

LA RÉFÉRENCE VIRTUELLE

UN DÉPART PROMETTEUR

○ Concept

- Un service de référence (professionnel et gratuit) à distance offert par le moyen d'un ordinateur connecté à l'internet

○ Contexte

- Internet avec les moteurs de recherche facilement accessible
- Nouvelles technologies de communication
- L'usage en commerce électronique

○ Définition

- “ On peut définir la référence virtuelle comme la « Fourniture d'un service de référence traditionnelle par le biais du médium électronique' ». L'utilisateur pose une question sur l'internet et reçoit une réponse de la bibliothèque sous forme électronique” (Lointier, Cécile. (2004) La référence virtuelle: définition, typologie et normes. *Argus*, 33(1) , 21-29)
- Référence électronique, Référence en ligne, Référence en direct, Référence numérique, Référence à distance



LA RÉFÉRENCE VIRTUELLE

UNE DÉCENNIE DE CHANGEMENT

- **Modes et technologies**
 - Courriel (en différé)
 - Clavardage (Chat)
 - Messagerie instantanée (Widget)
 - Messagerie SMS (Short Communication Service)
 - Voix sur IP / Vidéoconférence
- **Bibliothèques participantes**
 - Clavardage
 - Messagerie instantanée
- **Défis et Perspectives**
 - Trouver et former le personnel
 - Clients
 - Financement
 - Choisir la technologie
 - Coordination
 - Promotion
 - Évaluation



ASK A LIBRARIAN À CONCORDIA

- **Projet pilote à partir de 2003**
- **Prolongement des heures de service en 2007**
- **Question Point**
- **Bibliothécaires de référence et étudiants en bibliothéconomie**
- **Genre de questions**
 - L'accès aux ressources électroniques
 - Comment amorcer une recherche sur un sujet
 - Quels sont les procédures (équipement, PEB, citations)
- **Pratique**
 - Normes RUSA
 - Outils
 - L'envoi url
 - Transcription
 - Base de connaissance
- **Croissance**
 - 637 en 2006
 - 1697 en 2007
 - 2298 en 2008
 - 2949 en 2009



SESSION 1

- Client (via Widget): Je me demande si la bibliothèque a des images satellites ou des cartes digitales que je peux utiliser pour mon travail
- *Bib: Bonjour, laissez-moi vérifier*
- Client: OK
- *Bib: En avril, suite aux demandes des usagers de données topographiques digitales, Ressources Naturelles Canada a ouvert son principales bases de données aux grand publique sans frais .On y trouve.... images satellites (CanImage)...*
- Client : SVP est-ce qu'il existe un site web pour télécharger les images?
- *Bib: Oui, allez à*
<http://geogratis.cgdi.gc.ca/geogratis/en/collection/10757.htm>
!
- Client: Merci



SESSION 2

- Client: Bonjour, je me demandais quoi faire pour emprunter un film sur DVD? Est-ce qu'il y a une collection? Comment puis-je savoir ce que vous avez? Quels sont les procédures?
- *Bib: Bonjour Émile. Oui nous avons une collection de films sur DVD.*
- *Bib: Vous pouvez vous servir de la catalogue pour trouver les films.*
- *Bib: Si vous cherchez dans CLUES en utilisant le phrase 'feature films', vous verrez ce que nous avons*
- *Bib:*
<http://clues.concordia.ca/search~S0?/dfeature+films/dfeature+films/1%2C37%2C666%2CB/exact&FF=dfeature+films&1%2C400%2C/indexsort=->
- Client: OK. C'est excellent. Ou est-ce que je me présente pour les emprunter?
- *Bib: Vous allez au bureau de service situé au 3eme étage de la Bibliothèque Webster*
- *Bib: Veuillez noter que ce bureau ferme aujourd'hui à 18 h et qu'il n'est pas ouvert les fins de semaines.*
- Client: Maintenant que j'ai la liste de films que vous avez, est-ce que je peux taper le titre d'un film quelque part sur le site web?
- Client: Pendant combien de temps je peux garder le film?
- *Bib: Vous pouvez taper le titre dans CLUES, la catalogue, sous la clé 'Titre'. Je vous envoie le url*
- *Bib: <http://clues.concordia.ca/search/t>*
- Client: Merci beaucoup. Vous êtes très obligeant.
- *Bib: Il n'y a pas de quoi. La durée d'emprunt est 3 semaines normalement*
- *Bib: Au revoir*



SESSION 2 - CONTINUATION

- Client: Je suis actuellement à la recherche de 2046 de Wong Kar Wai
- *Bib: Je vais vérifier*
- *Bib: Nous ne l'avons pas. Voici les films de Wong Kar Wai que nous avons*
- *Bib:*
<http://clues.concordia.ca/search/X?SEARCH=%28%28wong%20kar%20wai%29%29&SORT=D&m=g&m=0>
- Client: OK. Merci
- Client: Bon journée et bonne fin de semaine



SESSION 3

- Client: Comment puis-je obtenir de l'information sur les compagnies internationales? En particulier sur leurs opérations internationales (stratégies, structure, etc.)
- *Bib: Bonjour Mélanie. J'examine votre question*
- *Bib: Cherchez-vous pour des compagnies spécifiques? Lesquelles?*
- Client: J'essaie de préparer ma proposition pour un thèse de recherche MBA.
- Client: Alors oui, j'aurai une compagnie mais en ce moment je veux savoir quel genre d'information est disponible
- *Bib: Il existe une variété de sources. D'abord vous pouvez chercher pour des articles sur une compagnie en utilisant une base de données en commerce. L'avez-vous déjà fait ce genre de recherche?*
- Client: Oui, mais je ne suis pas sûre que ce sont les mêmes sources dont vous m'en parlez
- *Bib: Ensuite, vous pouvez chercher le bilan financier et les ratios d'une compagnie en utilisant une autre base de donnée*
- Client: Par exemple, le Proctor & Gamble company
- Client: Comment puis-je trouver de l'information sur cette compagnie dans une base de donnée en commerce?



SESSION 3 - CONTINUATION

- *Bib: OK. Les deux principales bases de données dans lesquels vous trouverez les articles sur les compagnies sont ABI/Inform et Business Source Complete. Je pourrais vous envoyer les liens si vous le voulez.*
- Client : Oui SVP
- *Bib:*
<http://library.concordia.ca/research/databases/index.php?action=SeeInfo&RID=396>
- <http://library.concordia.ca/research/databases/index.php?action=SeeInfo&RID=943>
- *Bib: Vous pouvez chercher par le nom de la compagnie dans ces bases de données*
- *Bib: Pour les états financiers, la principale base de données est Mergent je crois. Je vous envoie le lien.*
- *Bib: À titre d'information, vous allez recevoir une transcription de cet chat par courriel avec tous ces liens inclus*
- Client: OK. Excellent. Est-ce qu'il existe une base de données consacré à différentes compagnies seulement?
- *Bib: Je ne comprends pas exactement votre question*
- Client: Quelque chose avec des profils de différentes compagnies
- *Bib: Un autre source qui pourrait être utile est le International Directory of Company Histories. Il est comme un encyclopédie de compagnies*
- Client: Je pense que c'est ça qui m'intéresse. Comment puis-je le trouver?



LA RÉFÉRENCE VIRTUELLE COOPÉRATIVE

○ Avantages

- Partage de ressources
- Horaire de service prolongée
- Infrastructure et coordination
- Mobilisation et collaboration

○ Inconvénients

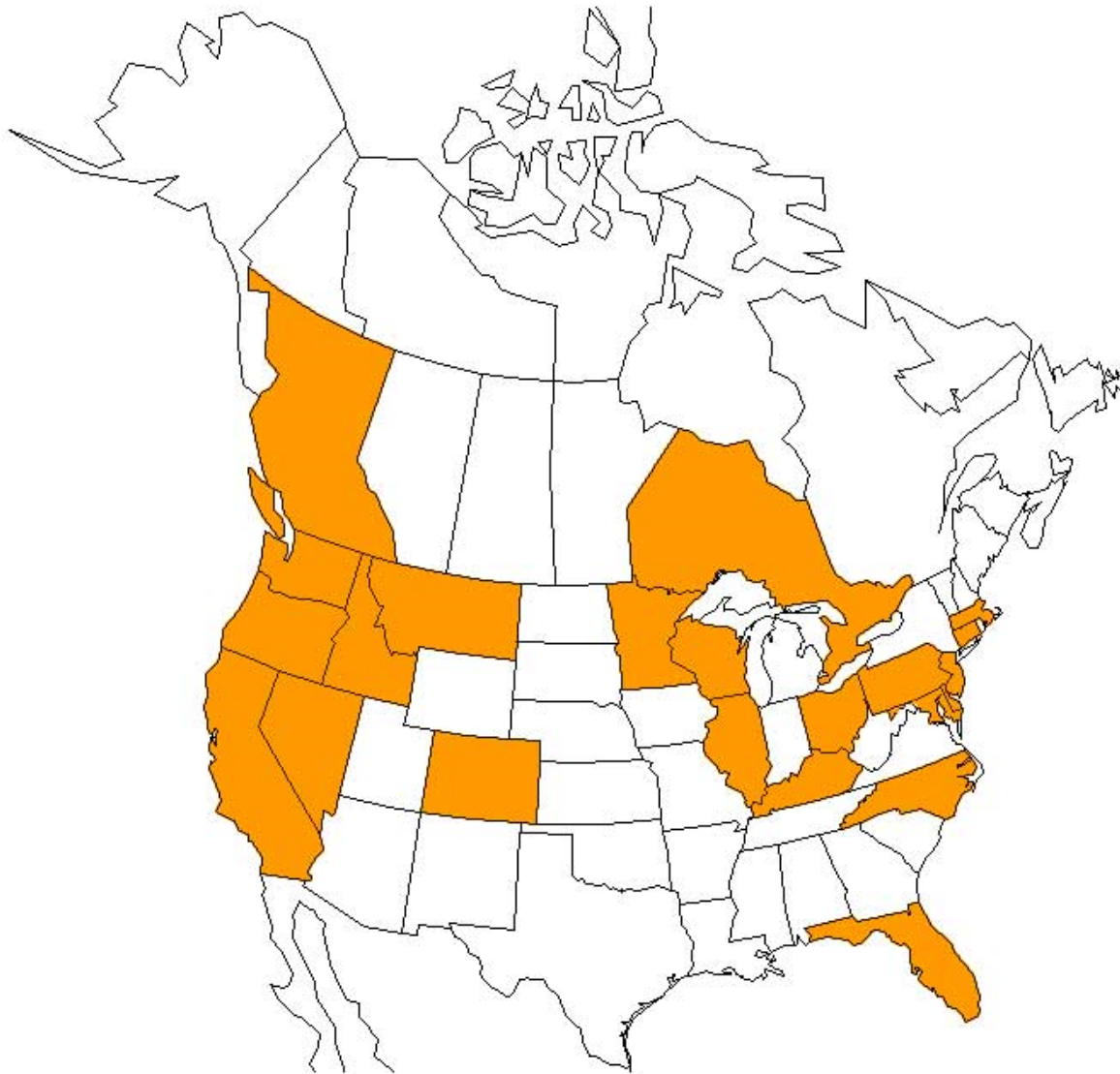
- Charge de travail
- Délocalisation du savoir
- Devoirs d'étudiants

○ Modèles

- Bibliothèque publiques et académiques ensemble
- 24/7 et externalisation (outsourcing)
- Responsabilité administrative
- Subventions et contributions
- Groupe de travail sur la référence à distance (Québec)



LA RÉFÉRENCE VIRTUELLE COOPÉRATIVE EN AMÉRIQUE DU NORD



QANDANJ



- New Jersey population 8,683,000
- Premier état américain à établir un service en 2001
- Le service regroupe 47 bibliothèques - 30 publiques et 16 académiques, NJ State Library
- Ouvert 24/7, Question Point
- Subvention LSTA de \$375,000 par année
- Plus que 300,000 questions depuis le début, autour de 3,000 par mois
- en octobre 2006, débordé par la demande QandANJ a introduit un système de vérification d'identité
- Importance de l'innovation et du marketing



FLORIDA ASK A LIBRARIAN



- Florida population 18 million
- Fondé en 2003
- Le service regroupe plus de 100 bibliothèques, 53 publiques et 51 académiques
- Ouvert
 - 10h – minuit lundi à jeudi
 - 10h – 17h vendredi et samedi
- InstantService depuis 2008
- Subvention LSTA à Florida Electronic Library
- Plus de 140,000 questions depuis le début, 38,365 par chat en 2008/9
- Lancement d'un service SMS mobile en 2008
- Promotion



ASK AWAY ILLINOIS



- Illinois population 12,900,000
- Fondé en 2006
- Le service regroupe près de 200 bibliothèques, publiques, scolaires, académiques
- Ouvert 24/7 avec Question Point
- Subvention LSTA a terminé à la fin de 2008
- Financement par les membres



ASK AWAY BC



- **Columbie-Britannique population 4,380,000**
- **Yukon population 31,000**
- **Établi en 2006**
- **Le service regroupe 96 bibliothèques, 70 publiques, 26 académiques**
- **Deux organisations administratives, ELN et VPL**
- **Ouvert**
 - 10h – 21h lundi à jeudi
 - 10h – 17 vendredi, 12h – 17 h samedi
- **Question Point**
- **Subvention originale de \$530,000 plus \$350,000 par année jusqu'au mars 2010**
- **Plus de 100,000 questions depuis le début**
- **Support pour les jeunes étudiants (Math)**



ASK NOW AUSTRALIA

- **Australie population 21,000,000**
- **Fondé en 2004**
- **Le service regroupe 22 bibliothèques, 12 publiques et 10 gouvernementales (National & State)**
- **Ouvert 10h – 19 h lundi au vendredi**
- **Question Point**
- **Fréquentation**



JOSEPH BLONDE
UNIVERSITÉ CONCORDIA
JOSEPH.BLONDE@CONCORDIA.CA

