orientations professionnelles des formations dispensées qui peuvent inclure des domaines de compétences documentaires et informationnelles susceptibles d'être intégrés dans les enseignements de méthodologie documentaire. À titre d'exemple, le C2i 2 Métiers de la santé inclut quatre domaines de compétences dont « *le premier a trait à l'information en santé dans sa dimension de documentation* »⁷⁴. Les compétences documentaires relatives à ce domaine et nécessaires à l'obtention du certificat sont ainsi libellées dans le référentiel national :

- utiliser les outils de codification de l'information en santé ;
- rechercher des informations en santé sur Internet ;
- évaluer la qualité de l'information en santé sur Internet ;
- mettre en œuvre une veille documentaire professionnelle.

⁷³ Ministère de l'Éducation nationale, Ministère de la Recherche, 2002. Paris : MEN, MR, [consulté le 26/08/2010]. *Bulletin officiel de l'Éducation nationale*, n° 19, 9 mai 2002. Disponible sur Internet :

<http://www.education.gouv.fr/botexte/bo020409/MENT0201078C.htm>

⁷⁴ Ministère de l'Éducation nationale, Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, 2009. Paris : MEN, MESR, [consulté le 27/08/2010]. C2i Métiers de la santé : référentiel. Disponible sur Internet :

<http://www2.c2i.education.fr/sections/c2i2ms/referentiel/referentiel>

Le Plan Licence :

En 2008, un plan pluriannuel pour la réussite en licence (2008-2012) a été lancé par Valérie Pécresse, alors ministre de l'Enseignement supérieur et de la recherche, dans le but de rénover le grade de licence et de diviser par deux le taux d'échec en première année à l'université. Ce plan replace la documentation et la recherche documentaire comme indispensables à la réussite universitaire et à l'insertion professionnelle. Là encore, la capacité à se documenter de manière autonome apparaît comme une compétence essentielle pour tout étudiant. Le document d'orientation relatif au plan licence⁷⁵ fait ainsi mention de la documentation au service de deux objectifs fondamentaux de la première année : « *renforcer l'encadrement pédagogique* » en instaurant dès la prérentrée des rencontres avec les acteurs de l'université et un accès aux ressources pédagogiques, et « *renforcer les compétences pour préparer l'insertion professionnelle ou permettre la poursuite d'études* » à travers la maîtrise des TIC et des méthodes de travail (apprentissage de l'autonomie, de la recherche documentaire, de la lecture critique...).

3.2.2 De nombreuses formations en BU...

L'inscription des formations à la recherche documentaire dans les textes législatifs a permis un essor des offres de formation dans les BU qui sont désormais pléthoriques. Le site Bibliopédia propose une liste, non exhaustive des universités françaises disposant d'un service de formation documentaire⁷⁶. Soixante-trois écoles ou universités sont ainsi recensées. Bien que la majorité des formations dispensées actuellement se limite le plus souvent à une présentation du portail du SCD sur environ deux heures, il est de plus en plus fréquent que les SCD s'associent à d'autres pôles de l'université pour proposer des formations plus spécialisées. C'est

⁷⁵ Ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche, 2007. Paris : MESR, [consulté le 27/08/2010]. Plan pluriannuel pour la réussite en licence : document d'orientation. Disponible sur Internet :

http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Communiqués/01/8/orientationlicence_21018.pdf

⁷⁶ Bibliopédia, 2010. Paris : Bibliopédia, [consulté le 27/08/2010]. Formation des usagers en BU. Disponible sur Internet :

http://www.bibliopedia.fr/index.php/Formation_des_usagers_en_BU

par exemple le cas de l'université Paris-Descartes où le SCD s'est associé à la cellule TICE pour mettre en place un programme de formation à la recherche documentaire qui intègre désormais les enseignements du C2i métiers de la santé en DCEM 3 et DCEM 4. Le SCD propose en outre toute une série de formations (veille, recherche documentaire, évaluation de l'information...) intégrées aux enseignements pour les étudiants de licence et master⁷⁷.

A l'université de Lyon II, les formations à la recherche documentaire ne sont pas obligatoires mais peuvent être organisées à la demande des étudiants ou des enseignants, individuellement ou en groupe. La durée et le contenu de la formation sont fixés en fonction des besoins exprimés au moment de la prise de rendez-vous. Des documents d'autoformation sont également mis à disposition sur le site de l'université : module d'initiation à la recherche documentaire (pouvant servir à la préparation du C2i), tutoriels vidéo d'aide à la recherche documentaire, sélection de sites d'aide à la recherche d'information présentée via l'outil de partage de signets Delicious⁷⁸.

L'université Paris VIII, pionnière en matière de formation des étudiants à la méthodologie documentaire depuis 1985, a, quant à elle, rendu obligatoire dans plusieurs filières un enseignement de « Méthodologie documentaire et traitement de l'information »⁷⁹. La formation a pour objectif de former à « *un usage maîtrisé et raisonné des ressources documentaires* » et de permettre « *l'acquisition de compétences méthodologiques et la capacité de réflexion critique* ». Elle s'articule autour de trois axes (la recherche d'information, la validation de l'information, son utilisation dans le cadre d'un projet universitaire) qui visent à familiariser les étudiants avec les outils de recherche, généralistes et spécialisés, nécessaires aux

⁷⁷ Service commun de la documentation de Paris Descartes, 2010. Paris : SCD Université Paris Descartes, [consulté le 06/09/2010]. Formation assurée par le SCD en 2010-2011.

Disponible sur Internet :

<http://www.bu.univ-paris5.fr/spip.php?article1012>

⁷⁸ Université Lyon 2, 2010. Lyon : université Lyon 2, [consulté le 06/09/2010]. Formation à la recherche documentaire.

Disponible sur Internet :

<http://www.univ-lyon2.fr/documentation/formations-a-la-recherche-documentaire-383700.kjsp?RH=WWW567>

⁷⁹ Université Paris 8, 2008. Etudoc : méthodologie universitaire et traitement de l'information. Paris : université Paris 8, [consulté le 06/09/2010].

Disponible sur Internet :

<http://etudoc.wordpress.com/>

recherches bibliographiques, et aux méthodes de traitement et de validation de l'information. La formation est menée conjointement par des enseignants en sciences de l'information et de la communication, des enseignants disciplinaires et des personnels de bibliothèque, ce qui permet d'adapter les enseignements aux besoins des étudiants, en fonction de leur filière d'étude. Pour les étudiants de licence 1, une visite de la bibliothèque universitaire sert de préalable à la formation.

3.2.3 ... mais un développement difficile en BM

Si la formation à la recherche documentaire est désormais inscrite dans les textes législatifs relatifs à l'enseignement universitaire, il n'en est rien concernant la formation des usagers en bibliothèque publique. De même qu'aucun texte de loi n'encadre les missions des bibliothèques, la législation est inexistante concernant les éventuelles actions de formation pouvant être mises en place par les bibliothèques. Seuls les textes non législatifs cités précédemment mentionnent le rôle de formation de la bibliothèque et donnent des pistes, très vagues, de mises en œuvre de formations. Autre difficulté pour la mise en place d'actions de formation en BM : l'extrême hétérogénéité des publics et le fait qu'ils ne soient pas captifs, à l'inverse des BU où les publics et leurs besoins sont plus facilement identifiables. En BM, il est nécessaire d'attirer les publics qui ne fréquentent la bibliothèque que par volonté et non parce que c'est un passage obligé dans le déroulement de leurs études. De nombreuses bibliothèques publiques proposent cependant des ateliers de formation à la navigation sur Internet mais elles vont principalement être consacrées à la maîtrise informatique des outils et rarement aborder les questions de méthodologie de recherche documentaire et d'évaluation de l'information, à l'inverse des formations en BU. Les aides à la recherche documentaire vont souvent prendre la forme de tutoriels ou de listes de sites utiles, proposés sur le site de la bibliothèque mais ne vont pas faire l'objet de formations auprès de bibliothécaires. Encore une fois, l'accent est mis sur la maîtrise technique des outils, en autoformation, plutôt que sur la maîtrise des démarches intellectuelles nécessaires à toute recherche d'information efficace et qui devraient constituer le préalable à un apprentissage technique. Le risque, en se concentrant exclusivement sur des formations techniques, est d'offrir à l'utilisateur une autonomie partielle tout en lui faisant croire que la maîtrise technique

d'Internet lui donne accès à toute l'information, donc à une autonomie totale. Or, nous l'avons vu, une telle autonomie ne peut s'acquérir que par un apprentissage à la fois technique et intellectuel.

Cependant, depuis quelques années, des initiatives comme « empruntez un bibliothécaire », inspirées comme souvent des modèles anglo-saxons (ici, « *Borrow a librarian* ») se développent. Pour Jean-Christophe Brochard, un tel service permettrait de mettre en avant « *les compétences des bibliothécaires à la disposition des usagers tout en renversant la communication auprès du public en mettant en avant la fourniture d'un service d'information. Le prêt de document, les usagers savent ce que c'est et ils associent très fortement cette activité aux bibliothèques. Le prêt de bibliothécaire, c'est une offre qui risquerait de leur parler beaucoup plus qu'un service de renseignement ou une offre de formation* »⁸⁰. L'accent est donc, de plus en plus, mis sur la personnalisation du service. Comme il a été plusieurs fois signalé lors des entretiens, il est en effet difficile d'inciter les gens à participer à des formations généralistes qui ne répondent pas toujours à leurs besoins précis, à un moment donné. Mais là encore, la majorité des initiatives menées en ce sens sont conduites en BU. La recherche d'information semble encore être perçue comme un besoin limité aux études et non nécessaire dans la vie de tous les jours. Il est important que les BM prennent conscience de l'intérêt d'une formation à la recherche documentaire pour tous les publics.

3.2.4 Une alternative : l'autoformation

D'autres obstacles freinent le développement de formations en bibliothèques, parmi lesquels le manque de temps et de moyens humains et financiers. C'est d'ailleurs ce qui a conduit à l'arrêt des formations menées, pourtant avec succès, à la Bpi. Peut-être pour pallier ces contraintes, des dispositifs d'autoformation se développent, aussi bien en BU qu'en BM, dispositifs qui se sont développés parallèlement à la notion de formation tout au long de la vie. *Le Dictionnaire encyclopédique de l'éducation et de*

⁸⁰ BROCHARD, J.-C., 2008. *Bibliothèque = public*. [consulté le 20/08/2010].
Disponible sur Internet : <http://bibliothequepublic.blogspot.com/2009/02/le-pret-de-bibliothecaires-quand-est-ce.html>

*la formation*⁸¹ définit l'autoformation ou « formation par soi-même » comme « le foyer autour duquel gravitent plusieurs courants connexes de recherche et d'action. Véritable "pré-concept", l'autoformation souffre encore de son imprécision et de la multiplicité de ses acceptions. Mais c'est sans doute là aussi son aspect heuristique : l'autoformation, synonyme d'andragogie (pédagogie des adultes) pour certains auteurs américains représente le foyer fédérateur des pédagogies de la responsabilité et de l'autonomie ». L'autoformation est directement liée au concept d'autonomie puisqu'elle fait appel aux capacités d'autonomie de la personne qui se forme elle-même. En effet, l'autoformation met l'accent sur le contrôle sur l'apprentissage et les choix exercés par l'apprenant. De plus, la liberté et la responsabilité sont au cœur de ce processus où l'apprenant est considéré comme le « chef d'orchestre de sa propre formation ». C'est l'apprenant qui choisit lui-même les ressources et les activités qui lui semblent les mieux adaptées à sa situation. Il procède aussi à l'évaluation de son cheminement afin d'apporter les ajustements souhaitables. L'autoformation est par conséquent souvent liée à l'exercice de la pensée critique, puisque c'est l'apprenant lui-même qui gère ses démarches d'apprentissage et qui choisit continuellement parmi de multiples possibilités.

La Bpi a mis en place, dès son ouverture en 1977, un espace d'autoformation proposant de permettre aux usagers de la bibliothèque de disposer de « *tous les documents nécessaires pour [leurs] révisions scolaires ou préparer [leurs] concours, [s'] exercer au code de la route, apprendre une langue étrangère, améliorer [leurs] compétences informatiques* »⁸². L'autonomie de l'utilisateur est encouragée mais les bibliothécaires sont présents pour le guider et le renseigner si nécessaire. Cet espace, particulièrement développé et fréquenté répond indéniablement aux besoins de ces usagers qui sont nombreux et souvent des habitués. Mais si les ressources proposées sont variées, allant des logiciels d'apprentissage de langues aux guides de rédaction de CV, aucun des cédéroms, DVD ou sites Internet sélectionnés ne concerne la recherche d'information. Lors de mon stage, j'ai eu l'occasion d'interroger un bibliothécaire de l'espace autoformation

⁸¹ CHAMPY, P., ETEVE, C., et al. 2005. *Dictionnaire encyclopédique de l'éducation et de la formation*, Paris : Retz, 3^{ème} édition. 1104 p.

⁸² Bibliothèque publique d'information, 2010. Paris : Bpi, [consulté le 06/09/2010]. Se former. Disponible sur Internet : http://www.bpi.fr/fr/la_bpi_et_vous/se_former.html

sur les raisons de cette absence mais il n'a pas été en mesure de me fournir une explication. Cela ne résulte pas d'une volonté de l'établissement, la question de l'intérêt de proposer des logiciels d'apprentissage en recherche documentaire semble ne s'être tout simplement pas posée. On peut cependant s'en étonner de la part de la Bpi, Bibliothèque publique d'**information** et initiatrice de BiblioSésame, qui place l'accès à l'information au cœur de ses missions. Actuellement, le site Internet de la Bpi ne propose qu'une page d'aide à la recherche, dédiée exclusivement à la recherche sur son catalogue. Il pourrait donc être opportun pour la Bpi de proposer dans son espace d'autoformation une offre de logiciels et de sites apprenant comment accéder à la « bonne » information, c'est-à-dire à une information sélectionnée et évaluée par l'utilisateur, en autonomie, afin qu'il puisse par la suite l'utiliser de manière pertinente pour répondre à son besoin d'information.

Mais bien que l'autoformation comporte de nombreux avantages, elle a également plusieurs limites. Si l'autoformation, a contrario des modèles traditionnels, favorise davantage l'autonomisation des personnes qui veulent se former et non être formées, ce type de formation n'est cependant pas adaptée à tous les individus. Pour pouvoir apprendre en autoformation, il est nécessaire d'avoir au préalable une autonomie déjà bien développée et une capacité d'adaptation. Lors du 7^{ème} colloque sur l'autoformation, qui s'est déroulé à Toulouse du 18 au 20 mai 2006, Philippe Carré a listé d'autres limites à l'autoformation⁸³. Selon lui, elle est trop souvent confondu avec la *soloformation*, c'est-à-dire un travail solitaire sur ordinateur, alors que ce n'est qu'une des formes de l'autoformation, et que cela ne doit pas exclure l'échange et la communication avec d'autres apprenants ou pédagogues. Il rappelle ainsi « *qu'on apprend toujours seul, mais jamais sans les autres* ». D'autre part, on imagine parfois que les dispositifs d'autoformation seraient moins coûteux que des formations classiques. Or, pour qu'ils soient efficaces, ils ne peuvent se faire « *qu'à budget constant, et sous certaines conditions de sélection, d'orientation et d'accompagnement des apprenants. L'autoformation ne coûte pas moins, elle coûte différemment.* » Philippe Carré note également les résistances d'une certaine « *culture magistrale* » de la part des institutions éducatives ainsi que le

⁸³ CARRÉ, P., 2006. Toulouse : Enfa, [consulté le 26/08/2010]. Portée et limites de l'autoformation dans une culture de l'apprenance, 7^{ème} colloque sur l'autoformation, Enfa, Toulouse, 18-20 mai 2006. Disponible sur Internet : <http://archives.enfa.fr/autoformation/rub-pres/pcarre.pdf>

développement des « *injonctions paradoxales* » qui consistent à vouloir mettre en autoformation les apprenants alors qu'apprendre implique une volonté de la part de l'apprenant, comme d'ailleurs dans le cas de tout modèle de formation. On ne forme pas les personnes, ce sont elles qui choisissent de se former. Quel l'on apprenne seul ou avec l'aide d'un formateur, cela n'est possible que si l'apprenant l'a choisi.

3.3.Des formations de formateurs à concevoir pour les bibliothécaires

3.3.1 Les caractéristiques du bibliothécaire de référence

En France, la fonction de professionnel de référence, c'est-à-dire du bibliothécaire travaillant au sein d'un service de référence, présentiel ou virtuel, n'est pas considérée en tant que telle et ne fait pas l'objet d'une qualification spécifique. Le professionnel de référence est un bibliothécaire dont l'une des fonctions est de participer au service de référence, de la même manière qu'il assume des fonctions d'accueil ou de catalogage par exemple. De même que toutes les tâches bibliothéconomiques demandent des compétences spécifiques, la participation à un service de référence nécessite de maîtriser certains savoirs, savoir-faire et savoir-être. Selon Jean-Philippe Accart, un professionnel de référence doit avoir « *une formation solide, une culture générale, une connaissance du domaine d'exercice, une maîtrise des méthodes et des outils, une disposition particulière pour telle ou telle tâche, [...] des compétences sociales* »⁸⁴. Les qualités du professionnel de référence doivent être de deux ordres, et s'appliquent aussi bien au professionnel travaillant dans un service de référence en présentiel qu'à distance :

- les qualités intellectuelles et comportementales : il doit savoir écouter, communiquer, être disponible, faire preuve de créativité, de curiosité, d'initiative, d'ouverture d'esprit, de discrétion et d'adaptabilité.

⁸⁴ ACCART, J-P., 2008. *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*. Paris : Cercle de la Librairie. 280 p.

- Les compétences techniques : il doit avoir un esprit méthodique et ordonné, savoir s'exprimer oralement et par écrit, avoir un sens de la précision et un esprit de synthèse, savoir saisir un problème posé sous tous ses aspects et savoir traduire ce problème en fonction du système documentaire utilisé.

Le professionnel de référence doit donc maîtriser à la fois des savoirs théoriques, des savoir-faire et des savoir-être. Or, les façons de répondre varient souvent entre les SRV (le Guichet du Savoir ne met pas l'accent sur la démarche de recherche, à l'inverse de BiblioSésame) mais également en fonction des répondants, dans un même SRV. Comme il l'a été rappelé lors des entretiens, certaines personnes sont naturellement plus empathiques, didactiques ou pédagogiques que d'autres mais la qualité du service rendu ne peut être assurée que si tous adoptent un profil inhérent à ce que requiert la fonction de professionnel de référence, respectant la déontologie du métier de bibliothécaire et les attentes des usagers. Jean-Philippe Lamy a listé les attentes du public par rapport aux qualités du bibliothécaire de référence, déterminées d'après une étude américaine menée auprès de quarante usagers de bibliothèques américaines⁸⁵ :

- capacité à fournir l'information rapidement,
- ouverture et disponibilité,
- courtoisie et sensibilité,
- connaissance du domaine traité,
- intuition et curiosité des autres domaines,
- continuité de la recherche et suivi du secteur,
- franchise et clarté,
- tact, diplomatie et attitude non condescendante,
- intégrité

La majorité de ces attentes portent sur les qualités humaines du bibliothécaire et non sur ses compétences techniques. Mais si certaines qualités peuvent varier en fonction

⁸⁵ SHAW, M., WHITTLE, S. S., 1986. « Selecting a reference librarian », *Reference Librarian*, n°14, p. 197-200.

de chacun ou s'acquérir avec le temps et l'expérience, toutes peuvent être développées par le biais de formations.

3.3.2 La formation des bibliothécaires de référence

« *Training of experts is one of the most important aspects of planning and operating a digital reference service* »⁸⁶. Les anglos-saxons l'ont bien compris, la formation des bibliothécaires de référence est indispensable pour garantir un service de qualité. Avant de songer à former l'utilisateur, il faut donc d'abord que le bibliothécaire soit lui-même formé. C'est une évidence : pour pouvoir former autrui il faut être formé soi-même. De même, pour accompagner vers l'autonomie il faut être soi-même autonome et savoir comment procéder pour transmettre ses savoirs et savoir-faire. Pour répondre aux exigences que requiert la fonction de professionnel de référence, la formation doit donc porter sur plusieurs points : une formation technique à l'utilisation des outils (logiciel de questions/réponses, outils de recherche traditionnels et sur Internet), une formation à la maîtrise intellectuelle des méthodologies de recherche et formation à la pédagogie (conduite d'un entretien de référence, style de réponse, explication de la démarche).

Beaucoup de formations existent pour les bibliothécaires, aussi bien en formation initiale que continue mais elles abordent principalement les aspects bibliothéconomiques du métier et plus rarement ceux de la médiation et de la pédagogie à adopter face à un usager. En outre, les formations initiales en France sont généralistes, à l'inverse des Etats-Unis notamment où les bibliothécaires doivent avoir, en plus d'un master en bibliothéconomie, un master disciplinaire, ce qui leur permet de se spécialiser dans un domaine du savoir particulier. Cette double compétence peut être un atout non négligeable dans le cadre d'un service de référence. Or, Jean-Philippe Accart déplore que « *l'enseignement de la référence repose essentiellement sur des cours de bibliographie générale ou spécialisée selon*

⁸⁶ « *La formation des experts est l'un des aspects les plus importants de la planification et de l'organisation d'un service de référence virtuelle.* » ALLISON-BENNETT, B., KASOWITZ, A., LANKES, D., 2000. « Digital Reference Quality Criteria ». In LANKES, D., COLLINS, J., KASOWITZ, A. *Digital reference service in the new Millennium: planning, management, and evaluation*. New York : Neal-Schuman, p. 76.

la formation suivie, ou sur la recherche d'information, sans prendre en compte la compétence sociale ». Encore aujourd'hui, on a tendance à considérer que les compétences pédagogiques et sociales s'acquièrent avec l'expérience. Pourtant, dès 1998, Jean-Philippe Lamy recommandait que l'enseignement de la référence « repose sur des cours théoriques en psychosociologie, plus particulièrement dans le domaine de la communication verbale et non verbale »⁸⁷.

Les formations continues, destinées aux bibliothécaires déjà en poste, sont quant à elles plus spécialisées et peuvent présenter un intérêt dans la formation des professionnels de référence. A l'heure où le métier de bibliothécaire ne cesse d'évoluer, en intégrant de plus en plus les nouvelles technologies, elles-mêmes en perpétuelle évolution, la formation continue devient même indispensable dans la carrière d'un bibliothécaire. Le catalogue 2011 des stages proposés par l'ADBS⁸⁸ présente des formations, s'adressant principalement aux professionnels de la documentation d'entreprise, en méthodologies de recherche d'information, accueil des publics, maîtrise de l'environnement technologique, écriture sur le web, management etc. L'ENSSIB propose également des stages de formation⁸⁹, pour les bibliothécaires des bibliothèques publiques et universitaires, répartis selon quatre grands thèmes : Établissement et management, Collections et politiques documentaires, Publics, Technologies de l'information et de la communication. Toutes ces formations répondent aux besoins d'adaptation des professionnels liés aux évolutions des emplois et peuvent s'avérer utiles dans le cadre de la pratique d'un SRV mais aucune n'est spécifiquement dédiée à la formation des bibliothécaires de référence. Ces formations représentent en outre un coût non négligeable qui peut dissuader certaines structures qui vont préférer utiliser leur budget pour des formations nécessaires à l'ensemble du personnel ou pour d'autres dépenses telles que les acquisitions ou l'équipement informatique par exemple.

⁸⁷ LAMY, J-P., 1998. « L'entretien de référence : une notion à introduire dans un enseignement rénové ». *Bulletin des bibliothèques de France*, n° 6, p. 52-58.

⁸⁸ Association des professionnels de l'information et de la documentation, 2010. Paris : ADBS, [consulté le 29/08/2010]. Formation continue ADBS. Disponible sur Internet : <http://www.adbs.fr/formation-continue-adbs-69622.htm?RH=1193321399829&RF=1193321399829>

⁸⁹ ENSSIB, 2010. Villeurbanne : ENSSIB, [consulté le 12/09/2010]. La formation continue. Disponible sur Internet : <http://www.enssib.fr/offre-de-formation/formation-continue>

Certains SRV font alors le choix de développer eux-mêmes des formations, éventuellement en faisant appel à un consultant. Le SRV universitaire Ubib a ainsi eu recours au cabinet Mf Documentation pour mettre en place une formation facultative intitulée « Savoir-répondre », axée sur la maîtrise de la communication par chat, et un questionnaire annuel auprès des répondants du service pour connaître leur niveau de satisfaction concernant la formation, leurs propositions d'amélioration et leurs besoins en formation. Je n'ai pu me procurer le contenu précis de la formation mais j'ai obtenu de la part de Nicolas Alarcon, responsable de la documentation électronique et adjoint du conservateur chargé de la bibliothèque numérique et de l'informatique au SCD d'Angers, les résultats du questionnaire mené en 2009⁹⁰. La formation a été suivie par 69% des répondants du service, ce qui laisse supposer qu'une majorité ne se sentait pas suffisamment compétente pour répondre au mieux aux usagers, ou du moins qu'elle avait des lacunes à combler. Les répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits par les conditions matérielles, le contenu de la formation, les supports distribués, la conduite du stage par la formatrice et les échanges entre les participants, tous ces points répondant à leurs attentes. 76% des répondants ont déclaré avoir eu l'occasion de mettre en pratique les recommandations présentées lors de la formation. En revanche, certains ont déploré le manque d'exercices pratiques, une formation trop centrée sur la maîtrise du chat au détriment du courriel ainsi qu'un manque de formation préalable au logiciel Question Point. Cependant, il ressort de ces résultats que la formation proposée par Ubib répond aux besoins des répondants et trouve son utilité dans leur pratique quotidienne de réponse.

La plupart des prestataires de logiciels, comme OCLC qui commercialise Question Point utilisé notamment par BiblioSésame, Ubib et SINDBAD, recommande une pratique hebdomadaire, d'au moins une ou deux heures, de l'outil et une formation de deux heures à la maîtrise du logiciel pour les nouveaux répondants. Mais cette formation est souvent insuffisante pour explorer toutes les fonctionnalités du logiciel,

⁹⁰ ALARCON, N., 2010. Ubib.fr, [consulté le 29/08/2010].

Disponible sur Internet :

<http://www.slideshare.net/alarcon/ubibfr-3521491>

Diaporama de présentation d'Ubib. Les diapositives 32 à 42 sont consacrées à la formation des répondants et aux résultats du questionnaire : Le questionnaire est accessible à l'adresse suivante : http://sphinxol.univ-angers.fr/SCD/ubib_pro/ubib_pro.hyp?lang=FR&query=input&format=html [consulté le 29/08/2010].

d'autant que tous les bibliothécaires ne possèdent pas les mêmes compétences informatiques. Beaucoup de ceux qui ont débuté leur carrière dans les années 1970, avant l'introduction du numérique dans les pratiques professionnelles, se sentent aujourd'hui dépassés par les évolutions technologiques toujours plus rapides. Ubib a ainsi mis en place, outre une formation sur le « comment répondre », une formation à la maîtrise du logiciel Question Point, proposée aux nouveaux « ubibiens »⁹¹. Mais ces formations continues proposées par les bibliothèques sont généralement facultatives et leur suivi dépend donc du bon vouloir des bibliothécaires. Même lorsque ceux-ci sont volontaires, le manque de temps peut alors devenir un obstacle, comme il l'a été signalé lors des entretiens réalisés à la Bpi. Il est par conséquent fréquent que la formation aux logiciels de réponses à distance se fasse de manière informelle, entre collègues, ceux participant au service depuis longtemps montrant le fonctionnement du logiciel aux nouveaux arrivants. Dans ce cas, bien que les « anciens » maîtrisent le fonctionnement du logiciel, rien ne garantit cependant qu'ils soient en mesure d'adopter une posture pédagogique efficace pour transmettre leurs compétences aux « nouveaux ». La documentation écrite mise à disposition par le prestataire et présentant par exemple les principales fonctionnalités du logiciel, les procédures de réponse ou le guide de l'administrateur⁹² ainsi que des tutoriels audio et vidéo⁹³ peuvent alors se révéler très utiles mais peut-elle vraiment se substituer à un formateur capable de répondre aux questions spécifiques de chaque répondant et d'adapter sa formation en fonction du niveau de chacun, qui peut être extrêmement hétérogène ?

La formation concernant la présentation de la réponse, notamment le style rédactionnel et l'explication de la démarche, est, quant à elle, très lacunaire puisqu'il

⁹¹ Diaporama de la formation Question Point réalisée le 9 décembre 2009 dans le cadre de l'élargissement du réseau aux SCD de La Rochelle, Limoges et Poitiers : ALARCON, N., 2009. Formation Question Point, [consulté le 29/08/2010].

Disponible sur Internet :

http://www.slideshare.net/alarcon/formation-question-point?from=ss_embed

⁹² A titre d'exemple, la page consacrée à la documentation sur le logiciel Question Point :

Online Computer Library Center OCLC, 2010. Dublin, Ohio : OCLC, [consulté le 25/08/2010]. Documentation.

Disponible sur Internet :

<http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/index.html>

⁹³ Page consacrée aux tutoriels sur le logiciel Question Point :

Online Computer Library Center OCLC, 2010. Dublin, Ohio : OCLC, [consulté le 25/08/2010]. Training.

Disponible sur Internet :

<http://www.questionpoint.org/education/index.html>

n'en existe pas à proprement parler, à l'exception de celle proposée par Ubib. Comme dans le cas des formations aux usagers, les BU sont précurseurs dans le domaine de la formation des répondants des SRV. Cependant les responsables des SRV, universitaires comme généralistes, semblent désormais prendre conscience de l'importance de formaliser les modes de réponse, qui peuvent être très variables en fonction des répondants. Les objectifs sont multiples : garantir un même niveau de précision et de qualité dans la réponse (et ainsi offrir à l'utilisateur un service de qualité similaire, quel que soit le bibliothécaire répondant à sa question), donner une identité au SRV en uniformisant les pratiques. Si la relecture des réponses avant envoi, par un ou plusieurs responsables du SRV, peut permettre de garantir une certaine uniformité, il est plus profitable, pour gagner du temps, ne pas augmenter la charge de travail de certains et ne pas risquer de froisser les susceptibilités, que chaque répondant dispose des mêmes consignes. Plusieurs SRV ont élaboré en ce sens un « mémento », à destination des bibliothécaires participant au service, fixant des règles de « bonne conduite » telles que l'utilisation de formules de politesse, des consignes pour l'explication de la démarche et rappelant les principes techniques de base pour la rédaction des réponses⁹⁴. Ces documents sont en quelque sorte des compléments des chartes qu'appliquent la majorité des SRV mais sont des documents internes, destinés aux bibliothécaires et non aux usagers. Il est encore trop tôt pour juger de l'efficacité de ce type de mémento mais l'on peut espérer qu'ils se généralisent, de la même façon que les chartes, et garantissent la qualité des réponses fournies.

⁹⁴ Le stage que j'ai effectué à la Bpi d'avril à juillet 2010 a été l'occasion de participer à l'élaboration d'un « mémento des bibliothécaires participant au service » pour le réseau BiblioSésame (cf. Annexe 5).

Conclusion

Tandis qu'une volonté d'autonomisation des individus n'a cessé de se développer dans la société jusqu'à devenir un idéal prôné dans l'actuelle société de l'information, le développement de nombreux services visant à alléger les individus de certaines tâches et à leur faire gagner du temps a parfois semblé au contraire s'opposer à cette volonté d'autonomie. C'est le cas dans les bibliothèques des services de référence virtuels où les bibliothécaires effectuent le travail de recherche à la place des usagers. Mais ces nouveaux services apparaissent en réalité plus comme des outils d'acquisition d'une plus grande autonomie que comme des freins. S'ils peuvent, certes, conforter les usagers dans leur situation de « non autonomie », celle-ci n'est en aucun cas provoquée par les services de référence en eux-mêmes mais uniquement par l'absence de volonté des usagers de retirer de leur utilisation une plus grande autonomie. A l'inverse, les usagers désireux de découvrir les outils, gisements et méthodes de recherche d'information pourront voir dans le SRV un moyen de s'y initier. Mais seulement de s'y initier. Des actions de formation à la recherche d'information sont en effet indispensables pour offrir un niveau d'autonomie suffisant pour permettre aux usagers à la fois de rechercher l'information, de la trier, de l'évaluer et de l'utiliser avec pertinence car l'autonomie dans le domaine de la recherche d'information n'est pas innée. Elle s'acquiert par l'expérience et l'apprentissage de méthodes et d'outils. Cela suppose une volonté d'apprentissage : on n'apprend réellement, et l'on retient ce que l'on a appris, que si on en a la volonté, parce qu'on en retire un bénéfice. Le bibliothécaire est alors un interlocuteur privilégié pour accompagner vers cette autonomie. Mais encore faut-il qu'il soit lui-même suffisamment formé à la recherche d'information, ce qui constitue une base du métier qu'il ne pourrait prétendre exercer efficacement sans elle, mais également à la transmission de ses connaissances et compétences à l'utilisateur. En outre, la dimension technologique introduite par les services de référence virtuels dans les rapports à l'utilisateur implique de nouveaux savoirs et savoir-faire que le bibliothécaire doit maîtriser. Or, malgré une prise de conscience des enjeux que représente la formation à l'information des usagers et des initiatives

encourageantes pour la développer, celle-ci n'est pas encore généralisée dans les enseignements proposés aux élèves et aux étudiants. Du côté de la formation des professionnels, des lacunes existent également, notamment concernant le développement des qualités humaines à adopter face à un usager, même à distance, et la prise en main technique des outils nécessaires à la pratique des services de référence virtuels. Les services de référence virtuels, vieux de seulement quelques années, sont encore en France dans une phase de développement et de positionnement par rapport aux autres services de la bibliothèque. Quelques années sont certainement encore nécessaires afin qu'ils puissent offrir aux usagers un service pleinement satisfaisant, lui offrant la possibilité d'accroître son autonomie tout en répondant à sa demande première de fourniture d'information. Cela devra passer par une phase de développement de réseaux collaboratifs, de promotion des services de référence virtuels et de formation des professionnels de référence, phase déjà bien engagée comme le témoigne la parution, en juillet 2010, d'un ouvrage abordant notamment ces questions de promotion du service et de formation des répondants⁹⁵.

⁹⁵ NGUYEN, C. (dir.), 2010. *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. 210 p.

Bibliographie

Société de l'information et bibliothèque :

Monographies :

BERTRAND, A.-M., 2002. *Les bibliothèques municipales : enjeux culturels, sociaux, politiques*. Paris : Cercle de la librairie, p. 53.

CACALY, S. (dir.), 2008. *Dictionnaire de l'information*. Paris : Armand Colin. 295 p.

CASTELLS, M., 1998. *La Société en réseaux, vol. 1 : L'ère de l'information*. Paris : Fayard. 613 p.

FAYET-SCRIBE, S., 2000. *Histoire de la documentation en France : culture, science et technologie de l'information, 1895-1937*. Paris : CNRS, 313 p.

HEINDERYCKX, F., 2002. *La Malinformation : plaidoyer pour une refondation de l'information*. Paris : éditions Labor. 95 p.

HORTON, F. W., 2007. *Introduction à la maîtrise de l'information*. Paris : UNESCO. 112 p.

LETURQ, S., 1999. *Les médiateurs en bibliothèque*. Villeurbanne : ENSSIB, p.144.

Articles de périodiques :

DE GROLIER E., 1996. « La passion de l'organisation des connaissances ». *Documentaliste-Sciences de l'Information*, vol. 33, n°6, pp. 286-293.

PICARD, G., 1969. « A propos de la transmission de l'information ». *Documentaliste*, vol. 6, n°3, p. 11-18.

Mémoire :

GERMAIN, M., 2008. *La bibliothèque productrice : de l'accès au savoir à la production de connaissances, vers un changement de paradigme ?* Villeurbanne : ENSSIB, Diplôme de conservateur de bibliothèque. 94 p. Mémoire de recherche : ENSSIB.

Pages Internet :

Association des Bibliothécaires de France. 2003. Paris : ABF, [consulté le 28/07/2010]. Code de déontologie du bibliothécaire. Disponible sur Internet : http://www.abf.asso.fr/pages/interieur-contenu.php?categorieTOP=6&categorie=46&id_contenu=78

Conseil Supérieur des Bibliothèques. 1991. Paris : CSB, [consulté le 28/07/2010]. Charte des bibliothèques. Disponible sur Internet : <http://enssibal.enssib.fr/autres-sites/csb/csb-char.html?q=autres-sites/csb/csb-char.html>

MARESCA, B., 2006. *La fréquentation des bibliothèques publiques a doublé depuis 1989*, Paris : CREDOC. [consulté le 15/08/2010]. Disponible sur Internet : <http://www.arald.org/ressources/pdf/dossiersenligne/193.pdf>

UNESCO. 2010. Paris : UNESCO, [consulté le 28/07/2010]. Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique. Disponible sur Internet : http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html

Services de référence :

Monographies :

ACCART, J-P., 2008. *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*. Paris : Cercle de la Librairie. 280 p.

CALENGE, B., 1996. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Cercle de la librairie. 448 p.

LANKES, D., COLLINS, J., KASOWITZ, A., 2000. *Digital reference service in the new Millenium : planning, management, and evaluation*. New York : Niel-Schuman, 225 p.

LE COADIC, Y.-F., 2004. *Usages et usagers de l'information*. Paris : Armand Colin. 127 p.

NGUYEN, C. (dir.), 2010. *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. 210 p.

VERRY-JOLIVET, C. (dir.), 1996. *Créer et gérer un service de référence*. Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires (La boîte à outils). 143 p.

Articles de périodiques :

ACCART, J-P., 2005. « Du Catalogue collectif suisse à SwissInfoDesk », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°4, p. 46-51.

BENOIST, D., 2007. « Référence virtuelle : Quel rôle face aux moteurs de recherche ? ». *Bulletin des bibliothèques de France*, n°6, p. 25-27.

CALENGE B., DI PIETRO C., 2005. « Le Guichet du Savoir® : Répondre aux demandes de contenus », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°4, p. 38-42.

JACKSON, C., 2009. « Le service de réponses à distance de l'Enssib », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°4, p. 65-68.

JARVIS, H., LESTER, D., OBERG, S., et al., 2003. « Que reproche-t-on au travail de référence virtuel ? », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n° 4, p. 66-71.

LAMY, J-P., 1998. « L'entretien de référence : une notion à introduire dans un enseignement rénové ». *Bulletin des bibliothèques de France*, n° 6, p. 52-58.

LAMY, J-P., 2001. « Évaluer un service de référence : Quelques outils ». *Bulletin des bibliothèques de France*, n°4, p. 82-88.

LANKES, D., 2005. « Digital Reference Research : Fusing Research and Practice ». *Reference & User Quarterly*, n°4. p.320-326.

LINCK, M.-C., 2005. « Le renseignement personnalisé à distance : une nouvelle donne pour les bibliothèques », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°2, p. 99-100.

MCGLAMERY, S., COFFMAN, S., 2000. « Moving Reference to the Web », *Reference & User Quarterly*, vol.39, n°4, p.380-386.

MCKINZIE, S., LAUER, J. D., 2003. « Le travail de référence virtuel : Un service surestimé, gonflé et pas même réel », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°4, p. 63-65.

NGUYEN C., 2006. « Les services de référence virtuels en bibliothèque universitaire : enjeux, perspectives, débats », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°3, p. 54-57.

SORET, D., 2007. « Les services de référence dans un environnement concurrentiel ». *Bulletin des bibliothèques de France*, n°6, p. 20-24.

Conférences :

LUNNEBORG, E., MARINER, V., 2005. « Un système de référence virtuel au service des différents types d'utilisateurs de bibliothèques. L'expérience de services collaboratifs en Suède et en Floride ». World Library and Information Congress : 71th IFLA General Conference and Council.

NILSEN K., 2005. « Service de référence en ligne contre service de référence sur place : une comparaison des pratiques de service de référence dans les bibliothèques publiques et académiques ». World Library and Information Congress : 71th IFLA General Conference and Council.

Mémoires :

DESGRANGES, F., 2005. *Le Guichet du Savoir de la bibliothèque municipale de Lyon : publics, pratiques et image(s) de la bibliothèque*. Villeurbanne : Enssib, Diplôme de conservateur de bibliothèque. 73 p.

GALIPIENSO NJONGOUE, C., 2007. *Le développement des services de renseignement à distance à la bibliothèque Sainte-Genève : perspectives*. Villeurbanne : ENSSIB, Projet professionnel personnel. 144 p.

NGUYEN, C., 2006. *Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif*. Villeurbanne : ENSSIB, Diplôme de conservateur de bibliothèque. 124 p. Mémoire de recherche : ENSSIB.

Pages Internet :

ACCART, J-P., 2009. *Dossier : services de référence*. [Consulté le 20/11/2009]. Disponible sur Internet : <http://www.jpaccart.ch/communiquer/les-dossiers/services-de-r-f-rence.html>

JACKSON, C., 2008. *Les services de référence virtuels en France*, Fiche pratique. Villeurbanne : ENSSIB. [Consulté le 20/11/2009]. Disponible sur Internet : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1692>

KIRILLIDOU, M., YOUNG, M., 2005. *ARL Statistics 2003-04*. In Association of Research Libraries. Washington : Association of Research Libraries, [consulté le 13/08/2010]. Disponible sur Internet : www.arl.org/bm~doc/arlstat04.pdf

MORIN, N., 2005. « Un service de référence en ligne en temps réel », *BiblioAcid*, vol. 2, n°2. p. 13-17. [consulté le 22/08/2010]. Disponible sur Internet : http://www.nicolasmorin.com/BiblioAcid_revue/BAv2n2.pdf

Reference and User Services Association. 2004. Chicago : American Library Association, [consulté le 29/07/2010]. Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. Disponible sur Internet : <http://www.pla.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral.cfm>

SILVERSTEIN, J., 2003. « Digital Reference. An Overview ». *D-Lib Magazine*, vol.9, n°2. [consulté le 23/04/2010]. Disponible sur Internet : <http://www.dlib.org/dlib/february03/02guest-editorial.html>

VIAU, P., *La référence virtuelle : de nouveaux outils, une nouvelle approche, des compétences à développer*. [Consulté le 20/11/2009]. Disponible sur Internet : http://www.banq.gc.ca/documents/a_propos_banq/communiques/Patrice_Viau.pdf

Le Guichet du Savoir, un service de la Bibliothèque Municipale de Lyon. SavoirsCDI, 2005. [Consulté le 20/11/2009]. Disponible sur Internet :

http://www2.ac-rennes.fr/savoirscdi/Archives/dossier_mois/Guichet/Guichet_Savoir.htm#1

Autonomie de l'utilisateur :

Monographie :

College Students' Perception of the Libraries and Information Resources: A Report to the OCLC Membership. Dublin, OH: OCLC 2006.

Articles de périodiques :

BENOIST, D., SORET, D., 2007. « De la question à la réponse : entre concurrence et complémentarité dans les dispositifs d'accompagnement aux usagers », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°4, p. 89.

RANJARD, S., GAYON, E., ARMAND, F., et al., 2009. « Quels usagers ? Quels usages ? », *Documentaliste-Sciences de l'information*, Volume 46, p. 46-57.

Conférence :

MAUREL, L., 2009. *L'autonomie numérique de l'utilisateur versus la responsabilité du bibliothécaire : intervention au congrès de l'ABF*. [Consulté le 20/11/2009].

Disponible sur Internet : <http://scinfolex.wordpress.com/2009/06/15/lautonomie-numerique-de-lusager-versus-la-responsabilite-du-bibliothecaire-intervention-au-congres-de-labf/>

Pages Internet :

BROCHARD, J.-C., 2008. *Bibliothèque = public*. [consulté le 02/08/2010].

Disponible sur Internet :

<http://bibliothequepublic.blogspot.com/search/label/formation>

CALENGE, B., 2009. *A propos de l'autonomie de l'utilisateur*. [Consulté le

20/11/2009]. Disponible sur Internet : <http://bccn.wordpress.com/2009/01/22/a-propos-de-lautonomie-de-lusager/>

CALENGE, B., 2009. *Autonomie de l'utilisateur (suite) : "expliquer la démarche" ?*

[Consulté le 20/11/2009]. Disponible sur Internet :

<http://bccn.wordpress.com/2009/01/30/autonomie-de-lusager-suite-expliquer-la-demarche/>

GAUDET, F., 2004. *Google et la bibliothèque : quelle autonomie pour l'utilisateur ?* In Bpi, *Débat virtuel*. Paris : Bpi. [Consulté le 20/11/2009]. Disponible sur Internet : <http://debatvirtuel.bpi.fr/moteurs/papers/1>

Réponses à distance aux questions des usagers : autonomie? Paris : Biblioforum, [Consulté le 20/11/2009]. 2004. Disponible sur Internet : <http://biblioforum.ouvaton.org/forum/viewtopic.php?t=29>

Formation des usagers et des professionnels de l'information :

Monographies :

CHAMPY, P., ETEVE, C., et al. 2005. *Dictionnaire encyclopédique de l'éducation et de la formation*, Paris : Retz, 3^{ème} édition. 1104 p.

MORIN, E., 1999. *Le défi du XXIème siècle : relier les connaissances*. Paris : Seuil, 471 p.

NOEL, E., 2000. « S'autoformer en bibliothèque ». In RIONDET, O. (dir.). *Former les utilisateurs de la bibliothèque*. Villeurbanne : ENSSIB.

RAYNAL, F., 1997. *Pédagogie, dictionnaire des concepts clés*. 5è éd. Issy -Les-Moulineaux : E.S.F, p.220.

Articles de périodiques :

LANCELOT, G., SECROUN, D., 1998. « La pédagogie du bibliothécaire », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n° 6, p. 60-63.

SHAW, M., WHITTLE, S. S., 1986. « Selecting a reference librarian », *Reference Librarian*, n°14, p. 197-200.

Pages Internet :

American Library Association, 1989. Chicago : ALA, [consulté le 12/09/2010]. Presidential Committee on Information Literacy: Final Report. Disponible sur Internet : <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/presidential.cfm>

Association of College and Research Libraries, 2000. Chicago : Association of Research Libraries, [consulté le 24/08/2010]. Information Literacy Competency Standards for Higher Education [20 p.] Disponible sur Internet : <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/standards.pdf>

Bibliopédia, 2010. Paris : Bibliopédia, [consulté le 27/08/2010]. Formation des usagers en BU.

Disponible sur Internet :

http://www.bibliopedia.fr/index.php/Formation_des_usagers_en_BU

CARRÉ, P., 2006. Toulouse : Enfa, [consulté le 26/08/2010]. Portée et limites de l'autoformation dans une culture de l'apprenance, 7ème colloque sur l'autoformation, Enfa, Toulouse, 18-20 mai 2006. Disponible sur Internet :

<http://archives.enfa.fr/autoformation/rub-pres/pcarre.pdf>

Centre de liaison de l'enseignement et des médias d'information, 2010. Site du CLEMI. Paris : CLEMI, [consulté le 10/09/2010].

Disponible sur Internet : <http://www.cleml.org/>

CREPUQ, 2005. Montréal : CREPUQ, [consulté le 24/08/2010]. Norme sur les compétences informationnelles dans l'enseignement supérieur de l'Association of College and Research Libraries (ACRL) [15 p.].

Disponible sur Internet : <http://www.crepuq.qc.ca/IMG/pdf/normeacrl-web-03-05-v4.pdf>

UNESCO, 2005. Paris : UNESCO, [consulté le 22/08/2010]. Débat thématique sur la formation à la maîtrise de l'information au siège de l'UNESCO.

Disponible sur Internet : http://portal.unesco.org/ci/fr/ev.php-URL_ID=18565&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

Textes officiels :

MAYER, R., Secrétariat d'Etat auprès du Premier ministre chargé du plan, 1990. *Information et compétitivité*. Paris : La documentation française, 320 p.

Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, 1997. Paris : Légifrance, [consulté le 26/08/2010]. Arrêté du 9 avril 1997 relatif au diplôme d'études universitaires générales, à la licence et à la maîtrise.

Disponible sur Internet :

http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=9555F2601028F060210ACDA0C580E5EE.tpdjo07v_3&dateTexte=?cidTexte=JORFTEXT000000748934&categorieLien=cid

Ministère de l'Education nationale, 1997. *Bulletin officiel de l'Éducation nationale*, n° 19, 8 mai 1997, p. XLII.

Ministère de l'éducation nationale, 2002. Paris : Légifrance, [consulté le 26/08/2010]. Arrêté du 23 avril 2002 relatif aux études universitaires conduisant au grade de licence. Disponible sur Internet :

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000590566&dateTexte=>

Ministère de l'Éducation nationale, Ministère de la Recherche, 2002. Paris : MEN, MR, [consulté le 26/08/2010]. *Bulletin officiel de l'Éducation nationale*, n° 19, 9 mai 2002.

Disponible sur Internet :

<http://www.education.gouv.fr/botexte/bo020409/MENT0201078C.htm>

Ministère de l'éducation nationale, 2006. Paris : Légifrance, [consulté le 26/08/2010]. Décret n° 2006-830 du 11 juillet 2006 relatif au socle commun de connaissances et de compétences et modifiant le code de l'éducation.

Disponible sur Internet :

http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=DB7CFC65B8C10D4DB9B71A5F92154AA5.tpdjo07v_2?cidTexte=JORFTEXT000000818367&categorieLien=id

Ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche, 2007. Paris : MESR, [consulté le 27/08/2010]. Plan pluriannuel pour la réussite en licence : document d'orientation.

Disponible sur Internet :

http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Communiqués/01/8/orientationlicence_21018.pdf

Ministère de l'Éducation nationale, Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, 2009. Paris : MEN, MESR, [consulté le 27/08/2010]. C2i Métiers de la santé : référentiel.

Disponible sur Internet :

<http://www2.c2i.education.fr/sections/c2i2ms/referentiel/referentiel>

Annexes

Annexe 1

Questionnaire : Les usagers de BiblioSésame et la recherche d'information⁹⁶

Mise en ligne : 25/05/10

Afin d'améliorer notre service de réponses à distance BiblioSésame, nous réalisons une enquête strictement anonyme concernant votre utilisation de ce service et vos attentes, ainsi que vos pratiques en recherches d'information.

Merci de bien vouloir prendre cinq minutes pour répondre à ce questionnaire.

*Obligatoire

Vous et BiblioSésame

1) Vous utilisez le service de réponses à distance BiblioSésame : *

- Pour la première fois aujourd'hui
- De 1 à 5 fois par an
- Plus de 5 fois par an

Les questions suivantes portent sur votre utilisation du service en général, pas spécifiquement aujourd'hui :

2) Comment avez-vous découvert ce service ? *

- Site web de la bibliothèque
- Bibliothécaire (bibliothèque publique)
- Bibliothécaire (bibliothèque universitaire)
- Enseignant/documentaliste de CDI
- Journal/radio/télé/affichage
- Ami/famille
- Navigation sur le Net
- Marque-page/dépliant/flyer
- Autre :

3) Pour accéder à ce service, vous passez par : *

(plusieurs réponses possibles)

- Le site www.bibliosesame.org
- Le site d'une bibliothèque du réseau

⁹⁶ Le questionnaire en ligne est disponible à l'adresse <http://spreadsheets.google.com/viewform?hl=fr&pli=1&formkey=dC00b1d1cWJYYWxObTBzLTd4SC1kbUE6MQ#gid=0>

Merci de préciser quelle bibliothèque :

4) Vos questions portent sur : *

(plusieurs réponses possibles)

- des recherches bibliographiques
- des renseignements sur un fait, une personne, un lieu
- Des informations pratiques sur la bibliothèque
- Autre :

5) Vous utilisez ce service à des fins : *

(plusieurs réponses possibles)

- personnelles
- professionnelles
- scolaires ou universitaires

6) Pour quelle(s) raison(s) avez-vous recours à ce service ? *

(plusieurs réponses possibles)

- Je n'ai pas accès aux outils de recherche (encyclopédies, dictionnaires...)
- Mes propres recherches sont infructueuses
- Je souhaite une réponse fiable validée par un professionnel
- Je n'ai pas envie de rechercher par moi-même
- Je n'ai pas le temps de rechercher par moi-même
- Poser une question à un bibliothécaire en face-à-face me met mal à l'aise
- Je ne sais pas faire de recherches documentaire ou d'information
- Autre :

7a) Dans sa réponse vous attendez du bibliothécaire qu'il : *

(plusieurs réponses possibles)

- Apporte simplement la réponse à votre question
- Explique seulement sa démarche de recherche (mots clés et outils utilisés...) pour vous laissez chercher ensuite par vous-même
- Explique sa démarche de recherche et vous donne la réponse à votre question
- Vous donne des références de documents disponibles dans une bibliothèque près de chez vous
- Cite plusieurs sources
- Vous oriente vers des lieux ou des personnes spécialisés dans l'objet de votre recherche
- Autre :

7b) Et généralement, répond-il à ces attentes ? *

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, pas vraiment
- Non, pas du tout

8) Globalement, quel est votre degré de satisfaction pour chacun des points suivants ? *

	Pas du tout satisfaisant	Peu satisfaisant	Assez satisfaisant	Très satisfaisant
Délai de réponse				
Adéquation entre la question et la réponse				
Style de la réponse (structure des phrases, clarté...)				
Explication de la démarche				
Précision de la réponse				

9) Etes-vous d'accord avec les phrases suivantes ? *

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Rechercher de l'information est le rôle du bibliothécaire, pas le mien				
BiblioSésame permet d'apprendre à utiliser les outils et méthodes de recherche d'information				
Savoir rechercher de l'information demande des compétences spécifiques que je n'ai pas				
BiblioSésame permet de trouver ce qu'on cherche sans effort				
BiblioSésame fournit des réponses fiables et vérifiées				

10a) Parmi ces autres services de réponses à distance, le(s)quel(s) connaissez-vous, ne serait-ce que de nom ? *

(plusieurs réponses possibles)

- Le Guichet du Savoir® (bibliothèque municipale de Lyon)
- SINDBAD (BnF)
- Question ? Réponse ! (Enssib)
- UBIB
- Rue des Facs
- Bibliothécaires en ligne (Université Lyon 2)
- Je n'en connais aucun
- Autre :

10b) Et le(s)quel(s) avez-vous déjà utilisé ? *

(plusieurs réponses possibles)

- Le Guichet du Savoir® (bibliothèque municipale de Lyon)

- SINDBAD (BnF)
- Question ? Réponse ! (Enssib)
- UBIB
- Rue des Facs
- Bibliothécaires en ligne (Université Lyon 2)
- Je n'en ai utilisé aucun
- Autre :

11) Si vous souhaitez nous faire part de vos remarques et suggestions concernant le service BiblioSésame, n'hésitez pas à le faire ci-dessous :

Vous et la recherche d'information

Les questions suivantes portent sur vos connaissances et pratiques en matière de techniques et d'outils de recherche d'information en général.

12) Vous arrive-t-il d'effectuer des recherches d'information par vous-même ? *

- Oui, régulièrement (plus d'une fois par mois)
- Oui, de temps en temps (de 6 à 12 fois par an)
- Oui, rarement (de 1 à 5 fois par an)
- Non

13) Face aux outils informatiques et papier de recherche d'information, vous vous sentez : *

	Complètement autonome : Vous en connaissez beaucoup et en faites une utilisation avancée	Plutôt autonome : Vous en connaissez certains et en faites une utilisation de base	Plutôt pas autonome : Vous en connaissez certains mais ne savez pas les utiliser par vous-même	Pas du tout autonome : Vous n'en connaissez pas
Moteurs de recherche (Google, Yahoo, Exalead...)				
Outils informatiques (catalogues de bibliothèques, bases de données...)				

Outils papiers (dictionnaires, encyclopédies...)				
--	--	--	--	--

14) Et face aux techniques de recherche d'information (choix de mots clés, d'outils appropriés...), vous vous sentez : *

- Complètement autonome : Vous maîtrisez les techniques de recherche avancées
- Plutôt autonome : Vous savez utiliser quelques techniques adaptées à des recherches simples
- Plutôt pas autonome : Vous possédez quelques notions de techniques de recherche d'information mais ne savez pas les mettre en pratique par vous-même
- Pas du tout autonome : Vous ne possédez aucune notion de techniques de recherche d'information

15a) Aimeriez-vous participer à des séances de formation à la recherche documentaire ? *

- Oui
- Non

15b) Si oui, qu'attendriez-vous de ces séances ?

(plusieurs réponses possibles)

- Des apports théoriques sur les techniques de recherche d'information
- Une présentation des ressources documentaires disponibles dans votre bibliothèque
- La manipulation d'outils informatiques de recherche d'information
- La manipulation d'outils papiers de recherche d'information
- Un apprentissage des méthodes d'évaluation des informations sur Internet
- Autre :

15c) Et après ces séances, pensez-vous continuer à utiliser BiblioSésame ?

- Oui, certainement
- Oui, peut-être
- Non, probablement pas
- Non, certainement pas

15b) Si non, pourquoi ?

(plusieurs réponses possibles)

- Je sais déjà faire des recherches d'information
- Je n'ai pas le temps
- Je préfère laisser faire les professionnels
- Cela ne m'intéresse pas
- Autre :

16) Si vous souhaitez vous exprimer davantage sur vos pratiques en matière de recherche d'information, vous pouvez le faire ci-dessous :

Pour finir, merci de répondre à ces quelques questions pour nous permettre de mieux vous connaître :

17) Vous êtes : *

- Un homme
- Une femme

18) Quel est votre âge ? *

(merci d'inscrire un chiffre ci-dessous)

ans

19) Quelle est votre profession ? *

- Agriculteur
- Artisan, commerçant
- Cadre, profession intellectuelle supérieure
- Profession intermédiaire
- Employé
- Ouvrier
- Scolaire, étudiant
- Retraité
- Sans emploi
- Autre :

20) Quelle est votre nationalité ? *

- Française
- Etrangère

Si vous êtes étranger, merci de préciser votre nationalité :

21) Où résidez-vous ? *

- A Paris
- En Île de France (hors Paris)
- Dans une autre région
- A l'étranger

Merci de préciser votre région ou pays de résidence :

22) Dans votre vie quotidienne, le(s)quel(s) de ces outils de communication en ligne utilisez-vous ? *

- Messagerie instantanée (Windows Live Messenger, Skype...)
- Courrier électronique
- Forum de discussion
- Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, MySpace...)

- Je n'en utilise aucun
- Autre :

Merci d'avoir répondu à ce questionnaire !

Centre Pompidou | Bpi | ircam

Bibliothèque
publique d'information

Centre Pompidou


Mon compte | Aide | Contacts | Plan du site | English | Español

Recherche

Mots clés... **RECHERCHER**

Catalogue ● Site

Accueil | Découvrir la Bpi | Recherche documentaire | En pratique | La Bpi et vous | La saison culturelle | Professionnels | Journalistes



Horaires d'ouverture

En semaine : 12h - 22h
Week-end / jours fériés :
11h - 22h

Fermeture :
tous les mardis

Voir les [horaires conseillés](#)

La Bpi en bref

- » 公共信息图书馆 » Die Bpi in Kürze
简介
- » Bpi in summary » Généralités
» Κοινωνικό Πλίσβ

Lettre d'info

Abonnez-vous !

adresse électronique



» VOIR LE DERNIER NUMÉRO

Actualités de la Bpi

04 juin

Cultures urbaines : Le graf à Paris



mis à jour le 01/06/10

ACTU

Répondez à notre questionnaire sur BiblioSésame...

Répondre à ce questionnaire sur vos usages de notre service de réponses à distance, vos pratiques et vos attentes ne vous prendra que 5 minutes et nous permettra de faire évoluer ce service.



ETUDIANTS

La Bpi recrute des étudiants...

pour l'accueil du public :
renseignez-vous et postulez en ligne !



NOTRE SÉLECTION Jobs d'été 2010



Vous & nous...

→ Posez votre question à un bibliothécaire



Un exemple de question...

Existe-t-il une liste des "Mères" chefs de cuisine en France?

Voir notre réponse !

→ La Bpi et le public handicapé :

Connaissez-vous la mission Lecture et handicap ?



[Accueil](#) > [La Bpi et vous](#) > Questions / réponses

La Bpi et vous

→ Questions / réponses

- » [BiblioSésame](#)
- » [Dialoguez en ligne](#)
- » [Questions archivées](#)
- » [Question du magazine](#)
Ligne en ligne n°2

- Se former
- Chercher un emploi
- Écouter
- Voir
- Consulter les revues

mis à jour le 01/02/10 | [Page imprimable](#) | [Envoi de la page](#)

Questions / réponses



Vous recherchez des informations ou des documents, vous avez besoin d'une orientation pour vos recherches ou de renseignements ponctuels ?

Vous pouvez interroger les bibliothécaires de la Bpi et du réseau BiblioSésame !

Aucune question ne sera laissée sans réponse, nous fournissons nos sources et la méthode de recherche utilisée.



ACTU

Répondez à notre questionnaire sur BiblioSésame...

Afin d'améliorer notre service de réponses à distance BiblioSésame, nous souhaitons connaître vos usages du service, vos pratiques et vos attentes. Merci de bien vouloir prendre 5 minutes pour répondre à ce questionnaire.

Annexe 3

Guide d'entretien :

BiblioSésame, les répondants et leurs réponses

Cet entretien a pour but de dégager les caractéristiques des modes de réponse des bibliothécaires participant au service BiblioSésame, sur le fond (niveau de précision de la réponse, explication de la démarche...) et sur la forme (style rédactionnel, structure de la réponse...).

Les résultats de ces entretiens permettront de s'interroger sur l'adéquation entre les pratiques et attentes des répondants et celles des usagers (dégagées grâce au questionnaire en ligne) et de les lier à la question de l'autonomie de l'utilisateur, favorisées ou non par ces pratiques.

Durée d'un entretien : 30-45 min

Questions générales :

- Depuis combien de temps êtes-vous bibliothécaire ?
- Depuis combien de temps à la Bpi ?
- Depuis combien de temps participez-vous à BiblioSésame ?
- Faites-vous partie de la section Bibliothèque à distance ou participez-vous ponctuellement au service ?

La formation des répondants :

- Avez-vous suivi une formation pour savoir comment répondre en arrivant dans le service ? Estimez-vous cela nécessaire ?
- Vous sentez-vous à jour concernant les évolutions techniques des outils de recherche d'information ?

L'intérêt du service :

- Connaissez-vous le débat actuel autour de la légitimité des SRV (pas le rôle du bibliothécaire, fait de l'utilisateur un « assisté »...) ?
Si oui, qu'en pensez-vous ?
- Ce type de renseignement à l'utilisateur fait-il selon vous partie intégrante des missions des bibliothécaires ?
Si non, pourquoi ?

Si oui, pourquoi et est-ce une nouvelle mission ?

- Comment envisagez-vous l'avenir des SRV, notamment face à la concurrence des nouveaux services de questions/réponses faisant appel aux usagers pour répondre (ex : Yahoo Answers, Oracle de Wikipédia...) ?

Votre mode de réponse :

- Que pensez-vous que l'utilisateur attende de votre réponse, dans le fond et dans la forme ?
- Est-ce en ce sens que vous concevez votre façon de répondre ? Vous limitez-vous à cette attente ?
- Comment se structurent généralement vos réponses (explication démarche, nombre de sources, temps passé...)
- Comment souhaiteriez-vous faire évoluer votre mode de réponse ?

L'autonomie de l'utilisateur :

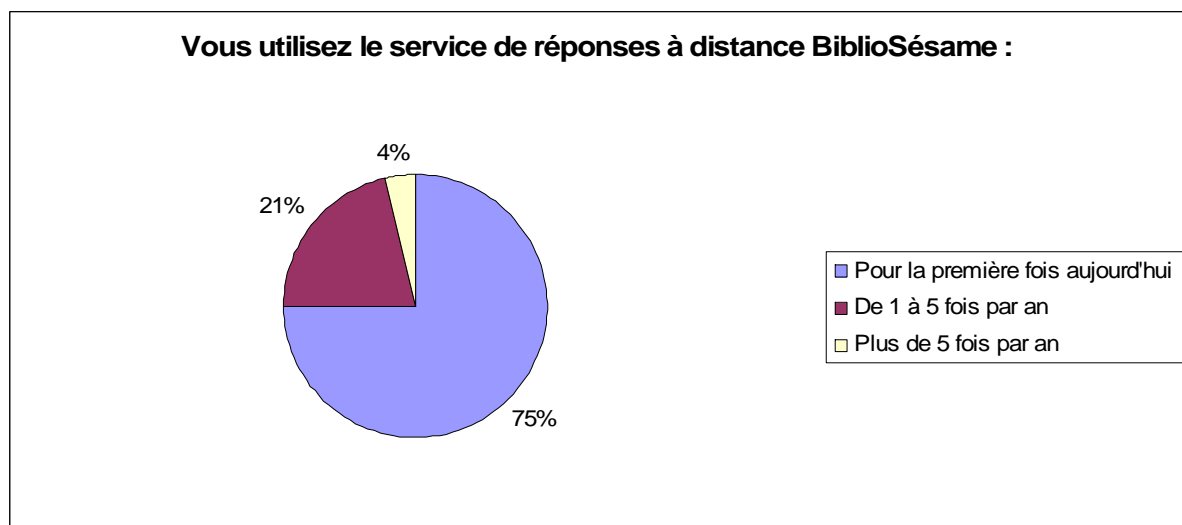
- Pour vous, qu'est-ce qu'un utilisateur « autonome » ?
- Pensez-vous que votre réponse doit permettre de « former » l'utilisateur à la recherche d'information ?
- Plus largement, pensez-vous qu'il appartienne au bibliothécaire de rendre l'utilisateur plus autonome face aux outils et techniques de recherche d'information ?
Si oui, pourquoi et comment ? (formation à la recherche d'info, à distance ? en présentiel ?)
Si non, pourquoi ? Est-ce le rôle de quelqu'un d'autre ?

Annexe 4

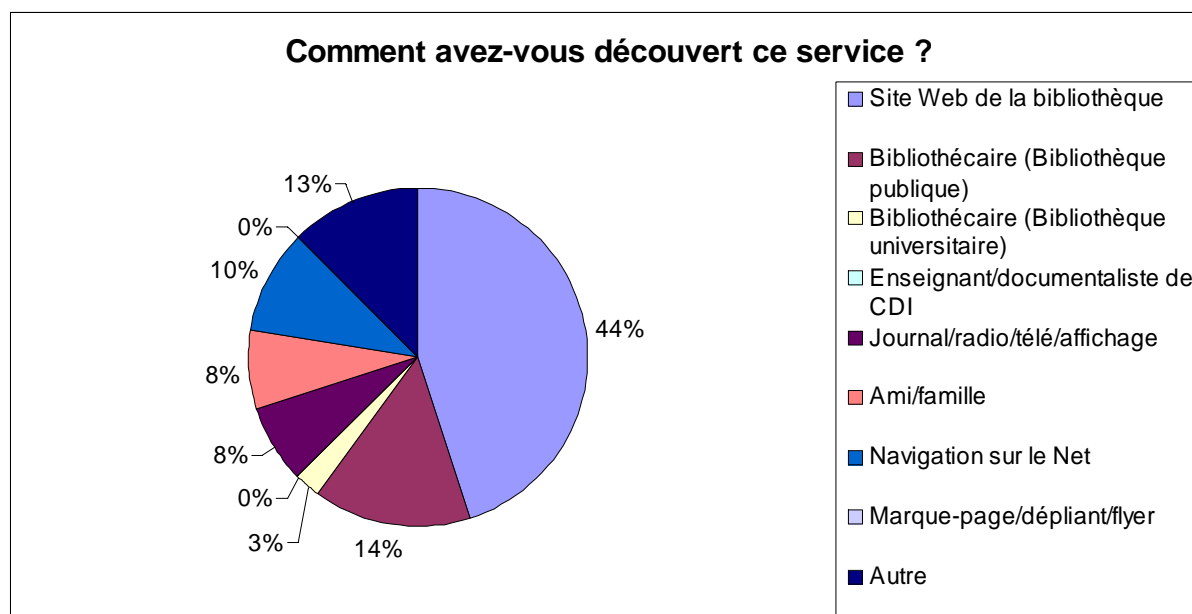
Analyse statistique du questionnaire usagers

Vous et bibliosésame :

Question 1 :

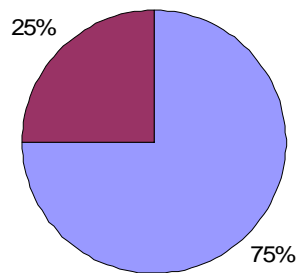


Question 2 :



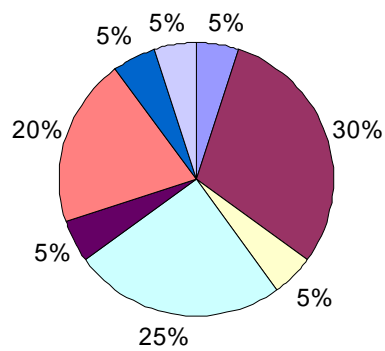
Question 3 :

Pour accéder à ce service, vous passez par :



- Le site www.bibliosesame.org
- Le site d'une bibliothèque du réseau

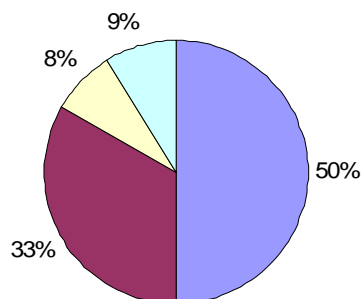
Merci de préciser quelle bibliothèque :



- Sainte-Geneviève (Paris)
- Bpi
- Bibliothèque d'Etude et d'Information (Cergy)
- Institut du Monde Arabe
- Bibliothèque départementale de Saône-et-Loire
- Marseille
- Reims
- Toulouse

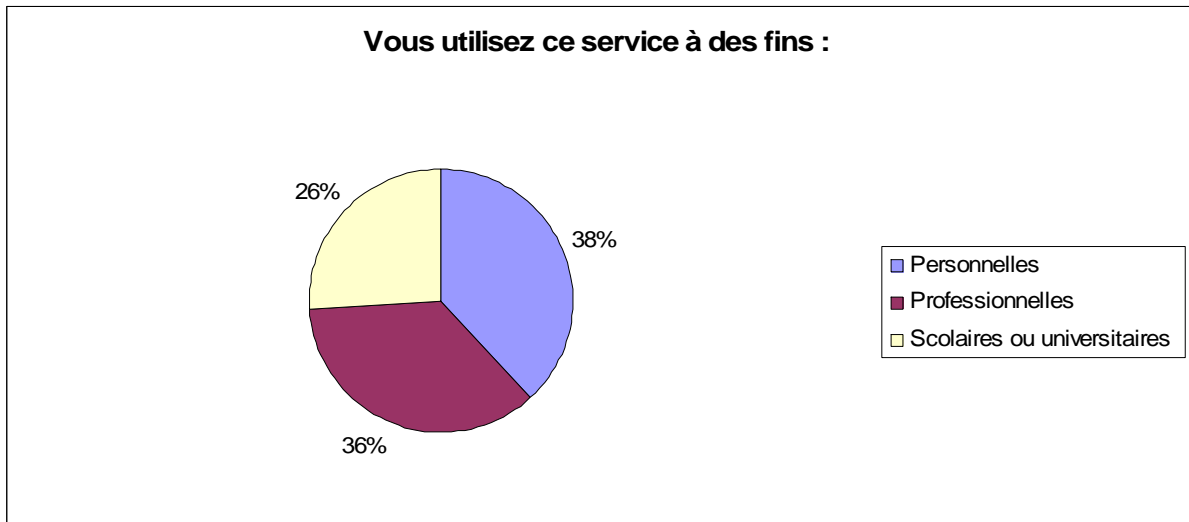
Question 4 :

Vos question portent sur :

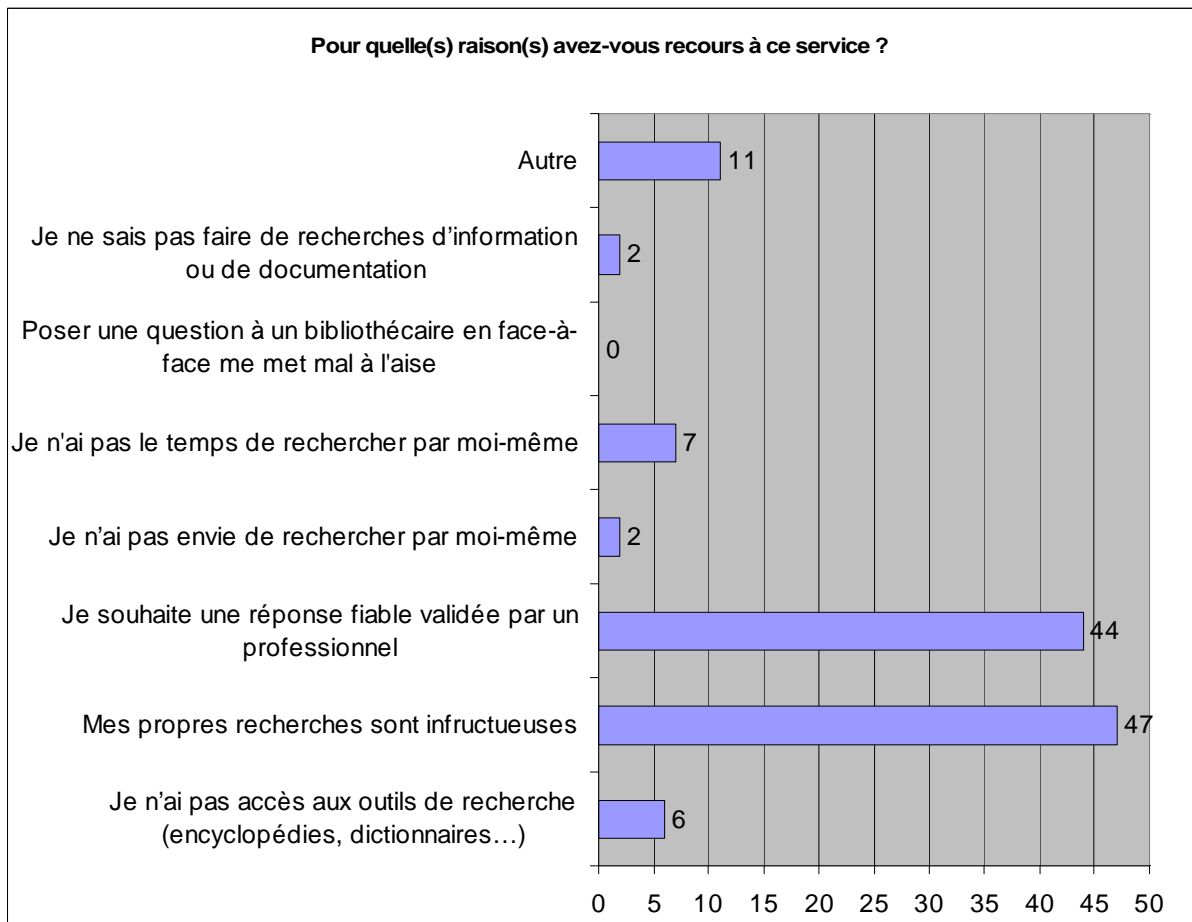


- Des recherches bibliographiques
- Des renseignements sur un fait, une personne, un lieu
- Des informations pratiques sur la bibliothèque
- Autre

Question 5 :

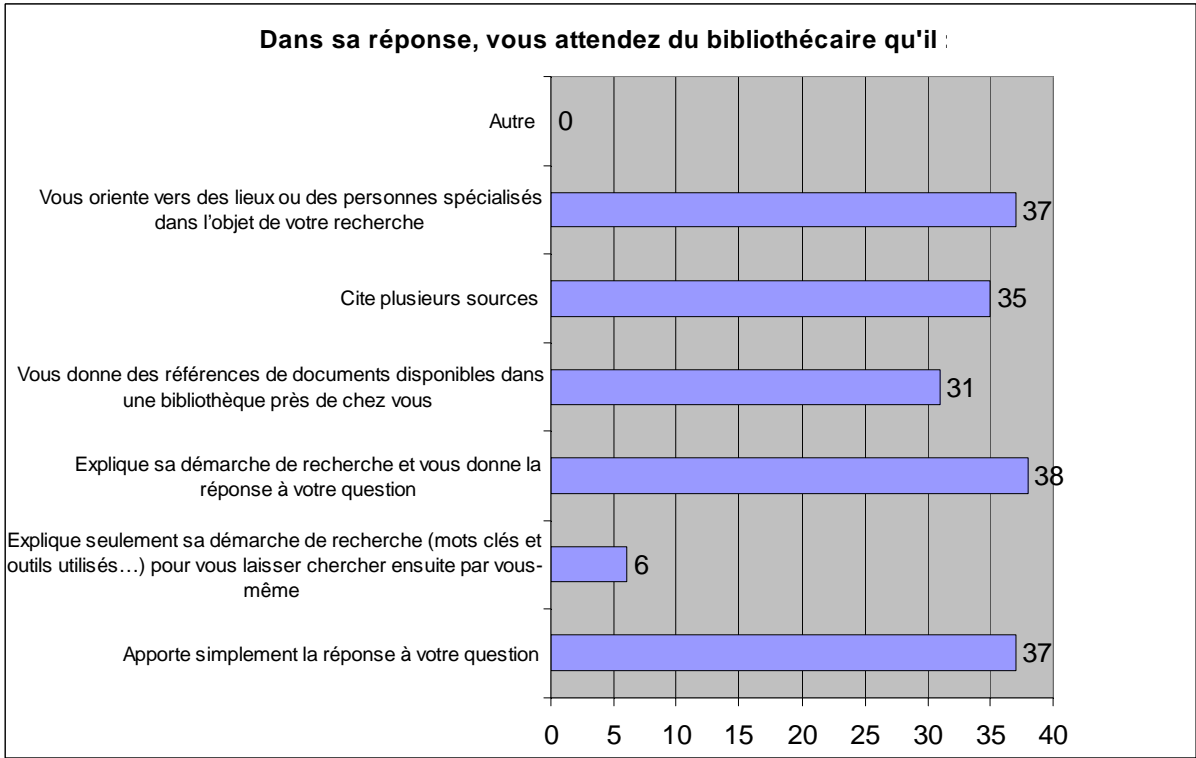


Question 6 :



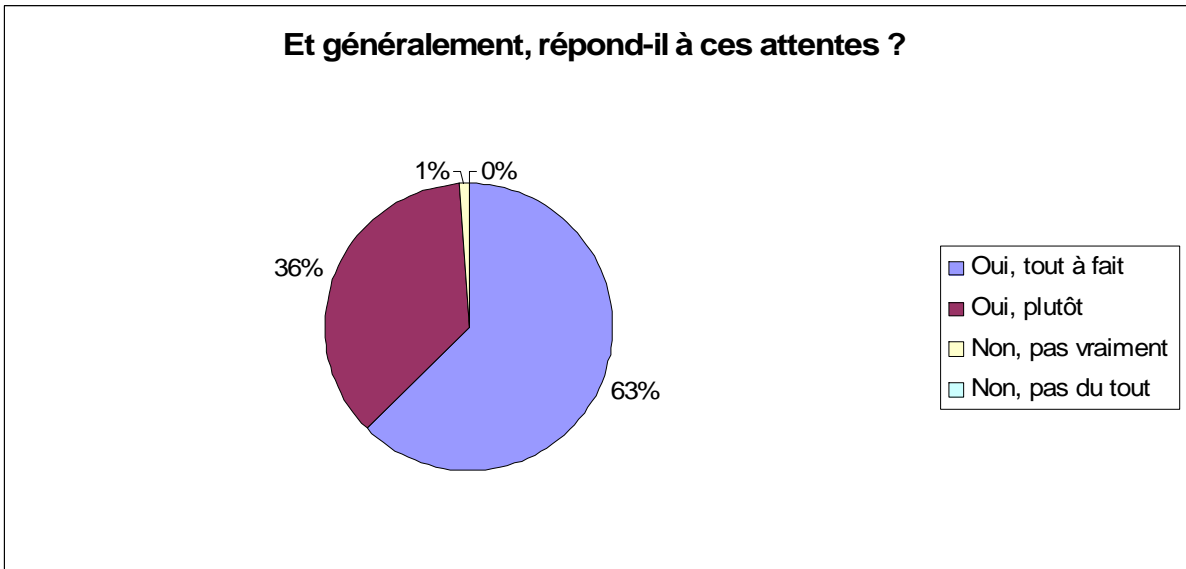
N.b. : les résultats sont exprimés en nombre de personnes interrogées, non en pourcentages.

Question 7a :

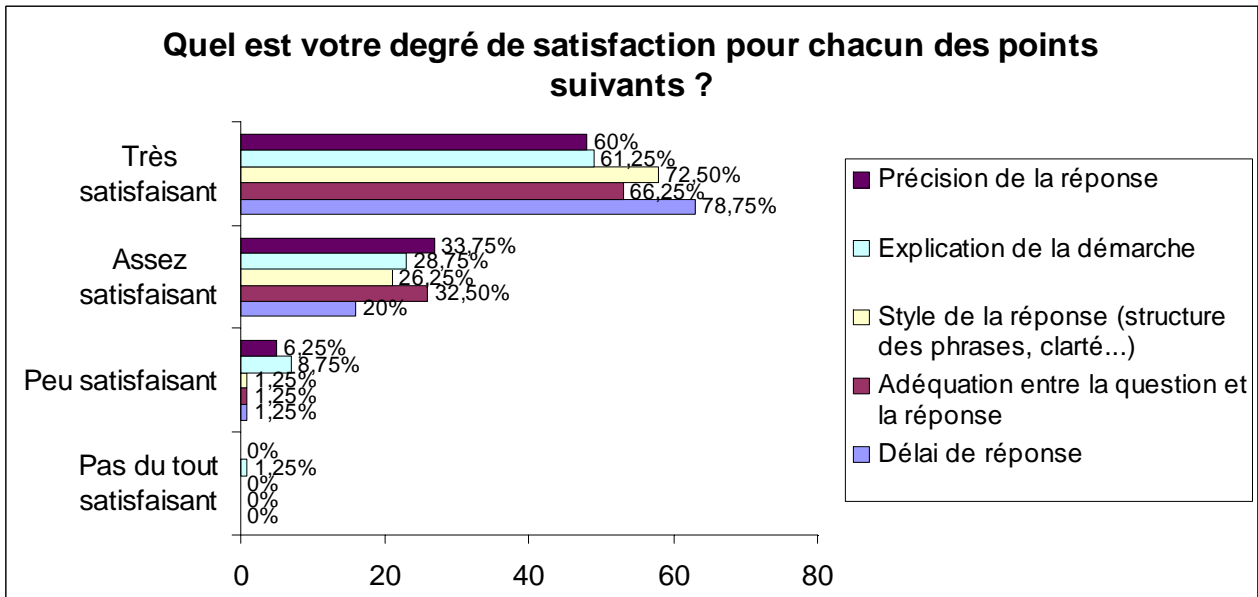


N.b. : les résultats sont exprimés en nombre de personnes interrogées, non en pourcentages.

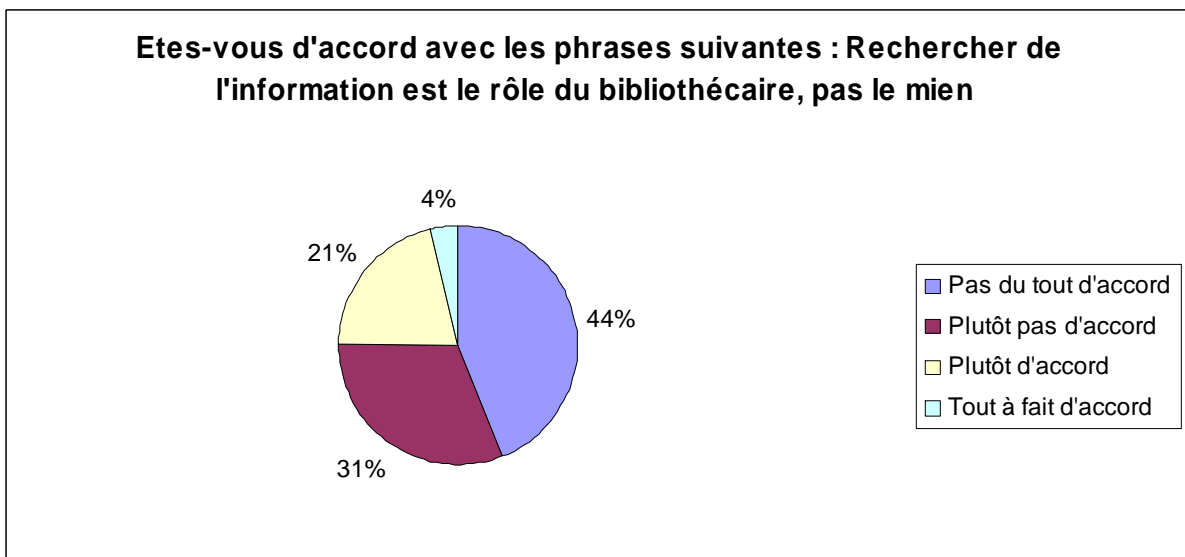
Question 7b :



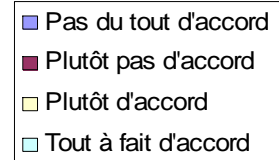
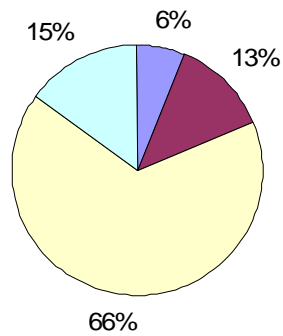
Question 8 :



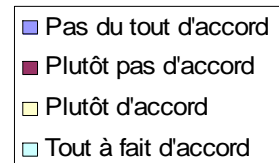
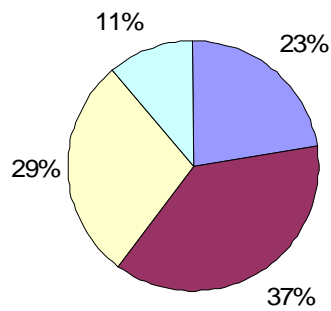
Question 9 :



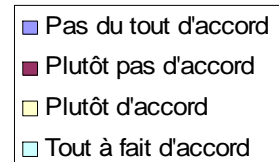
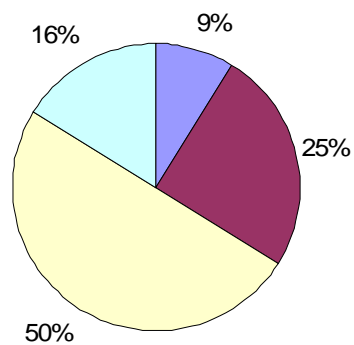
BiblioSésame permet d'apprendre à utiliser les outils de recherche d'information



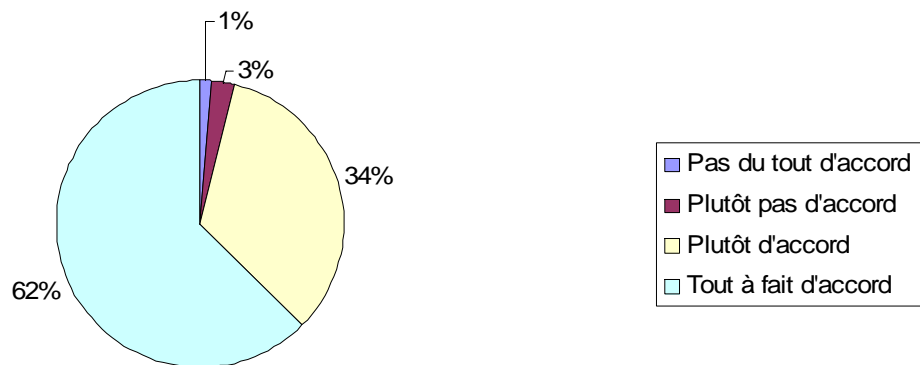
Savoir rechercher de l'information demande des compétences spécifiques que je n'ai pas



BiblioSésame permet de trouver ce qu'on cherche sans effort

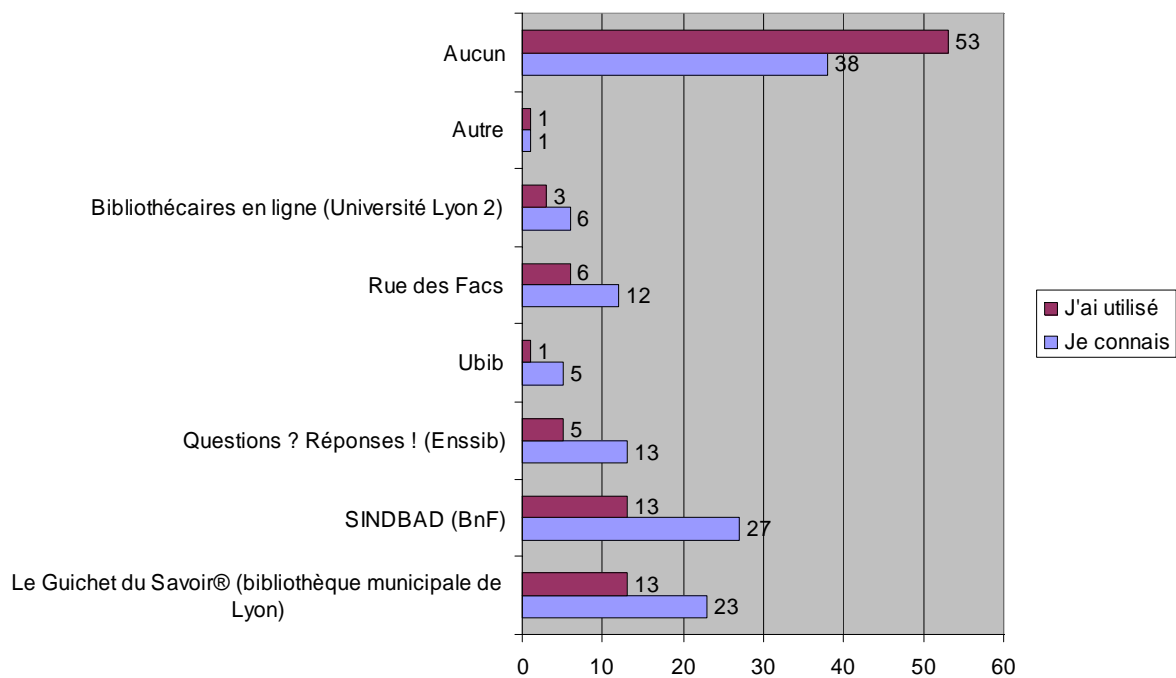


BiblioSésame fournit des réponses fiables et vérifiées



Question 10 :

Parmi ces autres services de réponses à distance, le(s)quel(s) connaissez-vous, ne serait-ce que de nom ? Et le(s)quel(s) avez-vous déjà utilisé(s) ?

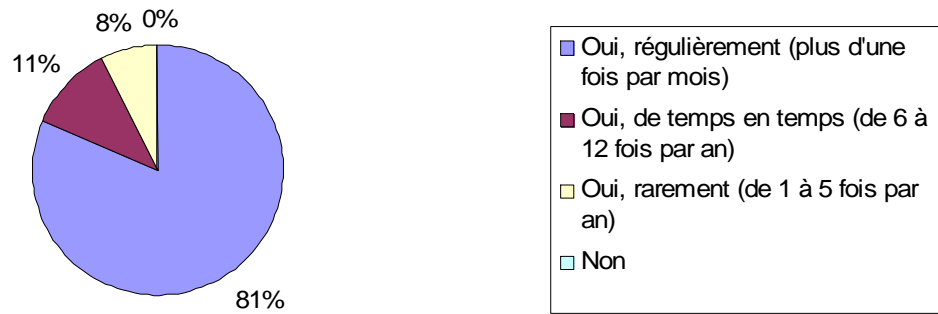


N.b. : les résultats sont exprimés en nombre de personnes interrogées, non en pourcentages.

Vous et la recherche d'information :

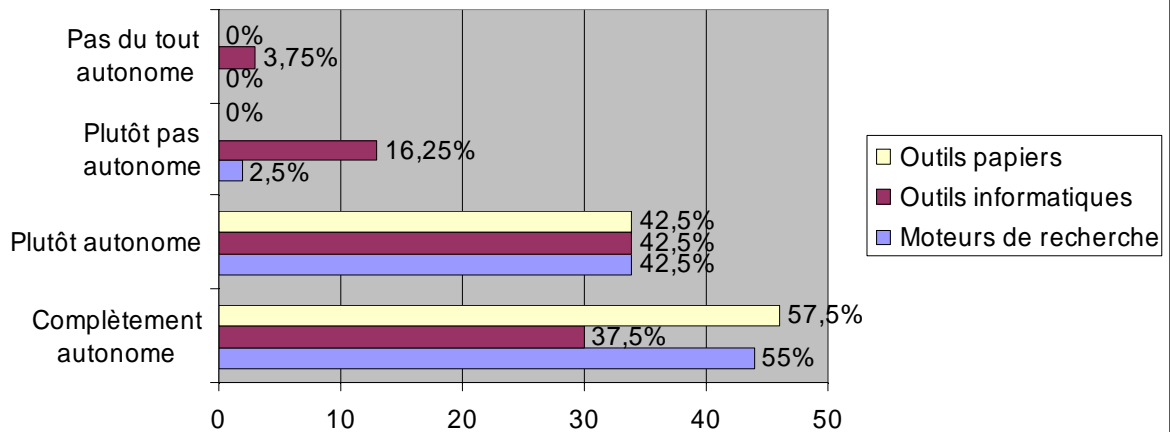
Question 12 :

Vous arrive-t-il d'effectuer des recherches d'information par vous-même ?



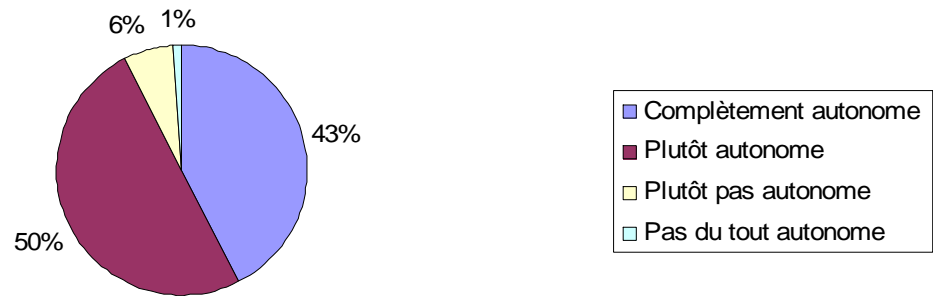
Question 13 :

Face aux outils informatiques et papiers de recherche d'information vous vous sentez :



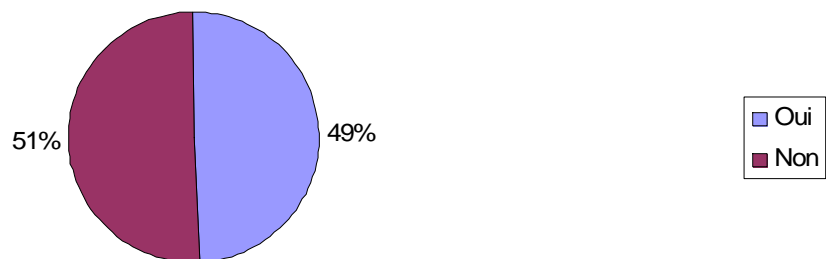
Question 14 :

Et face aux techniques de recherche d'information (choix de mots clés, d'outils appropriés...), vous vous sentez :



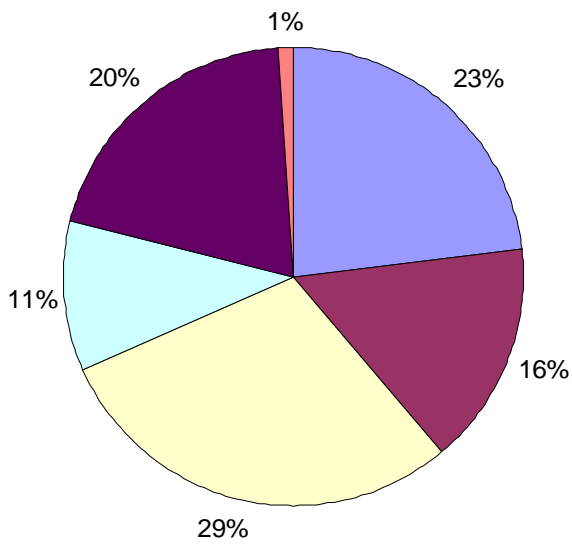
Question 15a :

Aimeriez-vous participer à des séances de formation à la recherche documentaire ?



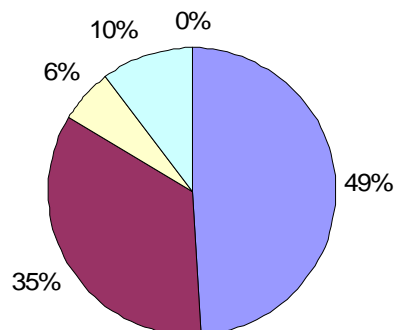
Question 15b :

Si oui, qu'attendriez-vous de ces séances ?



- Des apports théoriques sur les techniques de recherche d'information
- Une présentation des ressources documentaires disponibles dans votre bibliothèque
- La manipulation d'outils informatiques de recherche d'information
- La manipulation d'outils papiers de recherche d'information
- Un apprentissage des méthodes d'évaluation des informations sur Internet
- Autre

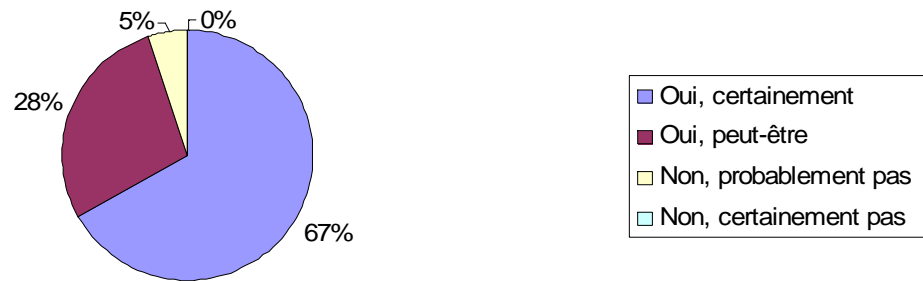
Si non, pourquoi ?



- Je sais déjà faire des recherches d'information
- Je n'ai pas le temps
- Je préfère laisser faire les professionnels
- Cela ne m'intéresse pas
- Autre

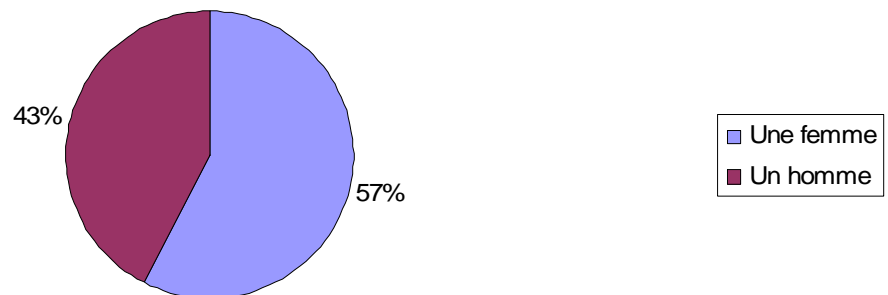
Question 15c :

**Et après ces séances, pensez-vous continuer à utiliser
BiblioSésame ?**

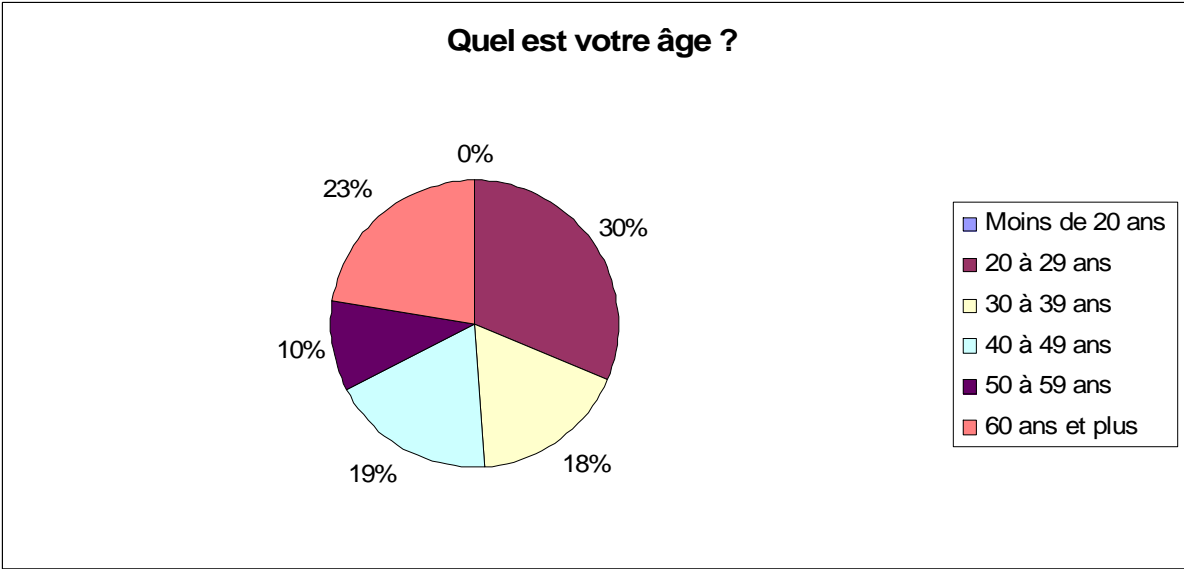


Question 17 :

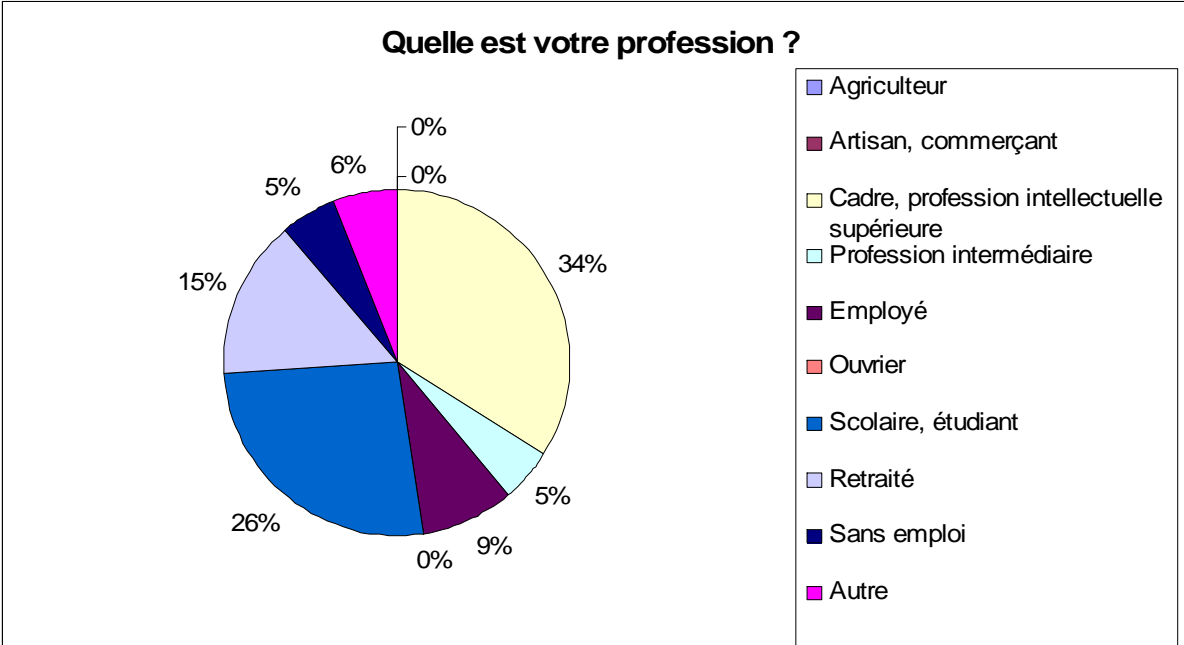
Vous êtes :



Question 18 :



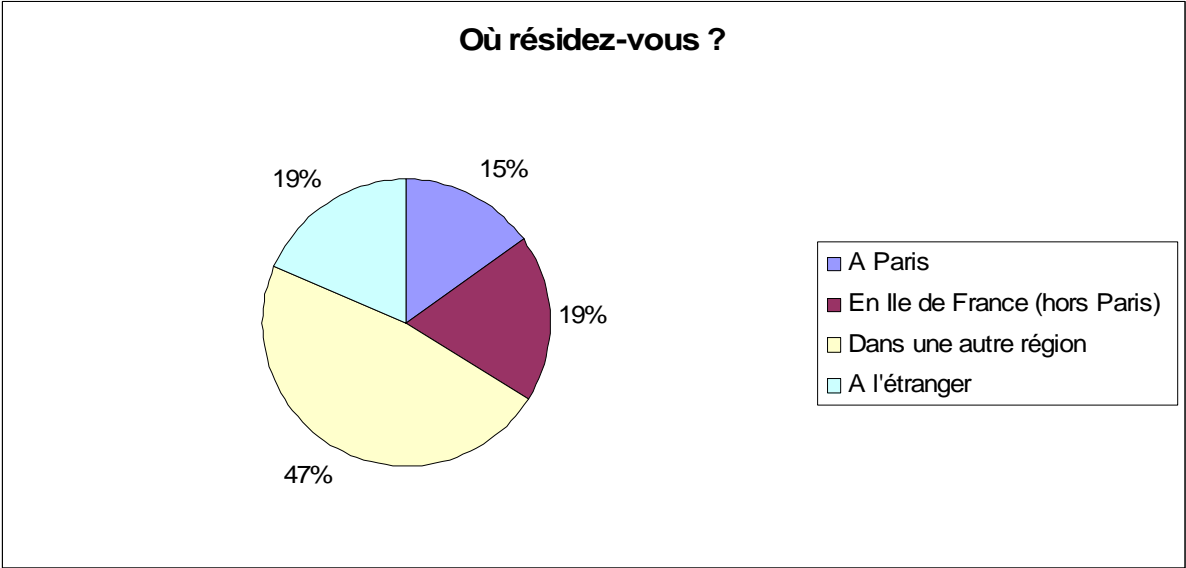
Question 19 :



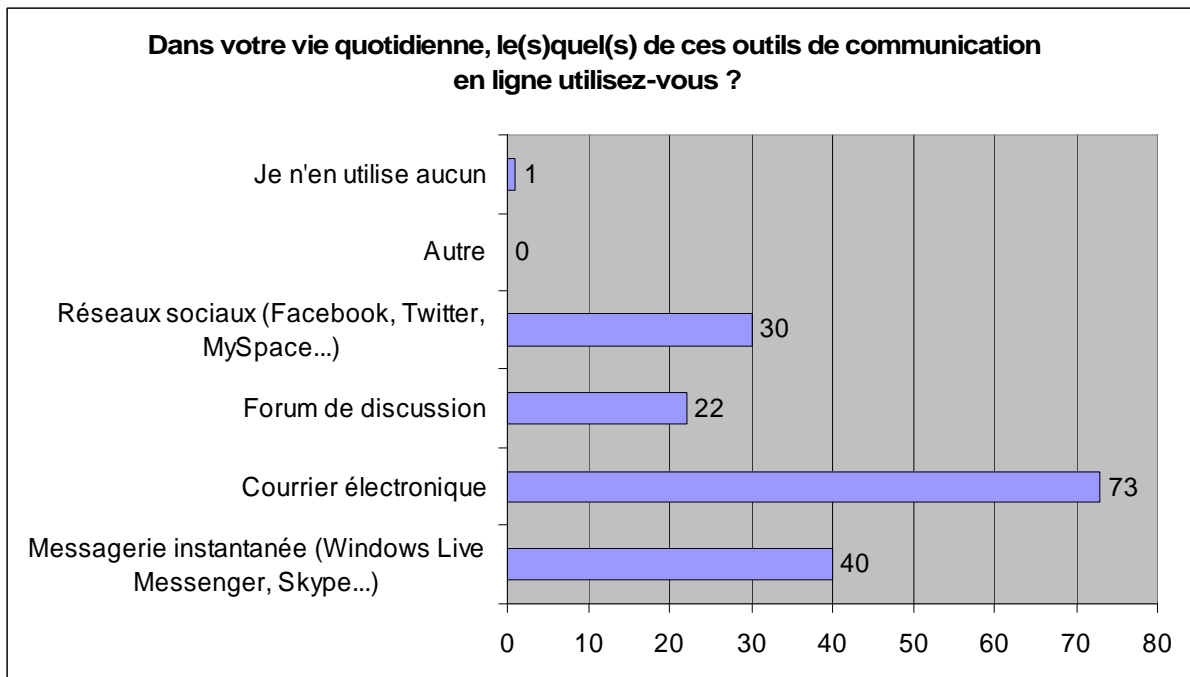
Question 20 :



Question 21 :



Question 22 :



N.b. : les résultats sont exprimés en nombre de personnes interrogées, non en pourcentages.

Annexe 5

BiblioSésame : mémento du bibliothécaire répondant aux questions

I. Règles de base

1. Formule de politesse

Chaque réponse commence par un « bonjour » et se termine par une formule de politesse (« cordialement », par exemple), en utilisant un script d'établissement.

→ Penser à paramétrer Question Point pour configurer un « bonjour » automatique ou non (Cf. la procédure présente dans le wiki, rubrique « Mode d'emploi de base ») en informant tous les répondants de votre bibliothèque.

2. Signature

Le texte de la signature est laissée à la discrétion de chaque établissement, mais doit comprendre obligatoirement la signature normalisée du réseau :

BiblioSésame - nom de l'établissement

url BiblioSésame (<<http://www.bibliosesame.org>>)

url bibliothèque

Les bibliothécaires qui le veulent peuvent indiquer leur nom dans la signature.

Il peut être utile d'inclure dans la signature une invitation à répondre au sondage.

3. Langue de la réponse

La réponse est dans la majorité des cas formulée en français. Cependant, si un utilisateur s'exprime dans une autre langue, on répond dans cette langue dans la mesure du possible, en faisant appel si besoin à des collègues de la bibliothèque ou du réseau.

4. Différents aspects d'une question

Les questions sont parfois formulées de manière très générale et/ou imprécise. Essayer toujours de répondre en prenant bien en compte les différents aspects possibles de la question.

Exemple : « Je recherche *Le chercheur d'or* de Le Clézio ».

L'utilisateur veut-il l'emprunter, le consulter sur place (et dans ce cas dans quelle bibliothèque ?) ou l'acheter ?

Il faut donc répondre aux trois aspects possibles de la question.

5. Jargon

Faire attention à développer les sigles ou, encore mieux, à expliquer de quoi il s'agit. Par exemple, pour le Sudoc, dire « catalogue collectif des bibliothèques de recherche et de l'enseignement supérieur ».

→ Utiliser les scripts pour ne pas avoir à tout réexpliquer et à développer les sigles à chaque fois.

6. Sources consultées

Il faut toujours citer ses sources (par exemple pour un livre indiquer au moins titre-auteur-éditeur, année, pages citées ; pour un site donner le nom du site et expliquer de quoi il s'agit avant l'URL (par exemple « site du CNDP, Centre national de la documentation pédagogique, <http://www.>).

Essayer le plus possible de multiplier ses sources. Ne pas se contenter d'en citer une seule.

7. Lien vers un site Internet ou un catalogue

On cite l'URL de la page consultée selon la rédaction suivante :

<http://www.bpi.fr>. On peut citer, **entre guillemets**, le texte pertinent dans la limite d'un paragraphe.

Pour les catalogues, on donne l'adresse du catalogue.

→ Penser à bien mettre les URL complètes entre < > sinon le lien ne fonctionne pas (Cf. la procédure présente dans le wiki, rubrique « Mode d'emploi de base »).

8. Temps consacré à la réponse

Nous ne donnons pas de limite au temps passé à répondre mais il s'agit d'être raisonnable et de s'adapter au nombre de questions et à la charge de travail. Voir aussi si un gros travail de recherche peut être réutilisable ensuite pour d'autres utilisateurs ou si c'est une question très ponctuelle qui ne resservira pas.

II. Contenu

9. Méthodologie générale

On tient compte du profil de l'utilisateur (lieu, âge, contexte de la demande) pour localiser les documents. On n'indique donc pas forcément ceux de sa propre bibliothèque.

Il convient alors de préciser les coordonnées et les conditions d'accès des établissements (attention par exemple au Rez-de-Jardin de la BnF, ou aux bibliothèques payantes).

De même, il n'est pas toujours pertinent d'indiquer le SUDOC à une personne qui n'en a pas vraiment le profil : mieux vaut chercher les bibliothèques municipales proches de son domicile.

On veille également à expliquer le chemin suivi afin de permettre à l'utilisateur de réutiliser les outils par la suite.

Il est intéressant de préciser à l'utilisateur les recherches que l'on a menées, même si ces dernières ont été infructueuses, afin de témoigner de notre travail et de lui éviter de suivre les mêmes pistes infructueuses.

10. Références citées

Si le nombre de références est important, indiquer quelques références complètes (en cherchant les plus pertinentes) tout en signalant le nombre approximatif de réponses.

Mieux vaut en effet une sélection bien expliquée (par exemple avec de courtes présentations ou des résumés) plutôt qu'une très longue liste non commentée. Mieux vaut prendre le temps d'expliquer la démarche, et de donner quelques exemples. Exemple : logistique → 47 documents. Il peut être intéressant de fournir un extrait de la liste autorité :

Logistique (organisation) [*47 doc.]

Notes : Sous cette vedette, on trouve les ouvrages sur le système de gestion des flux physiques à l'intérieur de l'entreprise (matières premières, matériel, produits, etc.) depuis les fournisseurs, en passant par le processus de production, jusqu'aux clients

Liste des sujets possibles

logistique [*2 doc.]

Logistique (organisation) [*47 doc.]

Pas de nombre maximal recommandé, à chacun de voir en fonction des cas.

11. Citations, résumés, sommaires

Afin de compléter une réponse, le besoin peut se faire sentir de citer une partie de texte issu d'un ouvrage ou d'un article de périodique. Ces citations devront toujours se faire dans le respect du droit d'auteur et du code de la propriété intellectuelle.

Voir fiche technique sur le wiki.

12. Fourniture de documents

Lorsqu'une demande de fourniture de documents est formulée, il convient de répondre que la charte externe précise que le service n'a pas pour mission de fournir des documents. Indiquer cependant les recours possibles (PEB en particulier, service de fourniture de documents de la Bnf).

13. Sujets de mémoire, travaux scolaires, consultations juridiques ou médicales

Il faut rappeler avec tact qu'on ne peut pas proposer de réponse rédigée ou de plan et que nous ne répondons pas à des consultations juridiques ou médicales personnelles. Essayer malgré tout d'éviter de donner seulement une bibliographie trop sèche qui décevrait l'utilisateur : il faut commenter un minimum pour montrer l'intérêt de ces indications en s'adaptant aux possibilités de déplacements en bibliothèque de l'utilisateur.

Pour les questions juridiques et médicales, tout en expliquant que nous n'avons pas les compétences pour donner un avis dans ces cas précis, il est cependant possible et recommandé :

1° d'indiquer les lois, jurisprudences, ressources médicales de références qui sont à votre disposition

2° de renvoyer vers des sites institutionnels

3° de renvoyer vers des services de questions-réponses spécialisés comme Question Santé ou Service-public.fr

III. Suivi des questions

14. Assignment des questions

Il est essentiel de toujours s'assigner une question avant de commencer à y répondre ! Sinon plusieurs personnes risquent d'y travailler en même temps sans le savoir. Si vous craignez de ne pas pouvoir finir la réponse, il est toujours possible ensuite de réassigner la question à une autre personne, qui profitera de votre ébauche de réponse.

15. Questions arrivées sur BiblioSésame.org

Ces questions arrivent à la Bpi. En nous appuyant dans la mesure du possible sur les points forts des bibliothèques et éventuellement sur la localisation des utilisateurs, nous assignons chaque matin les nouvelles questions arrivées en essayant de les répartir équitablement (grâce à un tableau de suivi). Le vendredi, nous essayons de vérifier les dernières arrivées pour les assigner avant le week-end.

Les bibliothèques doivent vérifier chaque jour d'ouverture les nouvelles questions assignées. En cas d'impossibilité, elles doivent se désassigner aussitôt et envoyer un mail à equipe.bibliosesame@bpi.fr pour nous prévenir (la réassignation à l'envoyeur est une fausse bonne idée car celui-ci peut être parti pour plusieurs jours et le reste de l'équipe risque de s'apercevoir tard du problème).

16. Acheminer à un autre établissement du réseau (partenaire d'abonnement)

Certaines questions nécessitent des ressources ou des compétences particulières, il ne faut donc pas hésiter à acheminer vers un autre établissement des questions reçues par vos bibliothèques, en vous appuyant sur les points forts indiqués dans le wiki.

Le mieux alors est de transmettre d'abord un message à l'utilisateur pour le prévenir du transfert et d'un éventuel retard dans le délai de réponse, puis, sans fermer la question, de l'envoyer à la bibliothèque partenaire en ajoutant si nécessaire une note (voir plus bas ; utilisation des notes). Dans certains cas, il peut être également intéressant de faire un début de réponse s'appuyant sur vos fonds (plus facilement consultables par un internaute de votre région), et de transmettre ensuite la question pour un éventuel complément.

17. Acheminer à un partenaire de référence (bibliothèques utilisant QuestionPoint mais ne faisant pas partie de BiblioSésame : ENSSIB, SINBAD.....)

La procédure est identique à celle des partenaires d'abonnements. Là encore, penser à prévenir l'utilisateur avant l'assignation.

18. Acheminer à un partenaire courriel

Un message automatique de QuestionPoint, reçu dans sa messagerie, rappellera au partenaire de courriel désigné, qu'il ne doit pas répondre directement à l'utilisateur mais utiliser la fonction « réponse » à votre mail sans modifier l'objet du message. Lorsque le partenaire de courriel répond, vous en êtes informé dans votre boîte mail personnelle. Vous devez alors aller sur QuestionPoint, soit modifier cette réponse (en supprimant en particulier l'historique) soit l'envoyer telle quelle (attention, pas de possibilité de relecture).

19. Utilisation des notes

Pour toutes les questions dont la réponse est un peu complexe (acheminement, courriers à des experts, recherche approfondie) pensez à utiliser les notes (qui ne sont pas visibles pour l'utilisateur) afin de permettre un meilleur suivi entre toutes les personnes qui interviennent sur cette question.

20. Délais

Nous nous engageons à répondre dans les 3 jours ouvrés. Si une réponse ne peut pas être fournie à temps, on prévient dès que possible l'utilisateur par un message d'attente avant la fin de ces trois jours.

Si un établissement est ponctuellement incapable de tenir ces délais, il prévient la Bpi qui cessera momentanément de lui envoyer des questions, mais il ne faut pas oublier de prévoir une organisation pour répondre aux questions reçues sur les sites de vos établissements.

Si dans un délai de 24h une question envoyée par la Bpi reste non assignée, l'équipe BiblioSésame se permet de faire un rappel aux collègues concernés, de même si les délais de réponse ne sont pas respectés.

En cas d'impossibilité, se désassigner le plus vite possible en envoyant un mail à equipe.bibliosesame@bpi.fr

Attention au suivi des délais : la bibliothèque qui a reçu la question (même si celle-ci a été assignée à une autre bibliothèque) est responsable de son suivi jusqu'à sa fermeture.

21. Fermeture de la question

C'est l'établissement qui a reçu la question en premier qui se charge de la fermer, même si elle a été réassignée à un autre.

Les établissements sont en revanche libres de gérer comme ils veulent les questions traitées uniquement par leur bibliothèque : fermées par le répondant, fermées par l'administrateur, jamais fermées...

22. Rectification d'une réponse

Il arrive parfois en lisant des réponses faites par des collègues que l'on s'aperçoit d'une erreur ou d'une lacune. Notre réaction doit dépendre de l'importance du problème et du temps écoulé depuis la réponse. A chaque établissement de déterminer l'attitude à suivre. Il est certainement profitable de se faire relire les questions entre collègues.

23. Base de connaissance

Chaque bibliothèque se charge de proposer une sélection de ses questions pour qu'elles soient intégrées dans la base de connaissance. Voir dans le wiki pour le mode d'emploi. La Bpi se charge de les valider et de les dupliquer, le plus souvent, dans la base de connaissance globale. **Il est dans l'intérêt du réseau de proposer le plus grand nombre possible de nos réponses de qualité afin de faire grandir notre base et d'améliorer ainsi notre visibilité sur le web.**

La Bpi ne peut pas intégrer vos questions sans proposition de votre part, pensez-y !

Table des matières

Remerciements	3
Table des abréviations	4
Sommaire	6
Introduction	7
1 Autonomie de l'utilisateur et services de référence virtuels : des notions compatibles ?	9
1.1 L'autonomie : une qualité innée ou un savoir-être acquis ?	9
1.1.1 Autonomie et usager : des notions à définir	9
1.1.2 Une autonomie nécessaire ?	11
1.1.3 L'autonomie de l'utilisateur comme mission des bibliothèques	14
1.2 Les services de référence virtuels en France	15
1.2.1 Historique et définitions	15
1.2.2 Pourquoi de tels services ?	19
1.2.3 La place des services de référence virtuels en France.....	21
1.3 La légitimité contestée des services de référence virtuels	24
1.3.1 Une nouvelle mission du bibliothécaire ?	24
1.3.2 Les services de réponses à distance comme frein pour l'autonomie de l'utilisateur	25
1.3.3 Le processus de désintermédiation.....	27
1.4 Au cœur de la fonction de référence : l'entretien de référence	28
1.4.1 La médiation comme facteur d'autonomie	28
1.4.2 De l'entretien de référence traditionnel.....	30
1.4.3 ... à l'entretien de référence 2.0.....	31
2 Analyse des pratiques des usagers et des répondants des services de référence virtuels : l'exemple de BiblioSésame	34
2.1. Présentation du cadre de l'étude	34
2.1.1 Mise en œuvre du questionnaire usagers	34
2.1.2 Déroulement des entretiens avec les répondants.....	35
2.2 Analyse du questionnaire usagers	36
2.2.1 Les usagers du service.....	36
2.2.2 Les usagers et BiblioSésame	38
2.2.3 Les usagers et la recherche d'information	42
2.3 Synthèse des entretiens avec des répondants du service	44
2.3.1 La formation des répondants	44
2.3.2 L'intérêt du service	45
2.3.3 Mode de réponse	46
2.3.4 L'autonomie de l'utilisateur	48
2.4 Les comportements informationnels des usagers	51
2.4.1 Des usagers familiarisés à la recherche d'information	51
2.4.2 La « Génération Google » ou les « <i>Digital Natives</i> »	52
2.5 Analyse prospective : l'avenir des SRV	53

2.5.1 Une baisse des demandes	53
2.5.2 L'essor des services de réponses en ligne	55
2.5.3 Développer le travail collaboratif.....	56
2.5.4 Promouvoir le service	57
3 La formation pour l'autonomisation ?	60
3.1. La formation à la recherche d'information : un réel besoin.....	60
3.1.1 Un enjeu majeur de la société de l'information	60
3.1.2 Une mission de formateur du bibliothécaire à imposer	65
3.2. Quelle offre de formation en BU et BM ?	68
3.2.1 Le cadre législatif à l'Université	68
3.2.2 De nombreuses formations en BU... ..	71
3.2.3 ... mais un développement difficile en BM	73
3.2.4 Une alternative : l'autoformation	74
3.3. Des formations de formateurs à concevoir pour les bibliothécaires....	77
3.3.1 Les caractéristiques du bibliothécaire de référence	77
3.3.2 La formation des bibliothécaires de référence	79
Conclusion.....	84
Bibliographie	86
Annexes	94
Annexe 1 : Questionnaire : Les usagers de BiblioSésame et la recherche d'information.....	95
Annexe 2	102
Annexe 3 : Guide d'entretien : BiblioSésame, les répondants et leurs réponses .	104
Annexe 4 : Analyse statistique du questionnaire usagers	106
Annexe 5 : BiblioSésame : mémento du bibliothécaire répondant aux questions	120
Table des matières.....	126