

12 mai 2003

Prix BNQ-Marie-Claire-Daveluy 2003

Le développement d'un service de référence virtuel à l'échelle du Québec

Par

François-Xavier Paré

École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

Université de Montréal

Table des matières

Introduction	1
Un service de référence virtuel : pourquoi ?	1
Les possibilités actuelles en matière de référence virtuelle	3
L'union fait la force : la collaboration	6
Un service de référence virtuel à l'échelle du Québec	9
Quelques mises en garde	12
Conclusion	13
Notes	14
Bibliographie	16

Introduction

Depuis plusieurs années déjà, l'essor des technologies du Web a des impacts considérables sur les bibliothèques. En effet, le raz-de-marée des nouvelles technologies a déferlé sur presque toutes les fonctions traditionnelles telles que le prêt, le développement des collections ou le catalogage. Les services de référence ne sont évidemment pas en reste, puisque les fonctionnalités des catalogues modernes, l'accès à des bases de données en ligne et les moteurs de recherche surpuissants comme Google permettent de répondre plus facilement que jamais aux questions des usagers.

La plus récente tendance en matière de référence est toutefois le service de référence virtuel, que l'on définira ici comme un service qui utilise les technologies de l'information pour permettre à des usagers d'accéder à des bibliothécaires de référence en dépit des contraintes de temps et d'espace¹. Ce type de service n'est pas encore implanté dans toutes les bibliothèques, mais il gagne de plus en plus de terrain, notamment grâce à des projets de collaboration entre institutions. Le présent texte vise à donner un aperçu de la réalité actuelle des services de référence virtuels (SRV). Nous nous interrogerons d'abord sur la raison d'être de tels services. Nous décrirons ensuite en quoi consistent les SRV, et proposerons un modèle de service plus spécifiquement adapté aux bibliothèques publiques québécoises. En cours de route, nous aborderons notamment des questions d'ordre logistique, technologique et financier, et mettrons l'emphase sur les besoins de la clientèle.

Un service de référence virtuel: pourquoi ?

L'une des raisons qui pourrait justifier le passage vers des formes de référence virtuelles est le déclin des visites à la référence dans plusieurs bibliothèques². Parallèlement à ces baisses de fréquentation significatives, on ne peut que constater le développement fulgurant du Web et son adoption rapide

par le grand public³, mais aussi l'utilisation très répandue des moteurs de recherche comme Google⁴. Il y a fort à parier que, de nos jours, le premier réflexe d'un usager qui se pose une quelconque question sera de se tourner vers Google et de regarder les quelques premiers résultats obtenus afin de trouver une réponse. C'est que cette méthode est extrêmement rapide (Google « répond » généralement aux requêtes des utilisateurs en quelques fractions de seconde⁵) et avouons-le, souvent assez efficace si le besoin d'information n'est pas trop complexe, et pour peu qu'on sache bien utiliser ce genre d'outil⁶. N'oublions pas que la nouvelle génération d'usagers aura en quelque sorte grandi avec Internet, et aura le réflexe de se tourner vers cet outil comme premier recours⁷. Sans compter qu'une part non négligeable des usagers des bibliothèques ne s'adressera sans doute jamais à un bibliothécaire au comptoir de référence, simplement par timidité, ou parce que cela équivaut d'une certaine façon à admettre son ignorance⁸. Les relations interpersonnelles inhérentes à une visite en bibliothèque peuvent être évitées en se tournant vers le Web. Qui plus est, les activités de référence d'une institution sont généralement limitées à certaines heures de la journée, ce qui n'est évidemment pas le cas pour un moteur de recherche.

Cette concurrence apportée par le Web, jumelée à une préoccupation grandissante des bibliothèques pour le marketing et le service à la clientèle, amènent les bibliothèques à vouloir améliorer leur offre de service de façon à satisfaire et retenir leur clientèle. En effet, les administrateurs des bibliothèques (notamment dans le milieu municipal) savent bien que leur financement dans les années à venir est largement tributaire de la fréquentation de leur clientèle. C'est justement pour cela que les bibliothèques se doivent d'être présentes dans le monde du Web : puisque c'est devenu le média de choix pour beaucoup de gens, les bibliothèques ont tout intérêt à y maintenir non seulement une vitrine mais un véritable point de service pour la communauté.

Soulignons enfin que la pertinence des bibliothèques demeure bien réelle aujourd'hui (ce qui n'est malheureusement pas toujours évident pour les usagers) et ce en dépit de l'énorme quantité d'informations qu'on retrouve sur le Web. Les moteurs de recherche sur le Web cherchent dans les pages Web, mais pas dans les catalogues des milliers de bibliothèques du monde entier, et encore moins dans le contenu des documents qui y sont recensés. Diane Nester Kresh rappelait, en septembre 2001, qu'à elles seules les bibliothèques académiques des États-Unis renfermaient plus de 800 millions de volumes, dont 449 millions n'étaient disponibles que dans une seule de ces bibliothèques⁹. De plus les bibliothécaires ont développé, au fil de l'histoire de la profession, une expertise dans l'organisation du savoir, l'évaluation des sources d'information et la recherche d'informations dans des documents de divers formats, à l'aide d'outils tels que le vocabulaire contrôlé. Ce sont là des atouts importants qui avantagent les bibliothèques par rapport au Web. Google a beau être rapide, les résultats de recherche risquent d'être meilleurs et plus complets si l'on s'adresse à un bibliothécaire. Dans ce contexte, la référence virtuelle nous apparaît donc comme la parfaite synthèse entre l'accessibilité indéniable du Web d'un côté, et l'expertise et les riches collections locales des bibliothèques de l'autre.

Les possibilités actuelles en matière de référence virtuelle

La référence virtuelle se veut un complément à l'offre de service actuelle des bibliothèques, qui consiste généralement à répondre aux questions des usagers en personne ou encore par téléphone. La première forme de référence qui peut être considérée comme « virtuelle » fut la référence par courrier électronique, qui a pris beaucoup d'ampleur au cours de la dernière décennie. Il s'agit là de référence virtuelle *asynchrone*, puisque la question et la réponse ne sont pas directement consécutives dans le temps. Un usager peut donc envoyer un courriel au moment où la bibliothèque est fermée, et recevoir une réponse le lendemain ; le bibliothécaire aura alors eu le temps d'effectuer les recherches

nécessaires avant de répondre. Cette façon de faire a l'avantage de résoudre certains des problèmes liés à la timidité des usagers, puisque l'échange se fait par écrit. Ce mode de fonctionnement est assez répandu aujourd'hui dans tous les types de bibliothèques, en particulier aux États-Unis. Typiquement, une page du site Web de la bibliothèque invite les gens à poser une question via un formulaire structuré¹⁰ ou simplement en spécifiant une adresse électronique dédiée à ce type de questions¹¹. La référence par courriel présente toutefois quelques désavantages : la réponse aux questions des usagers n'est évidemment pas immédiate, et il est impossible d'effectuer une entrevue de référence pour préciser la question, à moins d'entamer un échange de courriels qui peut devenir assez lourd.

Les SRV plus récents basculent dans le mode *synchrone*, en ce qu'ils permettent une interaction directe en temps réel entre le bibliothécaire et l'utilisateur¹². Ce mode de fonctionnement s'apparente au clavardage direct (« DCC chat »)¹³, et nécessite donc l'utilisation d'un logiciel particulier. Dans le cas le plus simple, l'utilisation d'une application de messagerie instantanée (telle que AOL Messenger ou MSN Messenger de Microsoft) est envisageable. Ces logiciels grand public n'ont évidemment pas été conçus avec les bibliothèques en tête, puisque leur fonction est simplement de permettre une discussion à distance entre deux personnes, par clavier interposé. Mais des logiciels spécialisés beaucoup plus poussés ont également été développés au cours des dernières années. Ces produits présentent des fonctionnalités très intéressantes pour les bibliothèques¹⁴. Ils permettent généralement la fonction de clavardage direct, à laquelle s'ajoutent des possibilités diverses. Par exemple, il peut être possible de transmettre une page Web à l'utilisateur (sans qu'une action ne soit nécessaire de la part de ce dernier, une fenêtre de son navigateur s'ouvrira à la page appropriée). Certains logiciels offrent même la co-navigation (« co-browsing »), qui permet au bibliothécaire de démontrer une marche à suivre à l'utilisateur ; on pourrait par exemple amener l'utilisateur sur la page d'une base de données, remplir

les champs de recherche appropriés et effectuer la recherche à sa place. Le tout sera visible sur le poste de l'utilisateur. On voit facilement tout le potentiel pédagogique de ce type d'outil. Après une session de référence, tant l'utilisateur que le bibliothécaire peuvent d'ailleurs conserver une transcription du texte de la séance de clavardage, pour référence future.

Il existe présentement au moins une vingtaine de logiciels de référence virtuelle synchrone, incluant *24/7 Reference*, *LivePerson*, *LiveHelper* et *LiveAssistance*¹⁵. Fait intéressant, plusieurs de ces logiciels sont issus de versions antérieures développées pour des centres d'appels spécialisés en service à la clientèle. Notons par ailleurs que plusieurs bibliothèques ont décidé de développer leur propre logiciel maison, plus adapté aux particularités locales.

Avec ces outils, et contrairement au courrier électronique, une entrevue de référence devient possible, avec presque autant de facilité qu'en personne ou par téléphone. Cette dernière solution se voit même en quelque sorte supplantée puisque les logiciels de référence virtuelle s'occupent également de l'aspect visuel. Ils présentent en outre un avantage certain pour les usagers, dans la mesure où ceux-ci n'ont pas à rompre leur connexion à Internet pour appeler à la bibliothèque et se faire expliquer le fonctionnement du catalogue, par exemple. Les logiciels offrent la plupart du temps une banque de phrases fréquemment utilisées que les bibliothécaires peuvent insérer facilement, plutôt que d'avoir à les saisir à chaque fois (messages de bienvenue, réponses aux questions les plus demandées, etc.). Des statistiques diverses sont également compilées automatiquement, ce qui n'est pas sans intérêt d'un point de vue administratif. Finalement, il est possible pour les bibliothécaires de gérer une file d'attente virtuelle, au cas où plusieurs usagers seraient en attente de service.

Bien sûr, il est essentiel que l'utilisation de ce type de logiciel soit très simple, dès la première fois, en particulier pour les usagers. D'autant plus que ceux-ci essaient peut-être justement de nous contacter pour obtenir de l'aide de nature informatique. On voudra donc, dans la mesure du possible, éviter qu'ils aient à télécharger et installer un logiciel avant de pouvoir contacter un bibliothécaire.

L'union fait la force : la collaboration

Plusieurs des services de référence virtuels mis sur pied au cours des dernières années n'étaient pas constitués par une seule bibliothèque. Nombre d'institutions ont en effet décidé de collaborer avec d'autres bibliothèques afin de mettre sur pied un SRV en réseau. Ces alliances mettent en commun les ressources de quelques bibliothèques (de tailles semblables ou non), dans le but d'offrir un service encore mieux adapté aux besoins de leurs clientèles respectives. L'histoire des bibliothèques est d'ailleurs parsemée d'exemples de collaboration ; on n'a qu'à penser aux catalogues collectifs, au prêt entre bibliothèques et aux différentes normes internationales développées au fil des ans (Z39.50, RCAA, etc.).

En matière de référence virtuelle, les incitatifs à la collaboration sont nombreux. Il y a d'abord la question monétaire. Une bibliothèque qui voudrait créer son propre logiciel de référence synchrone pourrait par exemple s'allier à une ou plusieurs autres afin de partager les coûts de développement et de paramétrage du logiciel, ou encore les frais de marketing du nouveau service.

Un aspect encore plus important de la collaboration concerne les horaires. Dans toute bibliothèque, on tente généralement d'assurer une présence continue au comptoir de référence. On offrira un service de référence pendant toutes les heures d'ouverture, ou encore à certaines heures déterminées à l'avance et communiquées aux usagers. Dans plusieurs institutions, notamment universitaires, des

bibliothécaires se relaient pour assurer cette constance dans le service. Plus il y a de bibliothécaires disponibles, moins ceux-ci n'ont à accorder de temps à des activités de référence. La même chose se produit dans un réseau de référence virtuelle, à la différence près que les bibliothécaires se trouvent dans des endroits différents, et que le comptoir de référence est maintenant situé dans le cyberspace. Il reste qu'on voudra assurer une permanence à ce comptoir virtuel, et que plus il y aura d'institutions participantes, moins chacune devra consacrer de temps à ce service. Ceci est fort important, puisqu'il faut garder à l'esprit que les bibliothèques qui décident d'offrir un SRV doivent encore s'occuper des usagers qui viennent à la bibliothèque en personne ou qui téléphonent. D'autant plus que les usagers « virtuels » risquent d'être minoritaires, et ce pour encore plusieurs années¹⁶. Certains projets de collaboration poussent cette logique encore plus loin, et offrent un service de référence 24 heures par jour, sept jours par semaine. Ce type d'horaire est envisageable si certains de nos partenaires se situent dans d'autres fuseaux horaires.

Le dernier avantage propre à la collaboration concerne plutôt l'aspect qualitatif des réponses offertes aux usagers. Même avec toutes les sources d'information dont ils disposent, les bibliothécaires ne sont pas infaillibles, et leur performance à la référence est tributaire de nombreux facteurs dont l'expérience et la culture personnelle, mais aussi la qualité de la collection documentaire disponible sur place. Sans compter qu'il y aura toujours des questions plus complexes ou trop spécifiques. Dans le contexte d'un réseau, ces questions pourraient être envoyées à une autre institution, qui aurait les compétences ou les documents requis pour y répondre adéquatement. En donnant sa réponse, le bibliothécaire pourrait d'ailleurs suggérer des ouvrages papier appropriés, qui pourraient éventuellement être acheminés à l'utilisateur par prêt entre bibliothèques. Le maillage des bibliothèques au sein d'un SRV permet donc aux usagers de bénéficier des forces et de l'expertise de plusieurs institutions, créant ainsi un effet de synergie et de valeur ajoutée pour les participants au réseau. Cette

situation peut toutefois présenter certains problèmes à long terme, dus à l'inégalité des différents joueurs. En effet, si l'une des institutions participantes est constamment « cannibalisée » par les autres à cause de la force de sa collection et de l'expertise de ses bibliothécaires, elle pourrait remettre en question sa participation¹⁷. Il est donc essentiel que chacun trouve son compte au sein du réseau, et qu'un certain équilibre existe entre les membres.

En matière de SRV, les bibliothèques ont donc deux options : faire cavalier seul ou travailler en réseau. Le premier cas est probablement plus approprié pour une bibliothèque de grande taille, qui aura les ressources humaines et financières nécessaires au bon fonctionnement du service. Au cours des dernières années, plusieurs collèges et universités ont choisi cette façon de faire, comme par exemple les universités américaines Auburn¹⁸, Carnegie Mellon¹⁹ et Louisville²⁰, pour n'en nommer que quelques-unes, et le Cégep Vanier au Québec²¹.

Agir en solitaire est toutefois beaucoup plus difficile pour une petite bibliothèque²². La solution pourrait alors être de joindre un réseau de référence virtuelle existant, comme 24/7 Reference²³, un réseau développé à l'origine pour desservir les bibliothèques publiques du sud de la Californie, mais qui compte maintenant des membres un peu partout aux États-Unis. Soulignons tout de même que c'est là une exception, puisque la plupart des réseaux ont une envergure métropolitaine ou régionale, comme le projet Info-Biblio²⁴ du CRSBP Montérégie, qui dessert plusieurs municipalités du Québec. Notons également que la Bibliothèque nationale du Canada a lancé son propre service à l'échelle du pays, appelé Référence virtuelle Canada (RVC)²⁵. À plus grande échelle, on retrouve le service QuestionPoint²⁶ (anciennement connu sous le nom de Collaborative Digital Reference Service ou CDRS), piloté par la Library of Congress et OCLC, qui est basé aux États-Unis mais dont la vocation est internationale, avec des membres comme la British Library et la Bibliothèque nationale du

Canada. QuestionPoint a comme objectif d'offrir un service 24 heures par jour et en plusieurs langues.

Un service de référence virtuel à l'échelle du Québec

Jusqu'ici, nous avons pu constater en quoi consiste un SRV. Nous allons maintenant décrire à quoi pourrait ressembler un tel service dans le contexte québécois. D'emblée, la collaboration semble inévitable. En effet, la grande majorité des bibliothèques publiques du Québec ne pourraient sans doute pas, de façon individuelle, supporter un SRV. La possibilité de se joindre à un réseau déjà existant, comme 24/7 Reference, mérite d'être étudiée mais ne semble pas être appropriée à première vue. La question de la langue y est pour beaucoup, puisqu'il n'existe pas vraiment de réseau de référence virtuel francophone à grande échelle en Amérique du Nord. Or il faudrait que la grande majorité des bibliothécaires de l'éventuel réseau soient en mesure de répondre à des questions en français, puisque celles-ci seront sans doute majoritaires.

La solution proposée est donc d'établir un nouveau réseau provincial. Le réseau proposé fonctionnerait un peu à la manière de projets existants tels QuestionPoint, c'est à dire sur un mode de collaboration volontaire²⁷. Précisons d'abord que la Bibliothèque nationale du Québec (BNQ) serait en quelque sorte au centre du réseau, puisqu'elle s'occuperait de l'administration et du financement du service²⁸. La BNQ devra donc mettre en place l'infrastructure nécessaire, notamment au point de vue informatique, c'est à dire développer le logiciel devant être utilisé. Ce logiciel pourra s'inspirer de ceux utilisés dans des projets existants, et ne devra pas être trop exigeant en matière de puissance informatique. Il faudrait en effet que les bibliothèques soient en mesure de participer au service sans avoir à renouveler leur équipement informatique actuel. La formation et le support technique devraient également relever de la BNQ.

Concrètement, le fonctionnement serait le suivant. Au niveau local, donc dans chaque bibliothèque, on pourra offrir un service de référence synchrone, basé sur une technologie de clavardage. Alternativement, par exemple lorsque ce service ne sera pas disponible, un usager pourra poser une question de référence à partir d'un formulaire électronique situé sur le site Web de sa bibliothèque. Le bibliothécaire en poste recevra la question (que ce soit au cours de la séance de clavardage ou encore via le formulaire) et tentera d'y répondre. Le bibliothécaire local se situe donc en première ligne, et pourra en quelque sorte filtrer les questions. S'il n'arrive pas à répondre à la question de l'utilisateur, il pourra alors la transmettre au réseau afin qu'une autre bibliothèque la reçoive et essaie à son tour d'y répondre. Notons qu'en dehors des heures d'ouverture du service de référence, la référence synchrone ne sera pas disponible. L'utilisateur pourra alors utiliser le formulaire et sa question sera automatiquement acheminée au réseau, afin qu'une autre bibliothèque puisse y répondre plus rapidement. Le réseau sera donc une solution d'appoint au SRV local.

Où sera acheminée la question ? Le routage se fera de façon automatique par un logiciel conçu à cet effet. Pour ce faire, lors de leur inscription au réseau, les bibliothèques devront fournir un profil des ressources disponibles sur place (ce profil sera stocké dans une base de données centralisée). Cela signifie qu'elles devront mentionner les heures de la journée auxquelles elles sont en mesure de répondre aux questions, mais aussi signaler toute expertise particulière de leurs bibliothécaires de même que les forces de leurs collections documentaires. Par exemple, une bibliothèque municipale quelconque pourrait employer un bibliothécaire spécialiste de l'histoire militaire. Cette information figurerait alors dans le profil de la bibliothèque. Ainsi, lorsqu'une question sur la Guerre de Corée arrivera au serveur central (probablement situé à la BNQ), le logiciel utilisera un algorithme afin de déterminer vers quelle institution envoyer la question, et la fera probablement parvenir à cette

bibliothèque, à condition que la bibliothèque soit ouverte²⁹. L'algorithme devra donc tenir compte de tous les critères pertinents, de façon pondérée³⁰. On voit bien à quel point le SRV permettrait de mettre à profit des ressources dispersées à travers la province afin de mieux servir les usagers, peu importe où ils se trouvent. Finalement, les questions auxquelles on aura répondu seront stockées dans une base de données qui pourra être consultée sur le Web, un peu à la manière d'une « foire aux questions » (FAQ), mais de taille beaucoup plus considérable.

Les institutions visées par ce service, outre la BNQ, seront les bibliothèques publiques du Québec, mais aussi les bibliothèques collégiales et universitaires, voire les centres de documentation et autres bibliothèques spécialisées. Les responsabilités des membres du réseau devraient évidemment être déterminées de façon très claire dès le départ. Il faudra notamment décider si les membres qui enverront des questions en recevront également. En effet, il serait possible pour une institution de ne pas avoir à répondre à des questions (faute de ressources disponibles), mais de pouvoir quand même en envoyer sur le réseau. Les institutions qui décideront de répondre à des questions devront être récompensées d'une certaine façon, via un dédommagement quelconque, ou au contraire, celles qui ne répondront pas devront payer un montant forfaitaire annuel pour bénéficier du service. Il s'agira là d'une décision importante pour chaque bibliothèque, qui devra considérer plusieurs facteurs, dont, au premier chef, le personnel disponible.

Il faudra également décider de certains principes de base quant à la façon de répondre aux questions, par exemple à la façon dont on indique les sources consultées ou les suggestions d'ouvrages, de façon à assurer une certaine constance dans le service pour l'utilisateur, mais aussi en vue d'une uniformisation de la base de données de questions répondues. Notons enfin que l'arrimage de réseaux et services québécois existants (comme celui du CRSBP Montérégie) est tout à fait possible

dans ce contexte, tout comme il n'est pas exclu que le SRV québécois puisse éventuellement se joindre à un réseau plus vaste comme QuestionPoint ; les bibliothèques québécoises pourraient alors recevoir des questions de l'étranger. Pour ce faire, il est important de s'assurer que notre façon de procéder ne soit pas trop différente de ce qui se fait ailleurs. Les possibilités de collaboration dans le futur sont en effet très grandes, avec la France par exemple. D'ailleurs, la National Information Standards Organization (NISO), un organisme américain de normalisation, en est à développer un ensemble de normes destinées aux réseaux de référence virtuelle³¹. Ces normes couvriront des éléments assez précis, comme le contenu des profils des bibliothèques, les protocoles d'échange de données à utiliser ainsi que les métadonnées qui devraient être accolées aux questions déjà traitées avant de les entrer dans la base de données prévue à cet effet.

Quelques mises en garde

Lorsque l'on consulte la littérature disponible sur les SRV, on se rend compte que les intervenants impliqués dans ce type de projet sont généralement fort enthousiastes³². Il n'en demeure pas moins que les résultats sont parfois modestes en ce qui a trait au nombre de questions posées, et que pratiquement aucune étude de satisfaction de la clientèle n'a été publiée jusqu'ici. L'enthousiasme repose donc surtout sur le bon fonctionnement des systèmes d'un point de vue technique, et sur des commentaires isolés d'utilisateurs, relatés davantage sous forme d'anecdotes que de façon statistique³³. Soulignons toutefois que très peu de problèmes majeurs ont été soulevés dans les nombreux articles que nous avons eu l'occasion de consulter. Malgré tout, quelques voix discordantes se font entendre. Steve Coffman par exemple, l'un des pionniers de la référence synchrone, remet en question le modèle en réseau, arguant entre autres que les utilisateurs n'auront pas la patience d'attendre la réponse si elle doit passer par une autre institution³⁴. Il souligne aussi le petit nombre de questions reçues

dans des projets pilotes comme celui du CDRS, et considère que le jeu n'en vaut probablement pas la chandelle. Cette vision des choses nous apparaît toutefois un peu exagérée ; d'ailleurs, la Library of Congress a jugé les résultats du CDRS suffisamment intéressants pour aller de l'avant avec son ambitieux service QuestionPoint. Mais il est vrai que, toutes proportions gardées, il ne faudrait pas investir trop d'argent et d'efforts dans un service qui ne rejoindra annuellement qu'un nombre restreint d'utilisateurs, et qui somme toute ne sera utile que pour répondre à un assez faible pourcentage des questions de référence. N'oublions pas toutefois que les données réalisées dans les projets pilotes ne sont peut-être pas représentatives de ce que l'on pourra voir dans les prochaines années, une fois ce type de service mieux connu du grand public.

Quoi qu'il en soit, avant de mettre sur pied un service de référence virtuel, la BNQ aurait tout intérêt à mener une étude de faisabilité afin d'évaluer les besoins réels pour ce type de service. Il faudrait mesurer l'intérêt des utilisateurs, mais aussi la volonté des différentes bibliothèques du Québec d'y participer. Une telle étude pourra guider les étapes suivantes du projet, et surtout permettra de développer un modèle de service qui obtiendra l'assentiment du plus grand nombre au sein du milieu des bibliothèques. Car après tout, il s'agit d'un projet basé en grande partie sur la collaboration...

Conclusion

L'établissement d'un service de référence virtuel à l'échelle de la province nécessitera donc une planification sérieuse. Il reste qu'un tel service est non seulement réalisable mais souhaitable, et ce dans un avenir très rapproché. La prépondérance des technologies de l'information devrait s'accroître au cours des prochaines années, et les bibliothèques québécoises devront être prêtes à répondre aux demandes des utilisateurs dans ce nouveau contexte. Nous croyons que la mise sur pied du SRV serait un pas significatif dans cette direction.

Notes

- ¹ Janes, Joseph.— « Live Reference: Too Much, Too Fast? ».— *netconnect*.— (automne 2002) P. 12.
- ² Campbell, Jerry.— « Clinging to Traditional Reference Services: An Open Invitation to Libref.com »— *Reference & User Services Quarterly*.— V. 39, no 3, (printemps 2000).— P. 224.
- ³ Lévesque, Lia.— « Près de 3,2 millions de Québécois utilisent Internet »— *Le Soleil*.— (samedi 25 janvier 2003).— P. B1.
- ⁴ Forgues, André.— « Les secrets de Google »— *Le Soleil*.— (mercredi 9 janvier 2002).— P. B2.
- ⁵ Dyson, John.— « Mettez du Google dans votre moteur »— Adresse URL : <http://www.selectionrd.ca/mag/2003/05/google.html>.
- ⁶ Google offre également, depuis peu, un service de référence nouveau genre (*Google Answers*) dans lequel des experts répondent aux questions du public, moyennant un montant d'argent fixé par le client. Ce montant sera d'autant plus grand que la question est importante pour le client. Adresse URL : <http://answers.google.com/>.
- ⁷ Campbell, Jerry.— *loc. cit.*— P. 226.
- ⁸ Hattery, Maxine.— « Computers in Libraries: Virtual Reference Plus Dead and Emerging Technologies ».— *Information Retrieval & Library Automation*.— V. 37, no 11 (mai 2002).— P. 2.
- ⁹ Kresh, Diane Nester.— « From Sshh to Search Engines: Reference.net on the Web ».— *Information Technology and Libraries*.— V. 20, no 3, (septembre 2001).— P. 139.
- ¹⁰ À titre d'exemple, la New York Public Library offre un tel formulaire : <http://ask.nypl.org/ask.asp>.
- ¹¹ La bibliothèque publique de Fairbanks en Alaska possède une telle adresse de courriel (le lien porte la mention « E-MAIL us your reference questions ») sur la page d'accueil de la bibliothèque : <http://library.fnsb.lib.ak.us/>.
- ¹² Lorsque l'on parle de temps réel, on ne considère pas ici le délai dû à la bande passante disponible, puisque ce délai est généralement négligeable.
- ¹³ En clavardage direct (en anglais « direct client-to-client chat ») la discussion ne se fait qu'entre deux personnes et demeure privée, par opposition au clavardage traditionnel, où plusieurs personnes peuvent participer à la conversation simultanément.
- ¹⁴ Kimmel, Stacy ; Heise, Jenne.— « "Being There: Tools for Online Synchronous Reference" ».— *Online*.— V. 25, no 6 (novembre-décembre 2001).— P. 30-39.
- ¹⁵ Une liste plus complète est disponible sur le site de Gary McKiernan : <http://www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/LiveRef.htm>.
- ¹⁶ Coffman, Steve.— « What's Wrong with Collaborative Digital Reference? ».— *American Libraries*.— V. 33, no 11 (décembre 2002).— P. 58.
- ¹⁷ Coffman, Steve.— *loc. cit.*— P. 58.
- ¹⁸ <http://www.lib.auburn.edu/infochat.html>
- ¹⁹ <http://www.library.cmu.edu/Research/ask.html>
- ²⁰ <http://library.louisville.edu/services/reference.html>
- ²¹ <http://www.vaniercollege.qc.ca/litc/liveref.html>
- ²² Schaake, Glenda ; Sathan, Eleanor.— « We Jumped on the Virtual Reference Bandwagon, and We Love the Ride! »— *Computers in Libraries*.— V. 23, no 4 (avril 2003).— P. 20.
- ²³ <http://www.247ref.org/aboutus.htm>
- ²⁴ <http://www.crsbp.org/infobiblio/infobib.html>
- ²⁵ <http://www.nlc-bnc.ca/vrc-rvc/s34-124-f.html>
- ²⁶ <http://www.questionpoint.org/web/about/index.html>
- ²⁷ Quint, Barbara.— « QuestionPoint Marks New Era in Virtual Reference ».— *Information Today*.— V. 19, no 7 (juillet-août 2002).— P. 50.
- ²⁸ Bromberg, Peter.— « Managing a Statewide Virtual Reference Service: How Q and A NJ Works ».— *Computers in Libraries*.— V. 23, no 4 (avril 2003) P. 27.
- ²⁹ Pour un aperçu du type de question posé dans le cadre du projet CDRS, on pourra consulter : Gottesman, Laura.— « Digital Reference: Bringing the Reference Desk to Cyberspace ».— *The Library of Congress Information Bulletin*.— V. 61, no 3-4 (mars-avril 2002).— Adresse URL : <http://www.loc.gov/loc/lcib/02034/digital-ref.html>.
- ³⁰ Kresh, Diane Nester.— *Digital Reference: Making it Work For You*.— (juin 2001)— Adresse URL : <http://www.loc.gov/rr/digiref/source/DKALABooth.ppt>.

³¹ National Information Standards Organization.— « Report on the NISO Workshop on Networked Digital Reference Services».— Adresse URL : <http://www.niso.org/news/reports/netref-report.html>.

³² Quelques points de vue assez représentatifs :

Schaake, Glenda et Sathan, Eleanor.— *loc.cit.*

Bromberg, Peter.— *loc.cit.*

Bury, Stephen.— « The British Library Experience». *Setting Standards and Making it Real: Proceedings of the 3rd Annual VRD Conference*, Orlando, Floride.— (12-13 novembre 2001).— Adresse URL :

<http://www.vrd.org/conferences/VRD2001/proceedings/bury.shtml>

³³ Bromberg, Peter.— *loc.cit.*— P. 31.

³⁴ Coffman, Steve.— *loc.cit.*— P. 58.

Bibliographie

24/7 Reference : About us.— Page consultée le 3 mai 2003.— Adresse URL :

<http://www.247ref.org/aboutus.htm>.

Google Answers.— Page consultée le 8 mai 2003.— Adresse URL : <http://answers.google.com/>.

Service de référence Info-Biblio.— Page consultée le 3 mai 2003.— Adresse URL :

<http://www.crsbp.org/infobiblio/infobib.html>.

Archer, Sarah Brick ; Cast, Melissa.— « Going Where the Users Are: Using Media to Maintain Personalized Contact in Reference Service in Medium-Sized Academic Libraries».— *The Reference Librarian*— no 65 (1999).— P. 39-50.

Auburn University Libraries.— *AU Libraries: E-Gateway: InfoChat*— Page consultée le 3 mai 2003.— Adresse URL : <http://www.lib.auburn.edu/infochat.html>.

Boyer, Joshua.— « Virtual Reference at North Carolina State: The First One Hundred Days». *Information Technology and Libraries*.— V. 20, no 3 (septembre 2001).— P. 122-128.

Bromberg, Peter.— « Managing a Statewide Virtual Reference Service: How Q and A NJ Works». *Computers in Libraries*.— V. 23, no 4 (avril 2003).— P. 26-30.

Bury, Stephen.— « The British Library Experience». *Setting Standards and Making it Real: Proceedings of the 3rd Annual VRD Conference, Orlando, Florida*. — (12-13 novembre 2001).— Page consultée le 8 mai 2003. Adresse URL : <http://www.vrd.org/conferences/VRD2001/proceedings/bury.shtml>.

Campbell, Jerry.— « Clinging to Traditional Reference Services: An Open Invitation to Libref.com».— *Reference & User Services Quarterly*.— V. 39, no 3 (printemps 2000) P. 223-227.

Carnegie Mellon University Libraries.— *Carnegie Mellon University: Research: Ask a Librarian*.— Page consultée le 3 mai 2003.— Adresse URL : <http://www.library.cmu.edu/Research/ask.html>.

Coffman, Steve.— « We'll Take it from Here: Further Developments We'd Like to See in Virtual Reference Software ».— *Information Technology and Libraries*.— V. 20, no 3 (septembre 2001).— P. 149-153.

Coffman, Steve.— « What's Wrong with Collaborative Digital Reference? ».— *American Libraries*.— V. 33, no 11 (décembre 2002).— P. 56-58.

Coffman, Steve ; McGlamery, Susan.— « The Librarian and Mr. Jeeves». *American Libraries*.— V. 31, no 5 (mai 2000).— P. 66-69.

-
- Dougherty, Richard.— « Reference Around the Clock: Is It in Your Future? » *American Libraries*.— V. 33, no 5 (mai 2002) P. 44, 46.
- Dyson, John.— « Mettez du Google dans votre moteur».— Page consultée le 3 mai 2003.— Adresse URL : <http://www.selectionrd.ca/mag/2003/05/google.html>.
- Fairbanks North Star Borough Public Library and Regional System.— *FNSB Library Home Page*.— Page consultée le 6 mai 2003.— Adresse URL : <http://library.fnsb.lib.ak.us/>.
- Forgues, André.— « Les secrets de Google».— *Le Soleil*.— (mercredi 9 janvier 2002). — P. B2.
- Gottesman, Laura.— « Digital Reference: Bringing the Reference Desk to Cyberspace».— *The Library of Congress Information Bulletin*.— V. 61, no 3-4 (mars-avril 2002).— Page consultée le 5 mai 2003.— Adresse URL: <http://www.loc.gov/loc/lcib/02034/digital-ref.html>.
- Gray, Suzanne M. — « Virtual Reference Services: Directions and Agendas ».— *Reference & User Services Quarterly*.— V. 39, no 4 (été 2000).— P. 365-375.
- Hattery, Maxine.— « Computers in Libraries: Virtual Reference Plus Dead and Emerging Technologies».— *Information Retrieval & Library Automation*. — V. 37, no 11 (mai 2002).— P. 1-5.
- Janes, Joseph. « Live Reference: Too Much, Too Fast?" *netconnect*, automne 2002, p. 12-14.
- Kasowitz, Abby ; Bennett, Blythe ; Lankes, R. David. « Quality Standards for Digital Reference Consortia». *Reference & User Services Quarterly*, vol. 39, no 4, été 2000, p. 355-363.
- Kimmel, Stacy ; Heise, Jenne. « Being There: Tools for Online Synchronous Reference». *Online*, vol. 25, no 6, novembre-décembre 2001, p.30-39.
- Kresh, Diane Nester.— « From Sshh to Search Engines: Reference.net on the Web». — *Information Technology and Libraries*.— V. 20, no 3 (septembre 2001).— P. 139-142.
- Kresh, Diane Nester.— *Digital Reference: Making it Work For You*.—(juin 2001).— Adresse URL : <http://www.loc.gov/rr/digiref/source/DKALABooth.ppt>.
- Lévesque, Lia. « Près de 3,2 millions de Québécois utilisent Internet». *Le Soleil*, samedi 25 janvier 2003, p. B1.
- McKiernan, Gary. — *LiveRef: A Registry of Real-Time Digital Reference Services*.— Page consultée le 3 mai 2003.— Adresse URL : <http://www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/LiveRef.htm>
- McLennen, Michael ; Memmott, Patricia.— « Roles in Digital Reference ».— *Information Technology and Libraries*.— V. 20, no 3 (septembre 2001).— P. 143-148.

-
- National Information Standards Organization.— *Report on the NISO Workshop on Networked Digital Reference Services*— Page consultée le 8 mai 2003.— Adresse URL : <http://www.niso.org/news/reports/netref-report.html>.
- New York Public Library.— *Ask a Question: The New York Public Library*.— Page consultée le 6 mai 2003.— Adresse URL : <http://ask.nypl.org/ask.asp>.
- OCLC.— *About QuestionPoint*.— Page consultée le 3 mai 2003.— Adresse URL : <http://www.questionpoint.org/web/about/index.html>.
- Quint, Barbara.— « QuestionPoint Marks New Era in Virtual Reference ».— *Information Today*.— V. 19, no 7 (juillet-août 2002).— P. 50-51.
- Référence virtuelle Canada.— *Nos membres : À propos de RVC*.— Page consultée le 3 mai 2003.— Adresse URL : <http://www.nlc-bnc.ca/vrc-rvc/s34-124-f.html>.
- Saunders, Laverna.— « Building the Virtual Reference Desk ».— *Information Today*.— V. 18, no 3 (mars 2001) P. 25-26.
- Schaake, Glenda ; Sathan, Eleanor.— « We Jumped on the Virtual Reference Bandwagon, and We Love the Ride! ».— *Computers in Libraries*.— V. 23, no 4 (avril 2003).— P. 20-25.
- Stemper, James A. ; Butler, John T.— « Developing a Model to Provide Digital Reference Services ».— *Reference Services Review*.— V. 29, no 3 (2001).— P. 172-189.
- Stormont, Sam.— « Here, There and Everywhere: Live Virtual Reference ».— *Collection Management*, vol. 26, no 2, 2001, p. 79-87.
- Tenopir, Carol ; Ennis, Lisa.— « Reference Services in the New Millenium ».— *Online*.— V. 25, no 4 (juillet-août 2001).— P. 40-45.
- University of Louisville Libraries.— *Reference Services: Univ Libraries*.— Page consultée le 3 mai 2003.— Adresse URL : <http://library.louisville.edu/services/reference.html>.
- Vanier College.— *Live Reference Help: Vanier College*.— Page consultée le 3 mai 2003.— Adresse URL : <http://www.vaniercollege.qc.ca/litc/liveref.html>.