

**Quelle est la 1ère bibliothèque américaine à avoir mis en place le dispositif « Ask à librarian »? Certaines sources citent le réseau des bibliothèques de Floride, d'autres la Bibliothèque du Congrès ? D'autre part, en quoi ce service est-il différent du vôtre, sinon peut-être en termes d'instantanéité ? Cordialement**

Réponse apportée le **11/14/2013** par PARIS Bpi – Actualité, Art moderne, Art contemporain, Presse

Comme les cordonniers mal chaussés, les bibliothécaires de réponses à distance peinent à trouver cette information. Je vous suggère de tester ces services en leur posant la question.

Library of Congress formulaire général  
<http://www.loc.gov/rr/askalib/ask-contactus.html>

Pour la Floride <http://www.askalibrarian.org/>>

Voici ce que l'on peut lire sur leur site

« Ask a Librarian began as a partnership between the College Center for Library Automation (CCLA) and the Tampa Bay Library Consortium (TBLC). Ask a Librarian was funded initially in 2002-2003 with LSTA funds as a pilot project of the Florida Electronic Library. The service was activated on July 28, 2003 and has continued to serve residents across the state of Florida. Ask a Librarian has evolved into a vital core service of many Florida libraries. »

\*\*\*\*\*

Concernant les différences entre les services de différents pays, je pense que si différences il y a, elles sont plus entre types de bibliothèques et fonds concernés ainsi que public visé qu'entre « philosophie » de la réponse.

ex : entre services de bibliothèques publiques type Eurêkoi ou le Guichet du savoir et services de bibliothèque nationale type Bnf Sindbad ou bibliothèques universitaires (Ubib ou Rue des facs)

Nous avons testé le chat à la Bpi de 2006 à 2012. Malheureusement, l'expérience n'a pas fait l'objet d'un bilan sous forme d'article ou de communication. Nous avons abandonné provisoirement pour diverses raisons, changement de lieu et d'organisation de l'équipe de répondants.

Principaux inconvénients :

Le « chat » suppose une équipe disponible à heures fixes. Les horaires de la permanence de réponses à distance à la Bpi étaient le matin de 10 à 12h et ne correspondaient pas aux horaires d'ouverture de la Bpi, d'où un très faible nombre de questions.

Les Etats-unis peuvent jouer sur les fuseaux horaires pour faire de la réponse 24/7.

Vous trouverez un certain nombre d'éléments dans les articles ci-dessous et dans les ressources citées dans les mémoires de l'Enssib.

Linck, Marie-Christine, « Le renseignement personnalisé à distance », BBF, 2005, n° 2, p. 99-100  
[en ligne] Consulté le 12 novembre 2013  
<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-02-0099-010>>

Une réponse du service Questions réponses de l'Essib

CRÉATION D'UN SERVICE DE RÉFÉRENCE Date de la question: 21 Mai 2008  
<http://www.enssib.fr/content/creation-dun-service-de-reference>>

Historique du développement du concept de reference service dans la première partie du mémoire de David Soret : L'évolution des services de référence. L'exemple du Renseignement documentaire à Doc'INSA (Lyon).  
SORET David | DCB 15 | Mémoire d'étude | Janvier 2007 page 17-22  
<http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/soret-dcb15.pdf>>

Bibliographie sur les services de références à distance – GALIPIENSO NJONGOUÉ Claire. Le développement des services de renseignement à distance à la bibliothèque Sainte-Geneviève : perspectives. Dossier d'aide à la décision. [en ligne]. Villeurbanne : enssib, 2007.  
<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1676>>  
(consulté le 12 novembre 2013)

Les services de référence. Du présentiel au virtuel Jean-Philippe Accart Cercle de la librairie 2008  
Beaucoup de références dans les notes

JANES Joseph. Introduction to reference work in the digital age. New York : Neal-Schuman publishers, 2003, 213 p.  
Cordialement,

Eurêkoi – Bpi (Bibliothèque publique d'information)  
<http://www.bpi.fr>  
<http://www.Eurêkoi.org>