

# **Un service interactif de référence à distance pour les bibliothèques universitaires québécoises**

Groupe de travail sur  
la référence à distance  
du  
Sous-comité des bibliothèques

8-9 mai 2003



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



## TABLE DES MATIÈRES

<b>TABLE DES MATIÈRES .....</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>5</b>
<b>1. TYPOLOGIE DES SERVICES DE RÉFÉRENCE À DISTANCE.....</b>	<b>6</b>
<b>2. LA RÉFÉRENCE À DISTANCE DANS LES BIBLIOTHÈQUES NORD-AMÉRICAINES .....</b>	<b>8</b>
<b>3. UN SERVICE INTERACTIF DE RÉFÉRENCE À DISTANCE COOPÉRATIF POUR LES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES QUÉBÉCOISES.....</b>	<b>9</b>
3.1 Calendrier d’implantation d’un service interactif de référence à distance coopératif à l’intention des bibliothèques universitaires québécoises .....	9
Le Groupe de travail sur la référence à distance recommande : .....	10
3.2 Logiciel recommandé.....	10
Le Groupe de travail sur la référence à distance recommande : .....	12
3.3 L’implantation des services interactifs de référence à distance locaux .....	12
Le Groupe de travail sur la référence à distance recommande : .....	13
3.4 Autres problématiques.....	13
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>15</b>
<b>ANNEXES</b>	
<b>ANNEXE I QUELQUES SERVICES DE RÉFÉRENCE INTERACTIVÉ (CANADA/ÉTATS-UNIS) .....</b>	<b>19</b>
<b>ANNEXE II           COMPILATION DES RÉPONSES OBTENUES AU SONDAGE SUR LES SERVICES                           DE RÉFÉRENCE À DISTANCE DANS LES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES QUÉBÉCOISES.....</b>	<b>23</b>
<b>COMMENTAIRES ÉMIS.....</b>	<b>24</b>



## INTRODUCTION

En janvier 2001, le Groupe de réflexion sur les services de la bibliothèque virtuelle déposait au Sous-comité des bibliothèques un rapport intitulé **Le service de référence dans le contexte de la bibliothèque du xxi<sup>e</sup> siècle; Pour une approche interactive dans un espace virtuel**<sup>1</sup> dont l'une des conclusions était que :

Même s'il peut paraître présomptueux de vouloir prédire ce que seront les besoins auxquels devront répondre les services de référence des bibliothèques universitaires québécoises dans quelques années, nous pouvons quant même affirmer qu'ils seront interactifs et offerts selon une plage horaire étendue (idéalement 24 heures par jour et ce, sept jours par semaine). Ils fonctionneront aussi dans un contexte où la coopération et la contribution d'un grand nombre d'institutions seront nécessaires.<sup>2</sup>

Le développement accéléré que les services de référence à distance ont connu au cours des dernières années dans les bibliothèques universitaires nord-américaines démontre bien la justesse de la prédiction qui était faite alors.

C'est en continuité avec ce rapport que le Sous-comité a décidé de créer à l'automne 2002 le Groupe de travail sur la référence à distance<sup>3</sup> dont le mandat est :

- Dans le contexte du développement et de la mise en place de la bibliothèque universitaire virtuelle québécoise et de la nécessaire redéfinition des services d'accès à l'information et à la documentation, veille technologique et professionnelle concernant le développement et la mise en œuvre de services de référence à distance interactifs dans les bibliothèques universitaires québécoises et nord-américaines;
- Préparation d'un état de la situation concernant le développement et la mise en œuvre de services de référence à distance interactifs dans les bibliothèques universitaires québécoises et nord-américaines;
- Définition d'un projet pilote de référence à distance interactive à l'intention des bibliothèques universitaires québécoises intéressées.

---

<sup>1</sup> <http://www.crepuq.qc.ca/Bibl/refbib.htm>

<sup>2</sup> Idem, pp.14-15

<sup>3</sup> Les membres du groupe de travail sont : Joseph Blonde, Université Concordia; Simon Bouisset, Université du Québec en Outaouais; Alain Bourque, Université. Laval; Miguelle Dubé, Ville de Montréal; Lucie Gardner, Université du Québec à Montréal; Monique St-Jean, Télé-université et Hélène Tardif, Université de Montréal.

## 1. TYPOLOGIE DES SERVICES DE RÉFÉRENCE À DISTANCE

Dans le présent document, nous allons reprendre la définition de la référence à distance définie par le Groupe de réflexion sur les services de la bibliothèque virtuelle dans son rapport de 2001. C'est-à-dire qu'il s'agit de :

... 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>4</sup>.

À cette définition, il faut cependant apporter des précisions qui tiennent compte du fait que la référence à distance comporte une composante spatiale (i.e. le service est offert dans un établissement à ses usagers ou de façon coopérative dans le cadre d'un regroupement d'établissements) et une composante temporelle (i.e. le service est en différé ou interactif).

Pour cette raison, la «référence à distance» regroupe dans les faits quatre situations différentes qu'il est important de bien préciser dès maintenant afin de s'assurer qu'il n'y aura aucune ambiguïté par la suite :

- **Type IA : Service en différé de référence à distance local**

La plupart des bibliothèques universitaires nord-américaines et québécoises offrent présentement un tel service où l'utilisateur adresse par courriel ou en utilisant un formulaire Web sa question et où la réponse lui est fournie par le même canal à l'intérieur d'un délai maximal déterminé à l'avance (souvent 48 heures).

- **Type IB : Service interactif de référence à distance local**

Au cours des dernières années, de nombreux logiciels spécifiquement adaptés aux besoins des services de référence en bibliothèque ont vu le jour. Par les fonctionnalités qu'ils comportent — la messagerie électronique, les formulaires Web, le dialogue en direct, le partage d'applications, etc. — ils assurent une interaction entre l'utilisateur et le professionnel de l'information qui se rapproche beaucoup de celle qui existe dans la relation de personne à personne de la référence «traditionnelle». Au Québec, l'exemple d'un tel service est le projet **BiblioDirect** actuellement à l'essai à la Bibliothèque ÉPC-Biologie de l'Université de Montréal<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> Idem, p. 3

<sup>5</sup> <http://www.bib.umontreal.ca/ED/AED/index.html>

- **Type IIA : Service en différé de référence à distance coopératif**

Comme son nom l'indique, il s'agit d'un service regroupant plusieurs établissements qui mettent en commun leurs ressources. L'objectif étant de pouvoir offrir une gamme étendue de services et ce, selon le plus large horaire possible (idéalement un service 24/7). Ordinairement une bibliothèque intéressée définit lors de son inscription les modalités de sa participation : type de questions auxquelles elle peut répondre, horaire, etc. Un exemple est le service **Référence virtuelle Canada** parrainé par la Bibliothèque nationale du Canada<sup>6</sup>.

- **Type IIB : Service interactif de référence à distance coopératif**

Bien qu'encore assez peu répandu, on constate que cette approche est de plus en plus envisagée par les bibliothèques universitaires. En effet, elle permet non seulement l'interaction immédiate entre l'utilisateur et le spécialiste de l'information, mais elle le fait tout en répartissant l'effort entre plusieurs établissements. Un exemple intéressant pour les bibliothèques universitaires québécoises est le **Ontario Collaborative Virtual Reference Project**<sup>7</sup> qui regroupe les universités de Guelph, Ryerson et York. Ajoutons que ce projet se veut l'embryon d'un service interactif de référence à distance coopératif pour l'ensemble du réseau OCUL.

---

<sup>6</sup> <http://www.nlc-bnc.ca/vrc-rvc/index-f.html>

<sup>7</sup> <http://alpha.lib.uoguelph.ca/reference/OCUL/about.html>

## 2. LA RÉFÉRENCE À DISTANCE DANS LES BIBLIOTHÈQUES NORD-AMÉRICAINES

On trouvera à l'Annexe A la liste des projets en cours de référence à distance qui apparaissent au Groupe de travail les plus représentatifs de la situation actuelle dans les bibliothèques nord-américaines. Signalons dès à présent, la diversité des situations; ce qui démontre bien qu'on est présentement plutôt dans une phase d'exploration que de structuration pour ce type de service. Le lecteur désirant consulter une liste plus exhaustive de projets en cours de référence à distance dans les bibliothèques hors Québec est invité à visiter le site **LiveRef(sm) : A Registry of Real-Time Digital Reference Services**<sup>8</sup>. Ajoutons que ce site recense aussi les logiciels disponibles et héberge une liste de discussions. Signalons aussi le **SPEC Kit #273** que vient de publier l'**Association of Research Libraries sur le « Chat Reference »**<sup>9</sup>.

En ce qui regarde la situation des bibliothèques universitaires québécoises, les réponses obtenues au questionnaire<sup>10</sup> qui leur fut récemment adressé par le Groupe de travail indique que si la plupart des établissements offrent un service en différé, il n'existe présentement qu'un seul service interactif : le projet pilote de la bibliothèque ÉPC-Biologie de l'Université de Montréal.

---

<sup>8</sup> <http://www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/LiveRef.htm>

<sup>9</sup> Ronan, Jana et Carol Turner. **Chat Reference**. Association of Research Libraries, December 2002 (SPEC Kit #273) 141p. Pour les universités qui ne sont pas membres d'ARL, il est possible de consulter le résumé administratif de ce document à l'adresse suivante : <http://www.arl.org/spec/273sum.html#execsum>

<sup>10</sup> On trouvera à l'Annexe B la compilation de ce questionnaire.

### 3. UN SERVICE INTERACTIF DE RÉFÉRENCE À DISTANCE COOPÉRATIF POUR LES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES QUÉBÉCOISES

Tel que signalé précédemment, il nous apparaît qu'un service interactif de référence à distance coopératif (SIRDC) est l'aboutissement logique des développements qu'on observe présentement. Mais, comme nous venons de le voir, les bibliothèques universitaires québécoises sont encore loin de cet objectif et de nombreuses étapes seront donc requises avant de l'atteindre.

#### 3.1 CALENDRIER D'IMPLANTATION D'UN SERVICE INTERACTIF DE RÉFÉRENCE À DISTANCE COOPÉRATIF À L'INTENTION DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES QUÉBÉCOISES

La première de ces étapes sera la mise en place de l'infrastructure locale requise au sein de chacun des établissements désirant participer à un tel projet collectif : soit, pour employer la typologie définie plus haut, la mise en place de services interactifs de référence à distance locaux. C'est sur ces assises que pourra être élaboré par la suite un service coopératif. Ce qui veut dire qu'il faut d'abord prévoir la réalisation de projets pilotes — sur le modèle de ce qui se fait actuellement à l'Université de Montréal — qui permettront aux bibliothèques intéressées de préciser le type de service qu'elles sont en mesure d'assurer ainsi que la contribution qu'elles pourront apporter au projet collectif.

Nous proposons donc que la prochaine année, 2003–04, soit l'occasion pour les bibliothèques universitaires québécoises intéressées d'implanter un service interactif de référence à distance local (SIRDL) et ce, selon des modalités<sup>11</sup> répondant aux caractéristiques de chaque établissement. Au printemps 2004, à partir de l'étude qui sera faite par le Groupe de travail des différents SIRDL, on sera en mesure d'évaluer la faisabilité d'un service interactif de référence à distance coopératif (SIRDC) pour les bibliothèques universitaires québécoises intéressées. Dans le cas d'une réponse positive, l'année 2004–2005 sera l'occasion de tester ce service. Enfin, si ce projet pilote répond aux attentes qui y auront été placées, on pourra à l'été 2005 procéder au lancement officiel du SIRDC du réseau CREPUQ.<sup>12</sup>

<sup>11</sup> À titre d'exemple, le service peut être offert à l'ensemble de la communauté universitaire ou réservé à une clientèle particulière comme c'est le cas présentement à l'Université de Montréal.

<sup>12</sup> Signalons que ce calendrier correspond dans ses grandes lignes à ce que le *Groupe de réflexion sur les services de la bibliothèque virtuelle* proposait dans son rapport de janvier 2001 lorsqu'il indiquait : « Rappelons aussi qu'offrir un service de référence à distance interactif en consortium est une décision nettement plus exigeante que celle d'établir un service local de référence à distance interactif... Il faut donc procéder avec rigueur et par étapes, construisant chaque niveau de service sur le précédent. Aussi, dans un premier temps, chaque bibliothèque devrait implanter un service de référence à distance en différé. Puis, très rapidement, il faudra viser à un service local de référence à distance interactif... Notons que cela peut être fait dans le cadre d'un projet pilote visant à déterminer le comportement et les attentes des usagers vis-à-vis le service de référence à distance. Une fois cette première étape franchie, on pourra par la suite passer à des technologies plus évoluées, telle la navigation en groupe ('Collaborative browsing') » op. cit. p.15

## LE GROUPE DE TRAVAIL SUR LA RÉFÉRENCE À DISTANCE RECOMMANDÉ

- *Que le calendrier d'implantation d'un service interactif de référence à distance coopératif (SIRDC) à l'intention des bibliothèques universitaires québécoises comporte trois étapes :*
  - ~ *2003-2004 : Mise en place de services interactifs de référence à distance locaux dans les bibliothèques universitaires québécoises intéressées;*
  - ~ *2004-2005 : Projet pilote d'un service interactif de référence à distance coopératif par les bibliothèques universitaires québécoises intéressées;*
  - ~ *2005-2006 : Lancement officiel du service interactif de référence à distance coopératif du réseau des bibliothèques universitaires québécoises.*
- *Que les bibliothèques universitaires québécoises intéressées implantent en 2003-2004 un service interactif de référence à distance local selon des modalités répondant à sa situation locale.*

### 3.2 LOGICIEL RECOMMANDÉ

Le Groupe de travail a étudié les deux logiciels lui apparaissant répondre le mieux aux besoins des bibliothèques universitaires québécoises<sup>13</sup> : **LSSI Virtual Reference Toolkit**<sup>14</sup> et **QuestionPoint**<sup>15</sup> de OCLC. Même s'il y a quelques différences au plan des fonctionnalités entre ces deux produits, l'évaluation que nous en faisons est qu'aucun de ceux-ci ne se détache nettement de l'autre sur ce plan.

Ceci étant, nous recommandons quand même l'achat de **QuestionPoint** plutôt que de **LSSI** pour les raisons suivantes :

- Le fait que la traduction française soit plus avancée;
- Son coût moins élevé<sup>16</sup>;
- La présence au Québec, à Chambly, d'un bureau régional pour OCLC et
- Qu'il s'agit du logiciel retenu par les bibliothèques des universités de Montréal et Laval.

<sup>13</sup> Il va sans dire que si on veut planter un service coopératif, tous les membres du réseau CREPUQ devront utiliser le même logiciel.

<sup>14</sup> <http://www.vrtoolkit.net/>

<sup>15</sup> <http://www.questionpoint.org/>

<sup>16</sup> Dans les deux cas, il faut s'attendre à un déboursé annuel de 5 à 6 000 \$ par établissement. La différence est pour la première année où le coût pour **LSSI** est d'environ 15 000 \$ alors que **QuestionPoint** reste de l'ordre de 5 à 6 000 \$.

Signalons aussi que **QuestionPoint** est présentement offert selon deux options<sup>17</sup> :

- a) Participation au réseau global de référence uniquement ou
- b) Participation au réseau de groupes de référence et au réseau global de référence. La seconde option ajoute à la première l'accès à des outils permettant aux bibliothèques participantes de créer leur propre comptoir de référence virtuelle et de créer un sous-groupe de bibliothèques<sup>18</sup>.

Si ce choix était retenu, la question d'un usager d'une bibliothèque universitaire québécoise pourrait être traitée par le personnel de son université d'attache, par le personnel des bibliothèques du groupe de référence — dans le cas présent, les bibliothèques de la CREPUQ regroupées au sein d'un sous-groupe du réseau **Question Point** — ou par le personnel de toute bibliothèque participant au réseau global de référence.

Notons aussi :

- Qu'il est aussi possible de participer à la **Base de connaissance QuestionPoint** où sont conservées les questions et les réponses pouvant être utiles aux autres participants. Ceci peut être fait soit dans le cadre du **Global Knowledge Base** qui est accessible à tous les membres ou du **Local Knowledge Base** qui ne peut être consulté que par les membres d'un sous-groupe.
- Que **QuestionPoint** exige l'installation d'un plugiciel sur le poste des usagers. Cependant les informations dont on dispose est à l'effet que cette installation ne prend que quelques secondes et ne pose aucun problème.
- Que OCLC étant un organisme à but non lucratif qui fonctionne à partir de la contribution de ses membres, le coût d'achat du logiciel varie selon l'apport d'un établissement au collectif<sup>19</sup>.

Quel que soit le produit choisi, il est très souhaitable que les bibliothèques membres du Sous-comité fassent connaître en mai leur désir d'acquérir une copie du logiciel. Puis, selon le nombre de bibliothèques intéressées, des négociations en vue d'un achat groupé devraient être entreprises par la

---

<sup>17</sup> Sur le site de QuestionPoint, il est indiqué qu'une troisième option — QuestionPoint Enhanced Communications «... which includes the Local/Group Network, Global Network, and the additional advanced communication functionality of Convey Systems OnDemand Service» — est offerte depuis août 2002. L'utilité de cette option pourra être faite l'année prochaine lorsque viendra le moment de planifier le projet pilote de service interactif de référence à distance coopératif.

<sup>18</sup> Signalons que cette option est intéressante, car elle permettrait de créer un sous-groupe pour les bibliothèques universitaires québécoises

<sup>19</sup> Pour plus d'information, on peut consulter le contrat type pour l'acquisition du logiciel à : <http://www.questionpoint.org/web/order/qptterms.pdf>

CREPUQ dès le début juin. Idéalement, les licences devraient être disponibles au cours du mois d'août.

### LE GROUPE DE TRAVAIL SUR LA RÉFÉRENCE À DISTANCE RECOMMANDE<sup>20</sup>

- *Que le logiciel QuestionPoint d'OCLC dans sa version «Participation au réseau de groupes de référence et au réseau global de référence» soit le logiciel retenu par les bibliothèques universitaires québécoises pour les services interactifs de référence à distance;*
- *Qu'au cours du mois de mai 2003, les bibliothèques intéressées à acquérir QuestionPoint en informent le groupe de travail responsable des achats groupés;*
- *Que la CREPUQ entreprenne les négociations avec OCLC afin d'acquérir dans le cadre d'un achat groupé le nombre de licences requises.*

## 3.3 L'IMPLANTATION DES SERVICES INTERACTIFS DE RÉFÉRENCE À DISTANCE LOCAUX

Idéalement, il serait souhaitable que tous les projets pilotes de services interactifs de référence à distance locaux qui seront lancés en 2003–2004 le soient en même temps (... ou dans un laps de temps très rapproché) car ceci permettrait la tenue de formations collectives plutôt que de devoir multiplier ces activités localement. Le Groupe de travail étant cependant conscient que la situation de chaque bibliothèque est très variable, il reconnaît qu'il s'agit là d'un objectif qui sera certainement difficile à atteindre. Il invite quand même le Sous-comité à évaluer ce qui peut être fait en ce sens.

Même s'il n'est pas possible de concentrer dans un délai assez court le lancement de tous les projets pilotes, une certaine coordination et entraide sont quand même attendues des bibliothèques participantes. Pensons ici à :

- La désignation d'un répondant qui sera le point de contact pour toute question concernant le projet pilote local dans une bibliothèque participante;
- La création d'une Liste de courrier («Listserv») regroupant les répondants désignés, les membres du Groupe de travail sur la référence à distance et toute autre personne concernée par la référence à distance<sup>20</sup>;
- La mise en place de partenariat inter institutions pour la formation du personnel. À titre d'exemple, lorsque le personnel de Laval aura les connaissances de base sur **QuestionPoint**, il pourrait y avoir entente avec la bibliothèque ÉPC-Biologie de l'Université de Montréal pour que durant une journée ou deux le personnel de chaque bibliothèque joue le

<sup>20</sup> Nous pensons qu'il faudrait créer une nouvelle liste de courrier plutôt que d'utiliser la liste actuelle créée pour le groupe de travail.

rôle de l'utilisateur et du professionnel à la documentation. Par la suite, le personnel de la bibliothèque de l'Université Laval serait disponible pour aider à la formation du personnel d'une autre bibliothèque universitaire québécoise.

#### **LE GROUPE DE TRAVAIL SUR LA RÉFÉRENCE À DISTANCE RECOMMANDE**

- *Que le Sous-comité des bibliothèques évalue la possibilité de coordonner les projets de services interactifs de référence à distance locaux qui seront mis en route en 2003-2004;*
- *Que chaque bibliothèque qui implantera un service interactif de référence à distance local désigne un répondant;*
- *Qu'une Liste de courrier regroupant les répondants désignés, les membres du Groupe de travail sur la référence à distance et toute autre personne concernée par la référence à distance soit créée.*

### **3.4 AUTRES PROBLÉMATIQUES**

#### **Question linguistique**

À la question de savoir si leur bibliothèque serait intéressée à participer à un projet pilote de référence à distance coordonné par la CREPUQ, les répondants de McGill et Bishop's ont répondu par la négative. Si cela devenait la position définitive de ces deux établissements, on peut penser que l'intérêt de Concordia à un tel projet serait limité. On ne peut ici reprocher à ces bibliothèques d'avoir cette attitude car parmi les avantages d'un service coopératif, il y a celui de pouvoir offrir le service selon des heures étendues. Pour les bibliothèques anglophones, il y a donc un intérêt indéniable à s'unir à un réseau nord-américain (... et même mondial) plutôt que simplement québécois.

Remarquons que si elles décidaient de participer à un projet collectif de référence à distance parrainé par le Sous-comité des bibliothèques, cela soulèverait d'autres questions. Ainsi, pourra-t-on demander à un bibliothécaire de McGill de répondre en français à une question provenant d'un usager de Laval? Ou à un professionnel de l'UQAC de répondre en anglais à un usager de Bishop's? Comme il est difficile d'envisager une telle possibilité, on doit donc se demander si un réseau pour les bibliothèques universitaires québécoises était finalement établi s'il ne serait pas en fait composé de deux réseaux parallèles : un francophone et un anglophone.

Ces questions demeurent cependant prématurées et c'est seulement l'année prochaine lorsque viendra le moment de décider de la mise en place d'un service interactif de référence à distance coopératif qu'il faudra leur apporter une réponse définitive.

## Niveau des questions

Tant qu'on reste au palier local, les catégories de questions pouvant être traitées ne connaissent comme limites que celles que la bibliothèque veut bien imposer. Mais à partir du moment où plusieurs établissements se regroupent, cette problématique se complexifie. À titre d'exemple, jusqu'à quel point est-il pertinent (acceptable?) qu'un usager de l'UQAM dont la question est traitée par une personne de la bibliothèque de l'Université de Sherbrooke obtienne une réponse faisant appel aux ressources — documents, pages Web, etc. — de Sherbrooke alors que des outils tout aussi adéquats sont disponibles sur le site de la bibliothèque de l'UQAM? Est-ce à dire qu'il faudrait limiter le service aux questions portant sur les outils collectifs (tels les documents électroniques achetés en consortium) et garder au niveau local toute autre question sauf quelques cas particuliers<sup>21</sup>?

Mais avant de pouvoir se positionner, il faudra attendre de mieux connaître le type de questions qui circuleront dans le système de référence à distance. Les projets pilotes de services interactifs de référence à distance locaux apporteront certainement une réponse à cette interrogation au cours des prochains mois.

## Informations et statistiques

Comme il faudra évaluer les projets pilotes qui seront implantés en 2003–2004 afin de connaître la faisabilité d'un projet coopératif, des informations et des données statistiques seront donc nécessaires.

Au plan des informations, il s'agira de connaître les modalités — clientèle visée, horaire du service, type de questions accepté, etc. — des différents projets pilotes. Quant aux données statistiques, la typologie utilisée au sein des bibliothèques universitaires québécoises pour la référence «traditionnelle» nous apparaît satisfaisante. Il s'agira simplement de demander de remplir un formulaire séparé pour le service de référence à distance. Quant aux autres données qui seront requises — nombre de questions par jour ou semaine, durée de l'intervention, etc. — les rapports fournis par QuestionPoint devraient permettre de les obtenir automatiquement.

Enfin, il est aussi important que chaque bibliothèque réalisant un projet pilote fasse connaître ses succès et les difficultés rencontrées aux autres établissements. D'où l'importance d'avoir un répondant qui verra à faire circuler ces informations sur la liste de courrier proposée plus haut.

---

<sup>21</sup> À titre d'exemple, une bibliothèque ayant une expertise particulière dans un domaine documentaire.

## CONCLUSION

Même si le calendrier proposé peut apparaître très long à certains, nous estimons qu'il colle bien à la réalité actuelle. Nous invitons donc le Sous-comité des bibliothèques à retenir les propositions que nous avons faites dans ce rapport car nous croyons qu'elles sont le meilleur gage qui assurera la réussite de la mise en place d'un service interactif de référence à distance coopératif pour les bibliothèques universitaires québécoises.

Nous sommes aussi conscients que notre rapport soulève autant de questions qu'il n'apporte de réponses. Mais, comme nous l'avons signalé à de nombreuses occasions, il est encore trop tôt pour répondre à toutes ces questions. Les projets pilotes locaux qui seront mis en œuvre au cours de la prochaine année sont à ce propos de la plus grande importance car ils nous aideront à clarifier plusieurs de ces points. Aussi, plus le nombre de bibliothèques universitaires québécoises qui implanteront en 2003–2004 un service interactif de référence à distance local sera élevé<sup>22</sup> et plus le portrait de la situation que nous obtiendrons sera complet. Nous ne pouvons donc en terminant que souhaiter que plusieurs membres du Sous-comité des bibliothèques aillent dans cette voie.

---

<sup>22</sup> et ce, même si l'établissement ne prévoit pas participer par la suite à un service coopératif.



---

## ANNEXES

---



## ANNEXE I QUELQUES SERVICES DE RÉFÉRENCE INTERACTIFÉ (CANADA/ÉTATS-UNIS)

Bibliothèque(s) participante(s)		Réseau OhioLINK (Ohio Library and Information Network) qui est un consortium formé des bibliothèques des 82 collèges et universités de l'État d'Ohio ainsi que de la State Library of Ohio. (voir <a href="http://www.ohiolink.edu/">http://www.ohiolink.edu/</a> )
Nom du service		Chat with a Librarian
Adresse U.R.L		À titre d'exemple, voir : <a href="http://www.bgsu.edu/colleges/library/infosrv/ref/virtual/">http://www.bgsu.edu/colleges/library/infosrv/ref/virtual/</a>
Logiciel utilisé		Virtual Reference Software
Modalités	Horaire	Lundi au jeudi : 09h – 22h Vendredi : 09h à 17h Samedi : 13h à 17h Dimanche : 13h à 22h
	Identification de l'utilisateur	Oui pour les personnes se connectant de l'extérieur
Note		Librarians from over 40 OhioLINK institutions are staffing the service.

Bibliothèque(s) participante(s)		California Polytechnic State University Pomona. University Library.
Nom du service		AskNOW!
Adresse U.R.L		<a href="http://www.csupomona.edu/~library/html/ask_a_librarian.html">http://www.csupomona.edu/~library/html/ask_a_librarian.html</a>
Logiciel utilisé		24/7 Reference
Modalités	Horaire	24/7
	Identification de l'utilisateur	Oui (A service for Cal Poly Students, Faculty, Administrators, and Staff. Please provide your name and department, if applicable, and any other information you think is relevant to your question.)
Note		«Your questions will be answered by Cal Poly Pomona librarians, as well as other academic and public librarians in the Metropolitan Cooperative Library System»

Bibliothèque(s) participante(s)		Carnegie Mellon University Libraries
Nom du service		Ask a Librarian
Adresse U.R.L		<a href="http://www.library.cmu.edu/Research/ask.html">http://www.library.cmu.edu/Research/ask.html</a>
Logiciel utilisé		LivePerson
Modalités	Horaire	Lundi au vendredi : 13h – 17h
	Identification de l'utilisateur	
Note		Carnegie Mellon users only

Bibliothèque(s) participante(s)		Columbia University Libraires
Nom du service		Ask us now
Adresse U.R.L		<a href="http://www.columbia.edu/cu/lweb/services/reference/">http://www.columbia.edu/cu/lweb/services/reference/</a>
Logiciel utilisé		Virtual Reference Software
Modalités	Horaire	Lundi au vendredi : 14h à 17h
	Identification de l'utilisateur	Oui (A service for Cal Poly Students, Faculty, Administrators, and Staff. Please provide your name and department, if applicable, and any other information you think is relevant to your question.)
Note		Your questions will be answered by Cal Poly Pomona librarians, as well as other academic and public librarians in the Metropolitan Cooperative Library System

Bibliothèque(s) participante(s)		Cornell University
Nom du service		Chat Live Online
Adresse U.R.L		<a href="http://campusgw.library.cornell.edu/services/askalib.html">http://campusgw.library.cornell.edu/services/askalib.html</a>
Logiciel utilisé		24/7 Reference
Modalités	Horaire	Lundi au jeudi : 10h – 24h Vendredi : 10h à 20h
	Identification de l'utilisateur	
Note		Priority is given to members of the Cornell community, including alumni, and to questions pertaining to Cornell University Library collections

Bibliothèque(s) participante(s)		Miami University Libraries
Nom du service		Live Online Assistance
Adresse U.R.L		<a href="http://www.lib.muohio.edu/libinfo/ask_new.html">http://www.lib.muohio.edu/libinfo/ask_new.html</a>
Logiciel utilisé		Rakim (?)
Modalités	Horaire	Lundi au jeudi : 10h à 22h Vendredi : 10h à 17h Samedi : 13h à 22h
	Identification de l'utilisateur	Oui
Note		For Miami University's faculty, staff, and students

Bibliothèque(s) participante(s)		Northwestern University Library
Nom du service		Answers online
Adresse U.R.L		<a href="http://www.library.northwestern.edu/reference/virtual_reference/index.html">http://www.library.northwestern.edu/reference/virtual_reference/index.html</a>
Logiciel utilisé		Virtual Reference Software
Modalités	Horaire	Lundi au jeudi : 10h à 21h Vendredi : 10h à 18h30
	Identification de l'utilisateur	Oui
Note		

Bibliothèque(s) participante(s)		University of Winnipeg
Nom du service		Live Help
Adresse U.R.L		<a href="http://cybrary.uwinnipeg.ca/help/live-help.cfm">http://cybrary.uwinnipeg.ca/help/live-help.cfm</a>
Logiciel utilisé		HumanClick
Modalités	Horaire	Heures d'ouverture de la bibliothèque
	Identification de l'utilisateur	Non
Note		

Bibliothèque(s) participante(s)		Universités de Guelph, Ryerson et York
Nom du service		Ontario Virtual Reference Project
Adresse U.R.L		<a href="http://alpha.lib.uoguelph.ca/reference/OCUL/about.html">http://alpha.lib.uoguelph.ca/reference/OCUL/about.html</a>
Logiciel utilisé		Virtual Reference Software
Modalités	Horaire	
	Identification de l'utilisateur	Oui (Nom, courriel, telephone, statut)
Note		Staffing of the service is shared across participating universities; consequently calls may be picked up by library staff at Guelph, Ryerson or York. This collaboration has allowed our institutions to expand the hours of digital reference services and increase our capacity for chat interactions while sharing resources and saving costs. The project may eventually expand to include other Ontario universities.

Bibliothèque(s) participante(s)		Los Angeles Public Libraries
Nom du service		24/7 Reference
Adresse U.R.L		<a href="http://www.247ref.org/portal/access2.cfm?lib=%27LAPL%27">http://www.247ref.org/portal/access2.cfm?lib=%27LAPL%27</a>
Logiciel utilisé		Virtual Reference Software
Modalités	Horaire	24/7
	Identification de l'utilisateur	Oui (?) (MCLS — Metropolitan Cooperative Library System — is an association of 31 independent city and special district public libraries located in the greater Los Angeles area, which have agreed to cooperate in providing library service to the residents of all participating jurisdictions.)
Note		24/7 Reference is a project of the MCLS, supported by Federal LSTA funding, administered by the California State Library. To find out more about the project, please visit our Website at <a href="http://www.247ref.org">www.247ref.org</a> . The 24/7 Reference service is staffed by local reference librarians, MCLS reference librarians, and library school graduate students hired by the Metropolitan Cooperative Library System (MCLS).

Bibliothèque(s) participante(s)		Northeastern Ohio Library Association (Membership in NOLA consists of 87 libraries : 31 public, six academic, 43 schools districts and seven special libraries. The libraries are diverse in collections, staff and operations.) Voir : <a href="http://www.nolanet.org/projectview.cfm?ID=7">http://www.nolanet.org/projectview.cfm?ID=7</a>
Nom du service		AskUSQuestions.com
Adresse U.R.L		<a href="http://www.askusquestions.com/">http://www.askusquestions.com/</a>
Logiciel utilisé		
Modalités	Horaire	Lundi à jeudi : 12h à 24h Vendredi : 12h à 17h Dimanche : 20h à 24h
	Identification de l'utilisateur	
Note		AskUsQuestions.com is a service developed by 21 public libraries and the NOLA Regional Library System.

Bibliothèque(s) participante(s)		Keystone Library Network
Nom du service		Virtual Information Desk
Adresse U.R.L		<a href="http://vid.sshe.edu/">http://vid.sshe.edu/</a>
Logiciel utilisé		OnDemand
Modalités	Horaire	Lundi à mercredi : 20h à 24h Jeudi : 21h à 22h Samedi : 13h à 16h
	Identification de l'utilisateur	
Note		Virtual Information Desk (VID), an evening and weekend library service sponsored by the 14 Pennsylvania State System of Higher Education universities.

Bibliothèque(s) participante(s)		New Jersey Library Network
Nom du service		Connect a librarian now
Adresse U.R.L		<a href="http://www.qandanj.org/">http://www.qandanj.org/</a>
Logiciel utilisé		Virtual Reference Software
Modalités	Horaire	24/ 7
	Identification de l'utilisateur	
Note		We are a network of experienced New Jersey Librarians offering free live, interactive search assistance 24 hours a day, 7 days a week

## ANNEXE II COMPILATION DES RÉPONSES OBTENUES AU SONDAGE SUR LES SERVICES DE RÉFÉRENCE À DISTANCE DANS LES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES QUÉBÉCOISES

Est-ce que votre bibliothèque offre présentement un service de référence à distance?	Oui	14
	Non	4
Si votre bibliothèque n'offre pas présentement un service de référence à distance, envisagez-vous d'offrir ce type de service au cours de la présente année (2003)?	Oui	1
	Non	3 <sup>a</sup>
Si votre bibliothèque offre un service de référence à distance, est-ce un service...	En différé	14
	Interactif	0 <sup>b,c</sup>
Un usager qui désire utiliser le service de référence en différé de votre bibliothèque peut le faire...	Par courriel	5
	Par un formulaire Web	1
	Par ces deux possibilités	8
Quel est le niveau de service offert par le service de référence à distance de votre établissement?	Questions de base	14
	Questions de référence spécialisée	13
	Autres types (horaires, problèmes de connexion, etc.)	12
À quelle clientèle s'adresse votre service de référence à distance?	Membres de la communauté universitaire	14
	Membres d'autres universités	4
	Public en général	4
Qui assure le service de référence à distance?	Bibliothécaires de la référence générale	9
	Bibliothécaires spécialisés	9
	Techniciens	6

a) ÉNAP, UQAR et Ville de Montréal

b) Pour des raisons hors de son contrôle, la Bibliothèque de l'Université de Montréal n'a pas été en mesure de compléter le questionnaire.

c) Une deuxième bibliothèque, la TELUQ, envisage pour l'exercice financier 2003-04 la transformation de son service actuel (en différé) en service interactif.

Quel est le nombre moyen de questions que le service de référence à distance de votre établissement reçoit en une semaine	Moins de 10	9
	De 11 à 25	2
	De 26 à 50	1
	Plus de 51	2
Quel est l'horaire de votre service de référence à distance?		Très variable
Avez-vous participé au projet pilote <b>Référence virtuelle Canada</b>	Oui	0
	Non	18
Votre bibliothèque serait-elle intéressée à participer à un projet pilote de référence à distance coordonnée par la CREPUQ?	Oui	11
	Non	6

## COMMENTAIRES ÉMIS

L'achat en commun d'un logiciel de référence interactive à distance serait souhaitable en autant que Concordia puisse se doter d'une version anglaise ou bilingue. La participation dans le développement d'une base de connaissance virtuelle pourrait également nous intéresser. Advenant qu'un service interactif de référence à distance est établi à Concordia, nous pensons qu'il faudrait s'assurer que ce service réponde à tous les besoins de notre communauté universitaire avant d'envisager un service de collaboration interuniversitaire.

Nous trouvons le projet intéressant mais nous craignons de ne pas avoir un nombre suffisant de demandes. Voici nos attentes si nous participions : qu'il y ait un point de chute unique des questions et que les bibliothécaires participants au projet pilote se partagent les heures d'ouverture du service. Cependant, nous sommes conscients des problèmes que l'on pourrait avoir face aux questions qui nous seraient posées : par exemple, comment puis-je renouveler un livre (question provenant d'un étudiant de McGill, par exemple), ou plusieurs questions qui exigent de connaître les collections locales. Dans les Affaires nouvelles du compte rendu de la deuxième réunion du Groupe de travail, les membres du groupe s'interrogent sur le projet : Propose-t-on que dans un premier temps les bibliothèques universitaires québécoises rodent localement un service de référence à distance puis, une fois ceux-ci opérationnels, on les relie? Ou propose-t-on de passer directement à un système consortium? Il nous semble à priori plus intéressant de passer tout de suite à un système consortium.

Il faudrait évaluer les ressources (temps et personnel) nécessaires pour une participation à un tel projet.

Compte tenu du projet pilote signalé plus haut, il faudra voir quel arrimage il sera possible de faire entre ces deux projets. Notre « oui » définitif dépendra donc du projet proposé.

Possibilité de partager les connaissances en ce domaine, les compétences et les savoir-faire.

Le coût peut présenter un obstacle si le Service des bibliothèques doit déboursier des sommes supplémentaires importantes. Le coût du projet devra être connu à l'avance afin de le budgéter. Mes attentes face au projet pilote sont principalement de mesurer les impacts sur les services de référence et l'efficacité du logiciel de référence.

Qu'on définisse clairement les modalités de participation, l'effort à consentir, les disciplines couvertes. Qu'il y ait suffisamment de flexibilité pour que tous les établissements universitaires puissent y participer en tenant compte de la taille des bibliothèques. Qu'on puisse compter sur un support logistique et une technologie qui assurent une bonne qualité de service. Qu'on établisse une politique d'utilisation qui permettra aux usagers d'ajuster leurs attentes en fonction des services que nous serons en mesure de leur offrir.

Nous sommes intéressés à participer à un projet pilote, mais avec beaucoup de réserve.