

## **Un service de référence virtuelle pour les bibliothèques universitaires québécoises**

Rapport préparé par le Groupe de travail  
sur la référence à distance

Soumis au Sous-comité des bibliothèques  
les 4 et 5 mai 2006



**CREPUQ**  
CONFÉRENCE DES RECTEURS  
ET DES PRINCIPAUX  
DES UNIVERSITÉS DU QUÉBEC



## MISE EN CONTEXTE

À l'automne 2002, suite au rapport *Le service de référence dans le contexte de la bibliothèque du XXI<sup>e</sup> siècle*<sup>1</sup> qu'avait déposé en 2001 le *Groupe de réflexion sur les services de la bibliothèque virtuelle*, le Sous-comité des bibliothèques de la CREPUQ décidait de créer le *Groupe de travail sur la référence à distance (REFD)*. Le mandat initial de ce groupe était de coordonner l'implantation d'un service de référence à distance coopératif à l'intention des bibliothèques universitaires québécoises.

Afin de permettre aux bibliothèques de développer une expertise suffisante pour leur participation à un service collaboratif, le REFD avait identifié comme prémisses la mise en place d'un service de référence à distance local dans chacune des institutions participantes, encourageant fortement le partage des connaissances et le support technologique entre les membres du groupe de travail. Cette mise en commun permettait d'évaluer adéquatement l'impact de l'implantation d'un tel service et de suivre l'évolution rapide des technologies qui s'y rattachent.

Depuis ce temps, le REFD a recommandé à deux reprises au Sous-comité des bibliothèques que soit retardée l'implantation d'un service de référence collaboratif en raison des difficultés rencontrées dans l'implantation des projets locaux. En avril 2005, il déposait auprès du Sous-comité l'état d'avancement des projets locaux démontrant l'envergure des problèmes technologiques rencontrés lors des implantations locales et signalait la décision de reporter l'implantation de tels services dans plusieurs bibliothèques pourtant intéressées par le projet. La mise en place du projet collaboratif était, par le fait même, retardée de nouveau.

Dans le présent rapport, nous aimerions dresser un état de la situation de la référence à distance dans les bibliothèques universitaires québécoises et canadiennes en 2006. Nous dresserons aussi un portrait comparatif des logiciels de référence à distance les plus utilisés (annexe B). Nous signalerons également la percée de la messagerie instantanée (instant messaging) dans l'offre de service de référence à distance et, finalement, nous donnerons un aperçu de ce que pourrait être la référence à distance dans les bibliothèques universitaires dans un avenir rapproché.

## TYPLOGIE DES SERVICES DE RÉFÉRENCE À DISTANCE

Dans le présent document, nous conservons la définition de la référence à distance tel que définie dans les précédents rapports c'est-à-dire :

« des services utilisant les technologies de l'Internet — incluant le courriel — tout en exigeant l'intervention du personnel de la bibliothèque. On ne considérera donc pas les services de référence à distance qui peuvent exister dans le contexte de la bibliothèque traditionnelle (tel un service de référence accessible par téléphone) ni ceux où l'information est obtenue sans faire appel directement à une intervention humaine (telles les informations se retrouvant sur une page Web) »<sup>2</sup>. Est également exclue la référence à distance effectuée à l'aide du courriel traditionnel ou de formulaires Web disponibles sur les sites Web développés par les bibliothèques universitaires.

Les membres du Groupe de travail se sont donc intéressés plus particulièrement aux logiciels adaptés aux besoins de la référence à distance incluant le clavardage (chat) et la co-navigation<sup>3</sup>. Les logiciels de messagerie instantanée sont aussi considérés.

<sup>1</sup> <http://crepuq.qc.ca/documents/bibl/bibvirtuelle/refbib.htm>

<sup>2</sup> Idem.

<sup>3</sup> co-navigation : fonction qui permet à deux personnes de naviguer ensemble sur Internet et qui autorise le contrôle de la souris soit par le bibliothécaire ou par l'utilisateur, ce dernier pouvant compléter des formulaires et naviguer de page en page en cliquant lui-même sur des hyperliens. Le bibliothécaire initie la session de co-navigation en activant la fonction, mais dès lors les deux parties bénéficient d'une souris fonctionnelle. Le bibliothécaire peut cependant bloquer toute intervention de l'utilisateur dans la fenêtre de co-

À ce jour, nous en sommes toujours à l'étape des essais d'implantation locale, avec des logiciels de type QuestionPoint. Le service de référence à distance *coopératif*, pour sa part, qui nécessite pour sa part la participation d'un ensemble d'institutions mettant en commun leurs ressources afin d'élargir l'offre de service, est encore à l'état de projet, comme on le verra dans ce qui suit.

## PORTRAIT DE LA RÉFÉRENCE À DISTANCE DANS LES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES CANADIENNES ET QUÉBÉCOISES

Les services de REFD utilisant le clavardage et la co-navigation débutèrent dans quelques bibliothèques universitaires canadiennes à partir de 2001 et furent par la suite rapidement adoptés par un nombre important de bibliothèques. Selon un sondage réalisé à l'automne 2004 par monsieur Joseph Blonde, bibliothécaire à l'Université de Concordia auprès des vingt-sept bibliothèques membres de l'*Association des bibliothèques de recherche du Canada (ABRC)*<sup>4</sup>, 17 de ces bibliothèques offraient alors un service de REFD sur une base régulière. Compte tenu des démarches considérables associées à l'implantation d'un service de REFD au sein des équipes de référence, démarches telles que l'installation et le rodage informatique, la mobilisation et l'entraînement de bibliothécaires et autres personnes impliquées, l'élaboration d'une politique et l'établissement d'un calendrier de service, il n'est pas exagéré de considérer cette percée comme spectaculaire. Vue comme un moyen pour rejoindre la population étudiante qui ne fréquente plus les bibliothèques puisqu'ils préfèrent consulter les ressources en ligne, la REFD s'inscrit donc dans une dynamique de changement d'orientation de service.

Mentionnons de plus que ces services de REFD ont généralement été instaurés à coûts modiques puisqu'ils utilisent, la plupart du temps, les équipements informatiques déjà disponibles et qu'aucun employé supplémentaire n'a été engagé, le personnel habituel de la référence assurant ce nouveau service. En terme d'heures, l'offre de service varie passablement d'un établissement à l'autre. Pour une majorité d'entre eux, le service s'étend du lundi au vendredi avec une moyenne de six heures par jour.

## QUELQUES EXEMPLES DE PROJETS COLLABORATIFS AU CANADA

Dans la majeure partie des cas, le service de REFD se développe en mode local, c'est-à-dire à l'intérieur d'une même bibliothèque universitaire et avec une offre de service se limitant aux besoins des étudiants et enseignants rattachés à cette université. Au moins dix bibliothèques universitaires dans sept provinces canadiennes opèrent de cette façon.

Quelques projets collaboratifs ont cependant vu le jour depuis 2001.

- Les bibliothèques des universités Simon Fraser et Victoria partagent un même service de REFD basé uniquement sur le clavardage, [Ask us Live](#)
- ([http://vrl-web10.lssi.com/wcscgi/CDM.exe/westcan?SS\\_COMMAND=CUST\\_SUP&Category=SFU](http://vrl-web10.lssi.com/wcscgi/CDM.exe/westcan?SS_COMMAND=CUST_SUP&Category=SFU)) qui leur permet d'offrir un service simultané aux étudiants des deux universités.
- En Nouvelle-Écosse, un consortium de bibliothèques regroupées au sein de l'organisme provincial *Novanet* dispose d'un service de REFD, [Live Help](#), qui amalgame et centralise les services de référence à distance (<http://novanet.ns.ca/>). Encore ici, il n'est question que de clavardage.

---

navigation simplement en cliquant sur un bouton (l'utilisateur conserve toujours son accès à la boîte de clavardage). On utilise également les expressions : navigation en groupe, partage d'URL ou, en anglais, co-browsing ou collaborative browsing.

<sup>4</sup> Blonde, Joe. 2006. « Staffing for live electronic reference : balancing service and sacrifice ». In *The virtual reference desk : creating a reference future*. New York : Neal-Schuman Publishers, 226 p.

- La bibliothèque Alberta University a adhéré au consortium 24/7 d'OCLC, un regroupement de bibliothèques américaines qui offre un service de REF, [Ask us a Question](http://www.library.ualberta.ca/askus/) (<http://www.library.ualberta.ca/askus/>), 24 heures par jour, sept jours par semaine. Évidemment, les modalités de collaboration varient pour chacune d'entre elles.
- Les bibliothèques des universités York, Guelph et Ryerson avaient depuis 2002 un projet de type collaboratif, [Ontario Collaborative Virtual Reference Project](http://www.lib.uoguelph.ca/help/chat/OCUL/) (<http://www.lib.uoguelph.ca/help/chat/OCUL/>) leur permettant d'offrir à leurs usagers onze heures de service de REF par jour. Ce projet serait cependant suspendu depuis peu en raison de l'utilisation massive du service par une seule des institutions du regroupement.

## LA RÉFÉRENCE À DISTANCE DANS LES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES QUÉBÉCOISES

Au Québec, bien que la référence à distance ait soulevé l'intérêt d'un grand nombre de bibliothèques universitaires, les projets pilotes en mode local demeurent modestes, compte tenu des difficultés technologiques rencontrées et de l'inadéquation de la version française du logiciel QuestionPoint.

La bibliothèque EPC-Biologie de l'Université de Montréal a mis en place en 2002 un projet-pilote, *BiblioDirect*, destiné aux étudiants de cette faculté. Bien qu'une expansion de ce service soit prévue, ce service est pour l'instant suspendu en raison des problèmes occasionnés par le passage de QuestionPoint à QuestionPoint 24/7. Depuis 2003, la bibliothèque de l'Université Concordia dessert l'ensemble de sa population étudiante avec [Chat with a Librarian](#), un service de REF auquel participe la majorité des bibliothécaires de référence de la bibliothèque. Malgré les démarches soutenues visant à implanter un service REF, les bibliothèques de l'Université Laval et de l'UQAM ont choisi de reporter leur projet, toujours en raison des difficultés technologiques rencontrées avec les logiciels présentement disponibles sur le marché et de l'inadéquation de la version française du logiciel. Depuis janvier 2006, l'Université McGill dessert l'ensemble de sa population étudiante avec [Ask a Librarian](#), un service de REF auquel participent tous les bibliothécaires de référence. L'ensemble des autres bibliothèques universitaires québécoises préfèrent attendre une performance plus significative des logiciels disponibles avant d'aller de l'avant. Ajoutons qu'à notre connaissance, aucun projet de REF n'a été implanté dans les bibliothèques publiques au Québec.

## LA RÉFÉRENCE À DISTANCE DANS LES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES HORS CANADA

Bien qu'il n'existe aucun répertoire signalant les bibliothèques offrant un service de REF, l'examen des listes de clients fournies par les trois compagnies les plus importantes dans ce domaine, soit OCLC (avec *Question Point 24/7*), Docutek (avec *VRLplus*) et Tutor.com (avec *Virtual Reference*), donne une bonne indication de l'ampleur du phénomène.

Aux États-Unis, on compte par centaines les bibliothèques universitaires publiques et privées qui offrent de tels services, en consortium ou en mode local. En Europe, des bibliothèques universitaires de Suède, Grande-Bretagne, Espagne, Allemagne et France ont pris le virage vers le service virtuel au cours des dernières années. On observe cependant que ces services utilisent plus particulièrement les fonctions de clavardage, de transfert de fichiers, d'envoi d'URL ou de transfert de pages Web mais excluent la plupart du temps, le recours à la co-navigation. Pour le moment, cependant, aucune étude n'a fait le point sur l'instauration de ces services et seuls les récits et études publiés ou les contacts professionnels personnels, permettent d'avoir plus d'information sur ces initiatives.

## LES SERVICES DE RÉFÉRENCE À DISTANCE LOCAUX VS COOPÉRATIF

Un service de référence à distance coopératif implique, on l'a déjà dit, la mise en place au sein de chacune des institutions d'une infrastructure locale — ou, pour employer la typologie définie plus haut, un service de référence à distance local — qui servira d'assise au service coopératif. Ces implantations demeurent nécessaires afin de permettre à chaque institution, dans un premier temps, de définir les modalités propres à son offre particulière de service et, dans un second temps, d'être en mesure de préciser ce qu'elles pourraient offrir à l'intérieur d'un service collaboratif.

Idéalement, le groupe CREPUQ de REFD considèrerait comme souhaitable que les projets pilote de services de référence à distance locaux soient lancés simultanément - ou dans un laps de temps rapproché - dans les institutions intéressées à expérimenter ce nouveau service. Cette coordination permettrait un partage des connaissances, une recherche concertée de solutions aux éventuels problèmes d'implantation rencontrés et une planification plus aisée d'un service de référence à distance collaboratif, chaque institution participante ayant eu une période de fonctionnement en mode local suffisamment longue pour acquérir l'expertise suffisante pour le faire. L'expérience des deux dernières années a démontré que cet objectif de service collaboratif ne pouvait être atteint dans les délais souhaités en raison de deux problèmes majeurs, soit :

- Les logiciels de référence à distance eux-mêmes
- Au cours de ces deux années, le REFD a constaté l'extrême mouvance dans l'évolution du marché comme dans le développement des logiciels de référence à distance disponibles. Citons entre autres, la disparition de la version enrichie de *QuestionPoint* recommandée au départ par le REFD, la fusion de *QuestionPoint* d'OCLC avec *24/7*, la disparition du produit de LSSI largement diffusé aux États-Unis et tout nouvellement remplacé par *Virtual Reference* de Tutor.com et l'apparition de *VRLplus* de Docutek, division de Sirsi, nouvellement fusionnée avec Dynix. En ce qui concerne les fonctionnalités, le partage d'applications entre les navigateurs a disparu, le clavardage demeure fortement utilisé par les bibliothèques américaines mais séduit peu les bibliothèques québécoises francophones. En effet, il est perçu par elles comme un outil plus adéquat pour répondre à des questions ponctuelles rapides que pour des questions d'utilisation des ressources. En ce sens, il est plus approprié pour les bibliothèques publiques mais moins adapté à une référence spécialisée de type universitaire. Ajoutons que les problèmes de compatibilité avec les serveurs mandataires (proxy) ne sont toujours pas résolus et que la version française de ces produits demeure très limitée et nettement déficiente.
- L'impact de ce nouveau service sur l'organisation du travail dans les bibliothèques
- L'implantation d'un service de référence à distance a un impact majeur sur l'organisation du travail dans les bibliothèques, c'est évident. Quelle est la place de la référence à distance par rapport à la référence traditionnelle? quel type d'organisation devrait-on privilégier? : des employés exclusivement dédiés à ce travail ou l'intégration de ce nouveau volet aux tâches régulières des employés concernés? comment discriminer les questions d'ordre général des questions plus spécialisées? Ces questions se multiplient lorsque l'on envisage un service collaboratif, amplifiées d'autant par les habitudes diverses de chaque institution. La question de la langue présente un écueil de plus, dont le poids n'est certes pas négligeable.

Malgré tout, l'intérêt pour la référence à distance demeure et suscite beaucoup de curiosité. Aucun membre du REFD ne remet en question l'intégration prochaine de ce service à l'intérieur de leur bibliothèque universitaire. La mise en place à court terme de projets pilotes locaux est pour l'instant davantage freinée par les limites technologiques des produits offerts plutôt que par les problèmes d'organisation interne. Ces derniers seront solutionnés, vraisemblablement, à l'intérieur même des projets pilotes.

Cependant, pour être à même d'envisager un projet-pilote de type collaboratif, le REFD a soulevé l'idée de mettre en place à moyen terme c'est-à-dire une fois qu'un certain nombre de projets locaux seront « viables », un projet-pilote de type collaboratif « thématique » dont l'ampleur réduite permettra de limiter les inconvénient liés à des façons différentes de faire dans chaque institution impliquée. Un tel service, coopératif et thématique, pourrait être offert à des secteurs spécifiques tels que la santé, le droit, les arts ou autres. Le champ d'expertise y étant plus limité, il sera vraisemblablement plus facile de satisfaire les usagers.

## LOGICIELS DE RÉFÉRENCE À DISTANCE ET LA MESSAGERIE INSTANTANÉE

Bien qu'il apparaisse de moins en moins évident qu'un service de référence collaboratif nécessite l'utilisation, par toutes les institutions participantes, d'un logiciel unique, il n'en demeure pas moins que le REFD considère comme un net avantage l'utilisation d'un même logiciel qui permet de partager plus adéquatement notre expertise technologique. Selon nous, cette situation sera valable tant et aussi longtemps que le marché ne connaîtra pas un minimum de stabilité. C'est pourquoi le REFD en recommande le maintien.

### LES LOGICIELS DE RÉFÉRENCE À DISTANCE

Le marché des logiciels de référence à distance tout comme plusieurs autres technologies propres aux bibliothèques a donné lieu au cours des deux dernières années à de nombreuses fusions et modifications organisationnelles.

En 2003, le REFD avait identifié deux logiciels lui apparaissant répondre le mieux aux besoins des bibliothèques universitaires québécoises en matière de référence à distance, soit :

- LSSI Virtual Reference Toolkit<sup>5</sup> et
- QuestionPoint<sup>6</sup> de OCLC

Après analyse, le Groupe de travail recommandait l'utilisation de la version enrichie du logiciel *QuestionPoint* d'OCLC qui comprenait, en plus des fonctionnalités de base, une fonction de partage d'applications<sup>7</sup>. Les considérations suivantes ont déterminées son choix :

- la version française du logiciel, la seule disponible sur le marché
- le coût nettement inférieur à celui de LSSI
- l'expérience de collaboration entre les bibliothèques universitaires et OCLC
- la présence de leur bureau au Québec (Chambly)
- l'implantation de QuestionPoint en tant que projet pilote à l'Université de Montréal et à l'Université Concordia.

À ce jour, ces deux logiciels ne sont plus disponibles sur le marché. Cependant, plusieurs autres ont vu le jour et sont maintenant disponibles sur le marché. Trois dominent actuellement le marché, soit *Virtual Reference*, *QuestionPoint 24/7* et *VRLplus*. Le tableau de l'Annexe B en dresse un portrait comparatif.

<sup>5</sup> <http://www.vrtoolkit.net/>

<sup>6</sup> <http://www.questionpoint.org/>

<sup>7</sup> La version enrichie permettait le partage de toutes les applications d'un usager qu'il s'agisse de Word, Excel, Access. Cette fonctionnalité pouvait être particulièrement intéressante pour l'aide offerte pour l'utilisation de logiciels tel qu'EndNote.

## LA MESSAGERIE INSTANTANÉE

L'objectif d'un service de référence à distance est d'offrir aide et soutien aux usagers dans leurs recherches d'information et leur utilisation des ressources des bibliothèques. L'idée est donc de rejoindre les usagers là où ils se trouvent soit, en dehors des murs des bibliothèques. Lorsqu'il est question de communiquer et d'échanger avec nos usagers afin de leur offrir aide et soutien, force est de constater que le médium qu'ils utilisent le plus aujourd'hui est... la **messagerie instantanée** (instant messaging).

Depuis un an, les expériences d'utilisation de ce type de logiciel pour l'offre de service de référence à distance se multiplient dans les universités, tant canadiennes qu'américaines. En Ontario, les bibliothèques de McMaster University expérimentent présentement un produit qui agit en tant que passerelle pour trois des grands fournisseurs de service de messagerie instantanée soit Yahoo Messenger, MSN et AOL. L'université de Guelph envisage également de tester ce produit à court terme. (<http://library.mcmaster.ca/justask/index.htm>). Les bibliothèques de l'Alberta University font de même en élargissant depuis peu leur service *Ask us a Question* par *Instant Message* (<http://www.library.ualberta.ca/im/>).

À ce jour, le REFD a testé deux logiciels de messagerie instantanée, soit MSN Messenger et Yahoo Messenger. Les fonctionnalités de ces logiciels nous semblent intéressantes et prometteuses. Par exemple, les possibilités de co-navigation et d'intervention à distance sur le poste de l'utilisateur offertes par MSN répondent à un des objectifs des membres du groupe de travail, soit celui d'offrir à la clientèle un service de formation et de soutien à l'utilisation des outils de travail mis à leur disposition par les bibliothèques. Au cours des prochains mois, nous élargirons cette expérimentation aux agrégateurs<sup>8</sup> tels Trillian et Jybe qui permettent d'être rejoint par des utilisateurs de différents services à partir d'une même interface.

En conclusion, on peut dire que l'utilisation de la messagerie instantanée comme ressource pour la référence à distance est embryonnaire mais qu'elle se développe très rapidement, vu l'intérêt de cet outil. Le REFD ne croit pas qu'elle remplacera à court terme l'utilisation de logiciels de référence à distance plus sophistiqués de type *QuestionPoint*, mais elle pourrait s'ajouter à la panoplie des moyens envisagés pour offrir ce service. Elle fera donc dorénavant partie du plan de travail du REFD et pourra éventuellement s'intégrer à un projet-pilote déjà en cours.

<sup>8</sup> agrégateur : logiciel qui permet de suivre plusieurs fils de syndication en même temps. La *syndication* consiste à vendre le droit de reproduire un contenu ou de diffuser un programme à plusieurs diffuseurs. [Wikipedia](http://fr.wikipedia.org/wiki/Agrégateur).

## RECOMMANDATIONS DU REFD

Considérant les divers éléments présentés précédemment, le Groupe de travail sur la référence à distance recommande au Sous-comité des bibliothèques :

- le maintien des projets locaux avec la nouvelle version de *QuestionPoin-24/7* pour les raisons suivantes : la présence au Québec d'un bureau régional et leur volonté d'offrir un logiciel de référence à distance pouvant répondre aux besoins spécifiques des bibliothèques universitaires québécoises et leurs efforts, bien qu'encore insatisfaisants, pour offrir une version française adéquate de leur logiciel (OCLC est toujours la seule compagnie à offrir une version française) ;
- la poursuite de la veille en ce qui a trait au marché des logiciels de référence à distance dans son ensemble ;
- la mise en place à moyen terme d'un projet-pilote de référence à distance coopératif thématique, une fois les projets locaux fonctionnels ;
- l'intégration de la messagerie instantanée au plan de travail du REFD par une veille technologique et un suivi des projets en cours d'élaboration ;
- la modification du mandat actuel du Groupe de travail sur la référence à distance afin d'y intégrer les recommandations ci-dessus (voir annexe G).



## CONCLUSION

Depuis maintenant plusieurs années, les bibliothèques universitaires ont pris un virage important en ce qui a trait au développement de leurs collections virtuelles. Ce virage a entraîné des changements importants dans les habitudes de recherche des usagers, plusieurs optant dorénavant pour une utilisation à distance des ressources des bibliothèques et de l'information par le biais de l'Internet. Dans cette optique, l'offre de service de référence à distance ne pouvait être que le résultat logique de ce changement.

Bien que ce service demeure encore très embryonnaire dans les bibliothèques universitaires québécoises en raison des considérations technologiques soulevées dans ce rapport, il n'en demeure pas moins qu'il suscite toujours un grand intérêt chez les bibliothécaires impliqués.

Au cours des prochaines années, pour ne pas dire des prochains mois, nous pourrons observer l'avancée de tels projets au sein des bibliothèques universitaires et assister à l'implantation d'un service qui répondra aux besoins de nos usagers, selon les considérations qui nous sont propres.

Les membres du *Groupe de travail sur la référence à distance* pour l'année 2005-2006 :

Joseph Blonde	Université Concordia
Simon Bouisset	Université du Québec en Outaouais
Erica Burnham	Université McGill
Miguelle Dubé	Ville de Montréal
Lucie Gardner	Université du Québec à Montréal
Édith Healy	École de technologie supérieure (ETS)
Bernard Jobin	Université de Sherbrooke
Danielle Perreault	Université du Québec à Montréal
Chantal St-Louis	Université Laval
Hélène Tardif	Université de Montréal



---

# **Annexes**

---



## A Bibliographie : référence à distance

American Library Association. Reference and User Services Association. 2004. *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*.

<<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/virtrefguidelines.htm>>.

Bakker, Trix. *Virtual Reference Services: Connecting Users with Experts and Supporting the Development of Skills*. Vrije Universiteit Amsterdam.

<<http://www.kb.nl/hpd/referencedesk/virtualreflecliber.html>>.

Coffman, Steve. 2003. *Going Live: Starting and Running a Virtual Reference Service*. Chicago : American Library Association.

Coffman, Steve and Linda Arret. 2004. To chat or not to chat – taking another look at Virtual Reference. Part 1 *Searcher*. Vol. 12, no. 7 (July/August).

<[http://www.infotoday.com/searcher/jul04/arret\\_coffman.shtml](http://www.infotoday.com/searcher/jul04/arret_coffman.shtml)>.

Coffman, Steve and Linda Arret. 2004. Part 2, *Searcher*. Vol. 12, no. 8 (September).

<[http://www.infotoday.com/searcher/sep04/arret\\_coffman.shtml](http://www.infotoday.com/searcher/sep04/arret_coffman.shtml)>.

CREPUQ, Sous-comité des bibliothèques, Groupe de réflexion sur les services de la bibliothèque virtuelle. 2001. *Le service de référence dans le contexte de la bibliothèque du XXI<sup>e</sup> siècle : pour une approche interactive dans un espace virtuel*.

<<http://crepuq.qc.ca/documents/bibl/bibvirtuelle/refbib.htm>>.

CREPUQ, Sous-comité des bibliothèques, Groupe de travail sur la référence à distance. 2003. *Un service interactif de référence à distance pour les bibliothèques universitaires québécoises*. <[http://crepuq.qc.ca/documents/bibl/ref\\_dist/REFD\\_rapport.htm](http://crepuq.qc.ca/documents/bibl/ref_dist/REFD_rapport.htm)>.

De Groote, Sandra et al. 2005. « Quantifying cooperation : collaborative digital reference service in the large academic library ». *College & Research Libraries*. Vol. 66, no 5 (September), p. 436-454.

*Digital Reference Education Initiative*. <<http://drei.syr.edu/>>.

Farhat, J. et Luc Girard. 2004. « L'avenir des services de référence des bibliothèques universitaires ». *Argus*. Vol. 38, no 2 (Automne), p. 23-28.

Fox, S.; Quitney Anderson, J. Rainie, L. 2005. *The Future of the Internet: In a survey, technology experts and scholars evaluate where the network is headed in the next ten years*. Pew Internet and American Life Project (January 9).

<[http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP\\_Future\\_of\\_Internet.pdf](http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Future_of_Internet.pdf)>.

International Federation of Library Associations and Institutions. Section du travail de référence.

*Lignes directrices de l'IFLA en matière de référence numérique*.

<<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drq03-f.htm>>

*Jody Condit Fagan's Virtual Reference Software Comparative Review*.

<<http://peregrin.jmu.edu/~faganjc/>>

Katz, Bill. 2003. *Digital Reference Services*. Binghamton, NY : Haworth Information Press. 331 p.

Kimmel, Stacey et Jennifer Heise. 2003. *Virtual Reference Services : Issues and trends*. Binghamton, NY : Haworth Information Press, 194 p.

Lankes, R. D. 2004. « The digital reference research agenda ». *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. Vol. 55, no 3, p. 301-311.

Lipow, Anne Grodzins. 2003. *Virtual Reference Librarians Handbook* New York: Neal-Schuman, (in association with Library Solutions Press)

Lointier, Cécile. 2004. « La référence virtuelle : définition, typologie, normes ». *Argus*. Vol. 33, no 1 (printemps-été), p. 21-29.

Lupien, Pascal. 2004. « La référence virtuelle en temps réel : avantages et défis ». *Argus*. Vol. 33, no 1 (printemps-été), p. 13-18.

Olivares, Olivia. 2004. « May : Virtual Reference Systems ». *Computers in Libraries*. Vol 24, no 5 (May), p. 25-29.

Référence virtuelle Canada. <<http://www.collectionscanada.ca/vrc-rvc/index-f.html>>.

Ronan, Jana Smith. 2003. *Chat Reference: A Guide to Virtual Reference Services* Westport, CT.: Libraries Unlimited.

Tenopir, C; Ennis, L. A. 2001. « Reference services in the new millennium ». *Online*. Vol. 25, no 4 (July/August), p. 40-45.

Virtual Reference Desk Conference Proceedings. <<http://www.vrd.org/conf-train.shtml>>.

Weiler, A. 2005. « Information-Seeking Behavior in Generation Y Students: Motivation, Critical Thinking, and Learning Theory ». *The Journal of Academic Librarianship*. Vol. 31, no 1, p. 46-53

Zanin-Yost, Alessia. 2004. « Digital Reference: What the Past Has Taught Us and What the Future Will Hold ». *Library Philosophy and Practice*. Vol. 7 (Fall), no 1. <http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/lppv7n1.htm>.

## **B** QuestionPoint-24/7 - Virtual Reference Toolkit - VRL-plus Tableau comparatif des fonctionnalités

Le tableau ci-dessous a été traduit et adapté à l'automne 2005 par Claire Nguyen, stagiaire à la Bibliothèque ÉPC-Biologie de l'Université de Montréal. Les données ont également été mises à jour par Claire Nguyen suite à divers échanges avec les fournisseurs. Le tableau initial, *Virtual Reference Software Comparison Spreadsheet*, a été réalisé en février 2005 par Judy Condit Fagan, bibliothécaire à James Madison University et comprenait en plus des trois logiciels que nous avons retenus, les logiciels Altarama.com. Le document initial peut être consulté à la page <http://peregrin.jmu.edu/~faganjc/>.

	<b>QuestionPoint-24/7 Reference OCLC</b> <a href="http://www.questionpoint.org/">http://www.questionpoint.org/</a>	<b>Virtual Reference Tutor.com</b> <a href="http://www.tutor.com/">http://www.tutor.com/</a>	<b>VRL-plus Docutek - Sirsi</b> <a href="http://www.docutek.com/products/vrplus/">http://www.docutek.com/products/vrplus/</a>
<b>GÉNÉRALITÉS</b>			
Structure de coût	QP comporte deux volets : le logiciel de gestion des références et la couverture par le réseau coopératif 24/7. Prix basé sur le nombre de bibliothèques participantes ou sur la population desservie.	Coût basé sur la population desservie. Le tarif dépend des services choisis.	Pour une bibliothèque universitaire (15 000 EETC) : 1 995 \$ pour les frais d'installation, 2 995 \$ frais annuel pour un minimum de 5 postes. 20 % de réduction pour un achat de groupe.
Hébergé ou sous licence	Hébergé	Hébergé	Les deux
Abonnés existants	QuestionPoint : 1 000 bibl. de tous types; 24/7 : 260 biblio. publiques, 130 biblio. universitaires, 25 biblio. privées	86 abonnés représentant plus de 3 000 biblio. publiques, universitaires et spécialisées	200 clients : 50 biblio. publiques, 148 biblio. universitaires et 2 écoles
<b>CARACTÉRISTIQUES DU SYSTÈME</b>			
Service de courriel intégré	Oui	Non	Oui
Génère un FAQ	Base de connaissance locale et globale. L'utilisateur peut effectuer une recherche dans la base globale.	La base de connaissance peut être divisée en divers sous-ensembles.	Construit automatiquement un système expert à partir des sessions de référence virtuelle.
Surveillance et gestion de la file d'attente	Oui	Oui	Oui
Transfert d'appel	Oui	Oui	Oui
Clavardage ou messagerie instantanée entre les bibliothécaires	Oui	Oui	Oui

	<b>QuestionPoint-24/7 Reference OCLC</b> <a href="http://www.questionpoint.org/">http://www.questionpoint.org/</a>	<b>Virtual Reference Tutor.com</b> <a href="http://www.tutor.com/">http://www.tutor.com/</a>	<b>VRL-plus Docutek - Sirsi</b> <a href="http://www.docutek.com/products/vrplus/">http://www.docutek.com/products/vrplus/</a>
<b>CARACTÉRISTIQUES DU SYSTÈME (suite)</b>			
Interface adaptable	Oui	Oui	Oui
Support en plusieurs langues	Oui. L'interface opérateur est disponible en 9 langues. Les questions sont traitées dans n'importe quelle langue (plus de 20).	En espagnol et français pour les usagers et les bibliothécaires.	Le personnel de Docutek peut aisément greffer le texte traduit à l'interface de l'utilisateur (à venir pour l'interface administrateur). Toutes les langues sont supportées (unicode).
<b>RAPPORTS ET STATISTIQUES</b>			
Sondage usager (post-branchement)	oui	oui	oui
Statistiques et transcriptions	Exhaustif, 17 mesures en tout. Stats mensuelles pour l'année courante et l'année précédente. Stats quotidiennes pour les deux derniers mois, par bibliothécaire ou par institution....	Stats (temps d'attente, navigateur utilisé, nombre d'utilisateurs débranchés avant initiation de session) et transcriptions. Archivage selon les instructions de l'utilisateur. Frais pour les rapports d'utilisation.	Stats et transcriptions disponibles. Peut générer des statistiques personnalisées. Archivage selon les instructions de l'utilisateur.
<b>MODULE DE COMMUNICATION</b>			
Possibilité de choisir un bibliothécaire ou une discipline	Le routage est basé sur le «Best-match» soit selon les spécifications du réseau global.	Points d'accès de l'utilisateur personnalisés, permettent un routage basé sur les spécifications déterminées par la bibliothèque.	Points d'accès de l'utilisateur personnalisés, permettent un routage basé sur les spécifications déterminées par la bibliothèque
Information sur l'appel entrant	Variables normales du Web, plus formulaire pré-session d'aide.	Variables normales du Web, plus données du formulaire pré-session d'aide, adresse URL de la page de départ.	Variables normales du Web, plus données du formulaire pré-session d'aide, heure de branchement, mode d'entrée.
Clavardage en direct	Oui	Oui	Oui
Pousser URL (bibliothécaire)	Oui	Oui	Oui
Pousser URL (usager)	Oui, avec la co-navigation.	Oui mais indirectement, car l'intervention de l'opérateur est nécessaire.	Non
Réponses pré-enregistrées (scripts)	Scripts privés et partagés éditables avant envoi.	Scripts privés et partagés éditables avant envoi.	Scripts privés et partagés éditables avant envoi.
Co-navigation avec formulaires	Oui.	Oui, requiert MS Java. L'utilisateur (dans ce sens seulement) peut voir toutes les actions du bibliothécaire.	Oui, requiert MS Java. Requiert IE pour l'utilisateur et l'opérateur. Fonction « New Window » qui permet le passage de la co-navigation d'une fenêtre à l'autre.
Authentification <i>Share authentication</i>	Si l'accès aux bases de données se fait par mot de passe ou par EZProxy.	Oui, exige MS Java	Oui, exige MS Java
Partage de fichiers	Oui	Oui	Oui

	<b>QuestionPoint-24/7 Reference OCLC</b> <a href="http://www.questionpoint.org/">http://www.questionpoint.org/</a>	<b>Virtual Reference Tutor.com</b> <a href="http://www.tutor.com/">http://www.tutor.com/</a>	<b>VRL-plus Docutek - Sirsi</b> <a href="http://www.docutek.com/products/vrplus/">http://www.docutek.com/products/vrplus/</a>
<b>MODULE DE COMMUNICATION (suite)</b>			
Audio	Pas pour l'instant. Cette option sera disponible à la fin de la fusion de QuestionPoint et 24/7	Non, mais à venir.	Non
Compatibilité	Pas de téléchargement de plugiciel. Le clavardage de QP standard est multi-plate-forme pour les usagers et les opérateurs, mais pas 24/7.	Pas de téléchargement de plugiciel. Une version récente de navigateur est recommandée. Le bibliothécaire doit utiliser IE 5.0+. MS Java pour co-navigation complète.	Pas de plugiciel. Co-navigation : (IE5+, Netscape 4,7+, MS et Sun VM) ou Mac (Netscape 4,7+). Pousser des URL : (Mozilla, Netscape 6/7) ou MAC (Safari, IR, Netscape).
Autres caractéristiques	Module complet de planification des plages de la bibliothèque. Bases de connaissance locale, de groupe ou globale. Conforme aux normes ADA pour les handicapés.	Conférence à plusieurs participants, contrôle de l'orthographe (en anglais...), diaporamas et possibilité de planifier les sessions par rendez-vous. Interface usager facilement traduisible mais le « hard code » n'est pas encore traduit.	Traduction française en cours, traduction du hard code si besoin, mais l'interface usager est traduisible facilement en français. Module administrateur convivial, configurations et adaptations nombreuses, dépendance au fournisseur réduite pour ce qui est des changements.



## **C** Bibliographie : messagerie instantanée

Arnold, J. & Kaske, N. 2005. « Evaluating the Quality of a chat service ». *Libraries and the Academy*. Vol. 5, no 2, p. 177-193.

Abram, S. 2004. « Twenty reasons to love IM ». *Information Outlook*. Vol. 8, no 10, p. 40-42.

Abram, S. 2005. « Three ways to understand professional-grade virtual reference ». *Information Outlook*. Vol. 9, no 7, p. 34-35.

Biever, C. 2005. « Instant messaging falls prey to worms ». *New Scientist*. Vol.186, no 2499, p. 26.

Blackwell, L. 2005. « Instant messengers grow up and go to work ». *PC world*. (February), p. 66.

Braxton, S. 2005. « On my mind : Eeewww! My patron tried to pick me up ». *American libraries*. Vol. 36, no 4, p. 30.

Breeding, M. 2003. « Instant messaging : it's not just for Kids Anymore ». 2003. *Computers in Libraries*. En ligne. Vol. 23, no 10 (November/December), p. 38-40.

Desai, C. 2003. « Instant messaging reference : How does it compare? ». *The Electronic library*. Vol. 21, no 1, p. 21-30.

Desai, C., & Fagan, J. C. 2003. « Site search and instant messaging reference: A comparative study ». *Internet Reference Services Quarterly*. Vol. 8, no 1/2, p. 167-182.

Houghton, Sarah. 2005. « Instant Messaging : quick and Dirty Reference for Teens and Others ». *Public Libraries*. Vol. 44, no 4 (July/August), p. 192-193.

Houghton, Sarah et Aaron Schmidt. 2005. « Web-Based Chat vs. Instant Messaging : Who Wins? ». *Online*. Vol. 29, no 4 (July/August), p. 26-30.

Kennedy, S. D. 2003. « Is it age or is it attitude? ». *Information Today*. Vol. 20, no 5, p. 17.

Kim, S. & Leem, C.S. 2005. « Security of the internet based instant messenger ». *Internet research*. Vol. 15, no 1, p. 88-98.

Montana, J. C. 2004. « E-mail, voice mail, and instant messaging: A legal perspective ». *Information Management Journal*. Vol. 38, no 1, p. 37-38, 40-41.

Schmidt, Aaron & Michael Stephens. 2005. « IM Me ». *Library Journal*. Vol. 136, no 6 (April 1), p. 34-35.

Vokey, Sherri. 2005. *Providing Digital Library Services to Millenials*. FIS Forum (July 22). University of Toronto. <[http://scholar.uwinnipeg.ca/testing/vokey/fis\\_millenials.ppt](http://scholar.uwinnipeg.ca/testing/vokey/fis_millenials.ppt)>.



## **D** Service de référence à distance coopératif Projet d'offre de service

Pour remplir leur mission, les bibliothèques universitaires se doivent de mettre à la disposition des usagers les services et les technologies qui permettent une utilisation maximale des ressources informationnelles disponibles, sur place dans les bibliothèques, mais aussi des ressources informationnelles électroniques accessibles à l'extérieur des bibliothèques c'est-à-dire par le biais d'Internet ou de toutes autres technologies, de façon à élargir l'accès à l'information et à la documentation spécialisées.

Le service de référence coopératif à distance, en complément à la référence offerte dans les bibliothèques de chaque institution, répond à cet objectif.

### **Clientèle visée :**

Le service de référence à distance coopératif est réservé à la communauté universitaire francophone et anglophone du Québec : étudiants, enseignants, chercheurs, membres du personnel (actifs et retraités). Pour y accéder, l'utilisateur peut être appelé à s'identifier.

### **Disponibilité du service :**

**Le service est offert de ... h à ... h  
du lundi au vendredi**

**et de .....h à .... h  
le samedi et dimanche**

En dehors de ces heures d'ouverture, l'utilisateur peut faire parvenir sa demande par courriel à l'adresse :  
.....

### **Services offerts :**

Le Service de référence à distance coopératif offre une assistance pour toute question liée:

- à l'utilisation des catalogues des bibliothèques
- à la démarche de recherche
- au choix des ressources documentaires à consulter (imprimées ou électroniques)
- à l'accès (proxy) et à l'utilisation des ressources électroniques (bases de données, périodiques électroniques, etc.)
- aux services offerts par les bibliothèques

Dans le cas où une question nécessiterait une réponse élaborée ou des précisions propres à une discipline ou une institution spécifique, l'utilisateur pourra être invité à communiquer directement avec le bibliothécaire concerné de son institution.

**Services exclus :**

Sont cependant exclus des services :

- le *Prêt* (i.e. renouvellement, prêt, réservation de documents, attribution de numéro d'utilisateur ou de mot de passe, etc.)
- le *Prêt entre bibliothèques* (PEB)
- les questions propres à un *Service de référence à distance local* (orientation, ressources disponibles localement uniquement, personnel, etc.)
- les services offerts par les *Registres* (i.e. admission, annulation de cours, modification du choix de cours, etc.)
- les services informatiques<sup>9</sup> (i.e. bureautique, WebCT, etc.)

---

<sup>9</sup> Les services informatiques portent selon les institutions diverses appellations et regroupent également plus ou moins les mêmes services. On retrouve généralement dans l'intitulé de ces services l'un ou l'autre des termes suivants : informatique, télécommunications, technologies de l'information et/ou communications.

## **E** Intention d'implantation d'un service de référence à distance dans les bibliothèques universitaires québécoises (Résultats obtenus en mars 2006)

### **BIBLIOTHÈQUES REPRÉSENTÉES AU GROUPE DE TRAVAIL REFD – MARS 2006**

	<b>Membres REFD en 2005-2006</b>	<b>Projet pour 2006</b>	<b>Commentaires</b>
Concordia	Joseph Blonde	Oui	Le projet <i>Chat with a Librarian</i> se poursuit.
ETS	Edith Healy	Non	Pas de projet à court terme.
Laval	Chantal St-Louis	Non	Projet différé.
McGill	Erica Burnham	Oui	Le projet pilote <i>Ask a Librarian</i> est amorcé.
Sherbrooke	Bernard Jobin	Non	Pas de projet à court terme.
UdeMontréal	Hélène Tardif	Oui	Le projet <i>Biblio-Direct</i> se poursuit.
UQAM	Lucie Gardner et Danielle Perreault	Non	Projet différé.
UQO	Simon Bouisset	Non	Pas de projet à court terme.
Ville de Montréal	Miguelle Dubé	Non	Pas de projet à court terme.

#### **Concordia**

À la suite d'un projet-pilote en 2003, un service de REFD a été mis en place à Concordia sur une base régulière depuis septembre 2004. Nous avons dû faire preuve de beaucoup de persévérance par rapport aux changements que QuestionPoint imposait dans la recherche d'un système capable de bien intégrer le clavardage et la co-navigation. Confrontés aux problèmes persistants avec la version enrichie (QPE), nous l'avons abandonnée pour la version de base (QP) en mars 2005. Suite à la fusion de 24/7 avec QuestionPoint, nous avons adopté le logiciel de 24/7 en octobre 2005. Tout récemment, en mars 2006, nous sommes passés à la nouvelle version Flash Chat de QuestionPoint, cette version devant combiner le meilleur de QP et de 24/7. Il est cependant encore trop tôt pour parler de réussite. Les heures de service sont restées les mêmes depuis le début du projet, soit de 13h à 17h, du lundi au vendredi. Nous aimerions ajouter plus d'heures de service, mais il n'a pas été possible de rassembler les ressources nécessaires. Nous avons assisté à une augmentation de l'ordre de 50% dans la fréquentation du service entre 2003 et 2005. Cependant, la demande pour ce service varie considérablement en fonction des périodes d'achalandage de l'année scolaire. Faute de demande, nous avons décidé de ne pas offrir le service en été soit du 1er mai au 31 août. Compte tenu de changements profonds qui favorisent l'accès aux ressources documentaires à distance, nous croyons à l'importance d'offrir un service complémentaire de référence virtuelle. L'expérience acquise en trois années d'opération nous permet de mieux répondre aux attentes de nos usagers. L'équipe de bibliothécaires responsable de la référence à distance a acquis de nouvelles compétences et une infrastructure a été mise en place pour appuyer cette activité.

#### **McGill**

La bibliothèque offre depuis janvier 2006 un service de référence à distance, *Ask a Librarian*, à l'ensemble de la population étudiante. Ce service de clavardage, auquel participent tous les bibliothécaires de référence de McGill est offert avec l'utilisation du logiciel QuestionPoint de OCLC. Dorénavant, tous les étudiants, professeurs ainsi que les autres clients peuvent utiliser ce service pour communiquer avec un des bibliothécaires. Le service est offert du lundi au vendredi de 11h à 20h et la fin de semaine de 11h à 16h45.

### Université de Montréal

Le service *BiblioDirect* a été interrompu à l'été 2005 suite à l'annonce de l'arrêt de la collaboration entre OCLC et Convey Systems, compagnie fournissant QuestionPoint communications enrichies (QPE). Ce dernier n'étant plus supporté, il a été décidé de relancer le service avec QP-24/7 References Service, le nouveau forfait offert par OCLC. Cette décision implique un recul technologique qui est cependant compensé par le potentiel pédagogique anticipé du module de co-navigation du logiciel en reconstruction. L'automne 2005 a été consacré à l'exécution de tests logiciels et à la tenue de groupes de discussion informels. Les tests ont vite révélé deux types de problèmes: l'incompatibilité du proxy UdeM et des menus dynamiques des pages Web de la bibliothèque avec QP-24/7. Il faudra attendre le résultat des tests effectués avec la version définitive du *New Flash Chat*, attendue d'ici le début de l'été 2006, pour savoir si l'impossibilité d'interroger une portion importante de nos ressources documentaires par l'entremise du module de co-navigation est définitive ou non. La pertinence du service n'est cependant pas encore remise en cause.

### Université Laval

Malgré tous les efforts fournis depuis 2004, la Bibliothèque de l'Université Laval n'est toujours pas en mesure d'offrir un service de référence virtuelle, le logiciel QuestionPoint comportant encore de nombreux bogues et n'étant toujours pas disponible en français. Les démarches pour obtenir un remboursement ont porté fruit. En fin d'année 2005, la bibliothèque a reçu confirmation qu'OCLC la rembourserait d'une partie du montant engagé lors de l'acquisition du logiciel. Par ailleurs, l'intérêt demeure pour une collaboration avec OCLC lorsque la nouvelle version française du logiciel sera disponible. Parallèlement à cela, la bibliothèque effectue une veille informationnelle au sujet de la messagerie instantanée qui pourrait devenir un moyen supplémentaire de rejoindre les clientèles.

### AUTRES BIBLIOTHÈQUES – RÉPONSES OBTENUES EN AVRIL 2005

	Répondants en 2005	Projet pour 2005-2006	Commentaires
Bishop	Sylvia Teasdale	Non	Pas de projet à court terme.
ENAP	Alain Gagnon	Non	Pas de projet à court terme.
HEC	Louise Goulet	Non	Pas de projet à court terme.
INRS	Jean-Daniel Bourgault	Non	Pas de projet à court terme.
Poly	Marie-Hélène Dupuis	Non	Pas de projet à court terme.
UQAC	Gilles Caron	Non	Pas de projet à court terme.
UQAR	Christian Bielle	Non	Pas de projet à court terme.
UQTR	Benoît Séguin	Non	Pas de projet à court terme.
UQAT	Luc Sigouin	Non	Pas de projet à court terme.

## **F** Tableau comparatif des logiciels de référence à distance et de la messagerie instantanée

### **Note :**

La comparaison qui suit est le résultat d'une première exploration faite avec MSN Messenger. Yahoo! Messenger a été utilisé brièvement et vite abandonné parce qu'il ne permet pas la prise de contrôle (aussi nommée demande d'assistance) à distance. Les « agrégateurs » GAIM et Meebo ont été abordés superficiellement mais méritent d'être considérés plus en profondeur lors de tests ultérieurs.

Le tableau est conçu pour dresser un portrait synthétique des différents types d'outils afin d'être à même de juger de leur intérêt respectif.

## **1. DÉFINITIONS**

### **Service interactif de référence à distance :**

Logiciels permettant à une bibliothèque de gérer son offre de référence à distance de façon formelle au moyen de fonctionnalités telles le clavardage, l'utilisation de formulaires Web, la programmation de messages pour l'utilisateur, etc.

### **Messagerie instantanée :**

- Service de messagerie en temps réel, offrant la possibilité aux utilisateurs de consulter la liste des correspondants avec lesquels ils sont simultanément en ligne, pour communiquer immédiatement avec eux. (Grand dictionnaire terminologique)
- La **messagerie instantanée** permet de communiquer par [ordinateur](#) avec un interlocuteur distant connecté au même [réseau informatique](#), notamment [Internet](#). Contrairement au [courrier électronique](#), la communication est conçue pour être instantanée. (Wikipedia).

### **« Agrégateur »**

- Outil qui facilite l'accès à plusieurs messageries en même temps. Centralise la gestion des messages émanant d'utilisateurs de messageries différentes.

## 2. COMPARAISON

	<b>Service interactif de référence à distance</b>	<b>Messagerie instantanée (IM)</b>	<b>« Agrégateur » de messagerie instantanée</b>
<b>Produits disponibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• QuestionPoint-24/ Reference Service (OCLC)</li> <li>• VRLplus (Docutek)</li> <li>• Virtual Reference (Tutor.com)</li> <li>• etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MSN Messenger</li> <li>• Yahoo! Messenger</li> <li>• ICQ /AIM</li> <li>• Jabber</li> <li>• etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GAIM</li> <li>• Jabber</li> <li>• Meebo</li> <li>• Trillian</li> <li>• etc.</li> </ul>
<b>Prix</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• \$500-600 par mois</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gratuit pour la plupart</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gratuit pour la plupart</li> </ul>
<b>Installation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aucun logiciel à installer QuestionPoint et VRLplus : configuration minimale du navigateur si hébergé chez le fournisseur</li> <li>• programmation / personnalisation des formulaires, logos, etc. au niveau de l'institution</li> <li>• Internet Explorer (autres fureteurs déconseillés si on veut exploiter la co-navigation)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• téléchargement d'un exécutable pour chaque messagerie (MSN, Yahoo!...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• via un service web, c'est-à-dire par une connexion au site du fournisseur (Meebo) où on ouvrira simultanément plusieurs comptes de messageries auxquelles on est déjà inscrit*</li> <li>ou</li> <li>• téléchargement d'un exécutable (GAIM) qui sera installé localement à partir duquel on ouvrira simultanément plusieurs comptes de messageries*</li> </ul> <p>* Il faut donc avoir préalablement téléchargé l'exécutable de chacune des messageries sur son poste et s'être ouvert un compte. Il est de plus impossible d'y être déjà branché.</p>
<b>Caractéristiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• logiciel formel de référence à distance qui permet : <ul style="list-style-type: none"> <li>- la gestion de l'offre de service</li> <li>- plusieurs modes d'interventions (clavardage, formulaire Web, etc.)</li> <li>- la co-navigation, partage d'applications, transfert d'appels, réponses préprogrammées (selon le système)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• logiciel conçu principalement pour le clavardage à des fins personnelles et offrant un intérêt pour la référence à distance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• centralise l'accès à plusieurs messageries instantanées</li> <li>• facilite le contact avec des utilisateurs de différentes messageries</li> </ul>

	<b>Service interactif de référence à distance</b>	<b>Messagerie instantanée (IM)</b>	<b>« Agrégateur » de messagerie instantanée</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- le suivi des demandes intégré</li> <li>- la constitution d'une base de connaissances</li> <li>- le partage de l'offre de services entre plusieurs institutions</li> <li>- l'obtention de statistiques</li> <li>- la conservation du verbatim des échanges</li> <li>- etc.</li> </ul>		
<b>Interactions entre utilisateurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pour la clientèle Macintosh, interaction limitée au clavardage</li> <li>• souvent problématique pour les utilisateurs dotés de Windows XP et SP2</li> <li>• incompatibilités entre serveurs mandataires</li> <li>• aucun contrôle sur les messages incorporés au programme (hard-coded)</li> <li>• manque de souplesse sur le plan de la compatibilité avec les navigateurs autres que IE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• plutôt simples et faciles d'utilisation</li> </ul>	<p>Pour les utilisateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les mêmes que lorsqu'ils sont branchés sur leur messagerie habituelle</li> </ul> <p>Pour nous :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• limitation du nombre de fonctionnalités, dans bien des cas</li> </ul>

### 3. FONCTIONNALITÉS

	<b>Service interactif de référence à distance</b>	<b>Messagerie instantanée (IM)</b>	<b>« Agrégateur » de messagerie instantanée</b>
<b>de base</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• clavardage</li> <li>• formulaire Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• clavardage*</li> </ul> <p>*Plusieurs IM se limitent à cette fonctionnalité</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• clavardage*</li> </ul> <p>*Quelques agrégateurs se limitent à cette fonctionnalité</p>
<b>avancées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• partage d'URL</li> <li>• co-navigation</li> <li>• partage d'applications</li> <li>• transfert des appels</li> <li>• constitution d'une base de connaissances</li> <li>• réponses préprogrammées (scripts)</li> <li>• partage du service entre différentes institutions</li> <li>• suivi des demandes</li> <li>• production de statistiques d'utilisation</li> <li>• messages d'attentes, etc.</li> <li>• sondage des clients intégré</li> </ul>	<p>Variable selon les messageries :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• envoi de fichiers</li> <li>• partage d'applications</li> <li>• prise de contrôle à distance</li> <li>• envoi de courriels</li> <li>• contact avec un tiers</li> <li>• partage de calendrier</li> <li>• partage de la planche à dessin de <i>Paint</i></li> <li>• recherches sur le Web</li> <li>• partage de recherches Web</li> <li>• alertes</li> <li>• jeux</li> <li>• vidéo (web cam)</li> <li>• son</li> <li>• modification de l'apparence</li> <li>• utilisation d'icônes-émotions, de « clignements » (winkles) de l'écran, etc.</li> </ul>	<p>Très variable selon les agrégateurs* :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• transfert de fichiers</li> <li>• utilisation d'icônes-émotions</li> <li>• modification de l'apparence</li> <li>• possibilité d'ajouter des modules d'extension (addon ou plug-in)</li> <li>• partage d'une planche à dessin</li> <li>• vidéo (web cam)</li> <li>• son</li> </ul> <p>* Ces fonctionnalités avancées sont <u>dans certains cas</u> accessibles uniquement aux utilisateurs d'un même agrégateur.</p>
<b>Historique des échanges</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verbatim des échanges automatiquement expédié à l'utilisateur</li> <li>• verbatim des échanges conservé et disponible pour l'institution</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verbatim des échanges enregistré, si désiré (MSN : Message History)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verbatim des échanges enregistré, si désiré*</li> </ul> <p>*Disponibilité à vérifier selon chaque produit</p>
<b>Bogues / problèmes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• interruptions du serveur</li> <li>• francisation du module utilisateurs + fenêtres surgissantes</li> <li>• support d'OCLC déficient (ex. : la communication avec les programmeurs peut être laborieuse)</li> <li>• nombreux problèmes / incompatibilités entre systèmes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fonctions « enrichies » pas toujours utilisables ex. : MSN <ul style="list-style-type: none"> <li>- partage d'application : parfois impossible à partir d'un microordinateur donné</li> <li>- impossibilité momentanée de prendre le contrôle à distance (surcharge du</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'offre des fonctionnalités « enrichies » varie d'un produit à l'autre, parfois la fonctionnalité offerte peut être limitée. Par exemple, avec GAIM le transfert de fichier est possible avec six autres logiciels de messagerie instantanée.</li> </ul>

	<b>Service interactif de référence à distance</b>	<b>Messagerie instantanée (IM)</b>	<b>« Agrégateur » de messagerie instantanée</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>aucun contrôle sur les messages incorporés au programme (hard-coded)</li> <li>etc.</li> </ul>	<p>serveur; limitation fixée par un pare-feu...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>échec à l'envoi de courriels si l'adresse déclarée par l'utilisateur est non valide</li> </ul>	
<b>Formation du personnel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>nombreuses fonctionnalités à maîtriser</li> <li>séance d'entraînement offerte par le fournisseur</li> <li>formation interne requise</li> <li>documentation disponible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>simple pour les fonctionnalités de base</li> <li>procédures pour contrer certains bogues pourraient facilement être diffusées à l'ensemble du personnel (recettes)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>très simple (à explorer davantage)</li> </ul>
<b>Avantages</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>point de service unique et accessible</li> <li>possibilité de restreindre le service à notre clientèle en exigeant une identification</li> <li>possibilité de partage du service entre institutions</li> <li>fonctionnalités avancées</li> <li>production de statistiques</li> <li>base de connaissances</li> <li>bon niveau de sécurité réseau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>étudiants très familiers avec ce type d'outil</li> <li>facilité de téléchargement</li> <li>convivialité de l'outil</li> <li>côté ludique des échanges (icônes, personnalisation des couleurs, jeux, dessins, etc.)</li> <li>gratuité</li> <li>le problème de la langue ne se pose pas</li> </ul>	<p>Pour nous :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>regroupe les appels des utilisateurs de diverses messageries instantanées</li> <li>certains produits semblent très performants</li> <li>gratuité</li> <li>convivialité</li> </ul>
<b>Inconvénients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>prix</li> <li>dépendance envers les fournisseurs</li> <li>version française incomplète</li> <li>incompatibilité entre serveurs mandataires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>impossibilité de restreindre officiellement l'utilisation à notre clientèle</li> <li>défi pour nous de comprendre le « jargon » des utilisateurs (abréviations d'usage)</li> <li>on doit ouvrir simultanément chaque logiciel de messagerie utilisé par notre clientèle pour communiquer avec les utilisateurs de MSN, ICQ, Yahoo...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>perte de certaines fonctionnalités enrichies, telle la prise de contrôle à distance</li> <li>un compte de messagerie instantanée ne peut être ouvert simultanément par celle-ci et par l'agrégateur</li> </ul>

	<b>Service interactif de référence à distance</b>	<b>Messagerie instantanée (IM)</b>	<b>« Agrégateur » de messagerie instantanée</b>
<b>Commentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• systèmes non-fiables</li> <li>• support inefficace de la part du fournisseur (OCLC)</li> <li>• service offert par plusieurs bibliothèques universitaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sécurité : données enregistrées dans les serveurs de la compagnie? Légende urbaine ou réalité?</li> <li>• Piste de réflexion : à utiliser plutôt comme outil complémentaire au téléphone, aux pages Web, à la fonction de contrôle à distance de XP???</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ? (manque d'informations)</li> </ul>
<b>Questions à résoudre / tests à faire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• version française du volet communication avec les usagers bientôt disponible?</li> <li>• barrière des ressources protégées derrière le Proxy bientôt contournable?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MSN : le contrôle à distance est-il possible entre deux systèmes (ex. entre Windows XP et MAC? Ou Windows XP et NT?)</li> <li>• Autres : les explorer davantage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les tester davantage</li> <li>• Jabber               <ul style="list-style-type: none"> <li>- passerelles vers les autres IM</li> <li>- fonctionnalités enrichies</li> </ul> </li> </ul>

## **G** Modification du mandat du Groupe de travail sur la référence à distance

### **Mandat 2005-2006**

- . Coordonner l'implantation d'un service interactif de référence à distance coopératif à l'intention des bibliothèques universitaires québécoises selon un calendrier comportant les étapes suivantes :
  - . 2005-2006 : suivi des projets pilote de service de référence à distance locaux présentement en place dans deux bibliothèques universitaires québécoises
  - . 2006-2007 : mise en place de services de référence à distance locaux dans les bibliothèques universitaires québécoises additionnelles
  - . 2007-2008 : mise en place à titre expérimental d'un service de référence à distance coopératif par les bibliothèques universitaires québécoises intéressées

### **Mandat modifié 2006-2007**

- . Soutenir l'implantation et l'expérimentation des services de référence à distance locaux dans les bibliothèques universitaires québécoises par le partage des connaissances des membres du REFD
- . Coordonner l'implantation d'un service de référence à distance coopératif thématique à l'intention des bibliothèques universitaires québécoises une fois les projets locaux fonctionnels
- . Effectuer une veille technologique en ce qui a trait à la référence à distance tant en ce qui a trait aux logiciels de référence à distance commerciaux qu'à la messagerie instantanée (MI)