

**Bibliothèque
et Archives
nationales**

Québec



Le présent fichier est une publication en ligne reçue en dépôt légal, convertie en format PDF et archivée par Bibliothèque et Archives nationales du Québec. L'information contenue dans le fichier peut donc être périmée et certains liens externes peuvent être inactifs.

Version visionnée sur le site Internet d'origine le 17 avril 2009.

Section du dépôt légal

Le service de référence dans le contexte de la bibliothèque du xxi^e siècle : Pour une approche interactive dans un espace virtuel

Sous-comité des bibliothèques
Groupe de réflexion sur les services de la bibliothèque virtuelle



Janvier 2001

Introduction

Au cours des dernières années, les bibliothèques universitaires québécoises ont priorisé la mise en place d'une infrastructure qui assure à leurs professeurs, chercheurs et étudiants un accès rapide et convivial aux documents numériques en plein texte et ce, sans contrainte d'espace ou de temps. Ceci s'inscrit tout autant dans une vision locale (décentralisation de l'accès sur le campus) que régionale (pensons ici aux préoccupations des universités québécoises relatives à la formation à distance et les services à offrir à ces clientèles)^[1]. Aujourd'hui, cet objectif est largement atteint — bien qu'il y ait toujours place à amélioration — et les usagers des bibliothèques universitaires québécoises peuvent facilement obtenir à distance la documentation requise par leurs cours, leur enseignement ou leurs recherches. Ce pas ayant été accompli, le moment est venu de passer à une autre étape : faire appel aux technologies disponibles et en développement afin d'accroître le nombre de services accessibles à distance dans les bibliothèques universitaires québécoises tout en garantissant un niveau qualitatif au moins équivalent à celui qu'on retrouve dans la bibliothèque traditionnelle.

Si nous parlons ici d'accroissement plutôt que d'implantation, c'est qu'il ne faudrait pas oublier ici que l'accès à distance aux services des bibliothèques universitaires québécoises n'est pas une idée nouvelle. Rappelons simplement que plusieurs services, tels les services de renseignements et de référence, sont disponibles depuis de nombreuses années, quand ce ne sont pas des décennies, sur un simple appel téléphonique.

Il n'en demeure pas moins que le développement de la bibliothèque virtuelle oblige les bibliothèques universitaires à consolider et élargir les services actuels tout en considérant la possibilité d'en créer de nouveaux. Ceci s'explique non seulement par l'amélioration des moyens de communication — ce qui a grandement facilité la transmission de l'information — mais, aussi, parce que l'accessibilité à un plus grand nombre de documents numériques ne peut que soulever la question de la disponibilité sur le Web de services permettant leur utilisation optimale^[2].

Cette volonté de rendre accessible à distance le plus grand nombre possible de services s'accompagne cependant de nouvelles obligations comme l'ont constaté les bibliothèques universitaires qui choisissent cette voie. Ainsi la plupart de ces établissements ont dû revoir leur politique de service afin, entre autres, de contrôler le flux appréhendé des demandes. Pour ce faire, il leur a fallu préciser les conditions d'accès — en particulier les catégories d'usagers ayant droit au service — ainsi que les paramètres généraux du service (i.e. Qui offre le service ? À l'intérieur de quel délai ? De quelle façon ? Etc.) Dans beaucoup de cas, cette réflexion n'est pas terminée car les orientations qui seront privilégiées auront des implications majeures sur le fonctionnement de la bibliothèque.

En ce qui concerne les services de renseignements et de référence, ils sont particulièrement confrontés à

ces questionnements étant donné leur grande visibilité et accessibilité. Mais il ne s'agit pas ici seulement de se demander « Comment opérationnaliser la virtualisation du service de référence ? » mais bien de s'interroger sur ce que sera ce service dans le contexte de la bibliothèque virtuelle. À ce propos, Myoung C. Wilson affirme dans un article récent que les changements qui s'annoncent seront beaucoup plus importants que ce qui est généralement suggéré :

Generally, the consensus reached is that traditional reference services are here to stay, modified only by the use of improved tools. I argue instead that something has decisively altered in the user culture and that librarians must comprehend this changed culture and fundamentally transform their role to accord with it.

The traditional reference desk (and reference service) existed in an environment where information resources were highly concentrated and where the reference librarian was knowledgeable about the content, location, and accessibility of these resources.

... information that was once provided at the reference desk has been transferred to an Internet homepage; in other words, the keys formerly held in the hands of reference librarians ... have been transferred to library homepages and are beyond the direct control of reference librarians.

... In the post-Internet age of decentralized and distributed information resources, reference librarians no longer have a franchise as sole providers of information at the reference desk. Consequently, the importance of the reference desk as a central node in recent years has been questioned. Users have begun to make direct connections to information sources via the new media (networked databases or e-mail, chatrooms, newsgroups, etc.)^[3]^[4]

Le Groupe de réflexion est d'accord avec ce commentaire et les orientations qu'il propose s'inscrivent dans ce contexte.

Le service de référence à distance : Environnement et contraintes

Avant toute chose, indiquons que dans ce rapport la notion de référence à distance est limitée aux 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 trouvant sur une page Web).

Un rapide examen des pages Web de plusieurs établissements permet d'établir les généralisations suivantes concernant la situation actuelle des services de référence à distance dans les bibliothèques universitaires nord-américaines :

- De plus en plus de bibliothèques offrent un service de référence à distance. Dans la majorité des cas, le moyen de communication est le courriel ou un formulaire électronique et il y a un engagement à fournir une réponse dans un délai de 24 à 48 heures.
- Les quelques bibliothèques proposant un service interactif limitent celui-ci aux heures normales de la bibliothèque quand ce n'est pas aux heures de service des bureaux de renseignements. À l'extérieur de ces heures, un usager peut adresser sa demande à une adresse générique de courriel (du type *reference@...*) Le service a ordinairement comme objectif de répondre aux questions portant sur la bibliothèque, ses politiques et collections ainsi qu'à de courtes questions factuelles. Enfin, il n'est offert qu'aux membres de la communauté universitaire (en premier lieu les étudiants et professeurs de l'université).

Comme nous l'avons signalé précédemment, cette relative prudence de la part des bibliothèques s'explique par le fait que l'introduction d'un service de référence à distance entraîne des remises en question, souvent fondamentales, tant au niveau des politiques que des processus et procédures.

Gestion des demandes

Un des principaux problèmes de la référence à distance est la grande facilité avec laquelle tout individu — qu'il soit, ou non, membre de la communauté universitaire — peut faire appel à ce service. Se pose alors la question de contrôler le flux de demandes. Si on en croit Suzanne M. Gray^[5], ceci n'est pas une crainte injustifiée car le volume de questions de référence transitant par courriel a atteint dans certaines grandes bibliothèques de recherche américaines un niveau critique. Dans le même esprit, McGlamery et Coffman^[6] ajoutent que l'un des principaux défis de la référence à distance est d'offrir un service rapide et efficace tout en s'assurant que la bibliothèque ne sera pas submergée par des questions qui exigeront des heures afin d'y répondre.

Complexité des systèmes

En même temps que s'accroissait le corpus documentaire de la bibliothèque virtuelle universitaire québécoise, on a assisté à une complexification des accès car chaque fournisseur et éditeur développaient une interface particulière pour ses produits. Cette situation est devenue d'autant plus problématique que chaque interface a tendance à être remplacée régulièrement (et rapidement) par des versions «nouvelles et améliorées ! ? ».

Dans un tel environnement multiforme et changeant, les usagers des bibliothèques universitaires sont souvent dépourvus. Ils sont d'abord incertains quand vient le moment de choisir parmi les dizaines, sinon les centaines, de banques de données qui leur sont proposées celles qui sont adaptées à leurs besoins. Puis, se pose le problème de les utiliser le plus efficacement possible et, enfin, il leur faut gérer l'information rassemblée (incluant son transfert dans un traitement de texte, un logiciel de présentation, un logiciel de gestion des notices bibliographiques, sur une feuille de calcul, etc.)

Pour le personnel de référence, la situation est tout aussi problématique puisqu'on s'attend à ce qu'il ait une connaissance fonctionnelle de toutes les banques bibliographiques, de données, etc. accessibles sur le réseau de la bibliothèque. Il ne faut donc pas se surprendre que les questions de référence soient de plus en plus complexes et, par le fait même, plus exigeantes en temps. Afin de faire face à cette complexité, la meilleure approche demeure de faire appel aux habiletés interpersonnelles qu'on utilise lors d'une entrevue de référence traditionnelle et ce, même si on est dans un environnement virtuel. C'est d'ailleurs l'une des principales raisons pour laquelle le Groupe de réflexion propose plus loin de privilégier pour la référence à distance une approche permettant une interaction en temps réel entre l'utilisateur et le personnel de la bibliothèque dans un environnement virtuel.

Environnement psychologique et environnement virtuel

Il se crée toujours une interdépendance entre un environnement et les acteurs qui s'y meuvent. Dans le cas d'un service virtuel, les processus utilisés, la technologie privilégiée, les objectifs recherchés, etc. sont autant de facteurs qui feront que l'environnement se révélera facilitant pour certains usagers et rebutant pour d'autres. À ce propos, comparant les services de référence à distance aux services traditionnels, Wilson affirme que :

Taking this argument one step further, the relationship between the user and the reference librarian can be seen in terms of a concept that can be called a "convenience quotient": who is most comfortable within a given type of relationship, and who regards the services provided as convenient. In the traditional reference service structure, individuals with hierarchical orientations were most comfortable, while others, especially those with individualistic and egalitarian orientations (i.e., those who enjoy working on their own and those who desire greater equality in the way that users and reference librarians interact), fared less well.

...With the advent of the Internet, the situation has been radically reversed. The type of users best served in this new context are those who are individualistic or egalitarian. In this context, it is the hierarchical individual as supplicant who is now on the periphery while individualistic or egalitarian users have taken center stage. Concomitantly, there has been a drastic decline in the gatekeeper function of reference librarians^[7].

Ceci nous rappelle que l'utilisation d'un service, fut-il virtuel, nécessite que la personne qui en a besoin y retrouve des conditions rendant attrayante son utilisation. Car c'est malheureusement une erreur largement répandue que de croire que «puisque c'est sur l'Internet, c'est nécessairement [plus] accessible». Joseph Straw déclare à ce sujet :

The perception of accessibility sets the tone of the user's entire encounter with the library. Creating "virtual approachability" ... will go a long way in making the users' electronic reference options visible and known. ... [A reference encounter] supplies the user with a name and the knowledge that a person, not an impersonal system, is handling the request.^[8]

Terminons ce point en soulignant qu'un service de référence à distance n'exige pas nécessairement que les personnes participant à l'échange se voient. De fait, dans certains cas, il peut être préférable que celles-ci ne se voient pas puisque l'apparence physique peut s'avérer préjudiciable, trompeur ou gênant. En évacuant les influences négatives liées à l'habillement, au sexe, à la race, etc., on s'assure alors que l'intervention portera sur l'information demandée et fournie plutôt que sur la personne la demandant ou la fournissant.

Référence traditionnelle versus référence à distance

Si tous conviennent que le service de référence à distance doit cohabiter avec le service traditionnel, cela peut cependant être réalisé de différentes façons. Ainsi, certaines bibliothèques préféreront n'avoir qu'un seul service de référence offrant en même temps le service sur place que le service à distance alors que d'autres penseront plutôt à des entités beaucoup plus autonomes. Selon l'orientation choisie, les personnes qui assureront le service de référence

à distance ainsi que les modalités d'accès au service varieront.[9]

Autres questions

Afin de ne pas alourdir inutilement le texte, nous n'avons fait ici qu'un rapide survol des nombreuses questions que soulève la mise en place d'un service de référence à distance. Entre autres, nous aurions pu aussi aborder d'autres éléments essentiels à la réussite d'un tel projet : formation du personnel, promotion et marketing du service, évaluation du service, etc. Le lecteur intéressé trouvera à l'Annexe A — *Electronic reference service. Categories and questions for discussion* — une liste exhaustive des points à considérer quand vient le moment d'établir un service de référence à distance.

Service de référence à distance : Typologie

On retrouve plusieurs réalités sous le concept de référence à distance. Dans un but de simplification, il est cependant possible de les regrouper selon trois niveaux de complexification croissante :

• Le service de référence à distance en différé

Il s'agit ici de la situation qu'on retrouve dans la plupart des bibliothèques universitaires québécoises : c'est-à-dire le cas où un usager adresse une question/demande à une boîte de courriel. Plus tard, le message est récupéré par un employé de la bibliothèque qui y répond ou le transfère à une tierce personne en mesure d'y répondre. Le tout est encadré par des normes édictées localement (tel le délai à l'intérieur duquel une réponse sera fournie).

• Le service de référence à distance interactif

Par l'utilisation d'une technologie adaptée — le «chatting», le WebCAM, etc. — l'activité de référence devient interactive même si le demandeur et le répondant sont dans des lieux différents. On essaie ici de recréer à l'intérieur d'un espace virtuel la dynamique qu'on retrouve dans la bibliothèque traditionnelle lorsqu'il y a contact de personne à personne au comptoir des renseignements. Ce service s'adresse d'abord, sinon exclusivement, aux membres de la communauté universitaire de la bibliothèque concernée.

• Le service de référence à distance interactif en consortium

En regroupant plusieurs établissements, il est possible d'offrir à l'ensemble des usagers couverts par le consortium un service de référence à distance interactif selon un horaire plus étendu, idéalement 24 heures par jour, sept jours par semaine. Bien que la réalisation d'un tel objectif puisse apparaître éloignée de la réalité quotidienne des bibliothèques universitaires québécoises, le Groupe de réflexion croit qu'il s'agit de l'orientation à privilégier pour le long terme. Ne serait-ce que parce que la documentation numérique étant accessible à toute heure du jour et de la nuit, la question de la disponibilité de services selon le même horaire se pose.

Le service de référence à distance en différé

Un SPEC Kit récent[10] de l'Association of Research Libraries rapportait que la majorité des bibliothèques de recherche nord-américaines avaient, selon des approches variables, mis en place un service de référence à distance par courriel.

Ces services répondent cependant de façon souvent inadéquate aux besoins d'information des usagers car il est fréquent de voir les formulaires électroniques[11] préciser que le service est restreint à des questions courtes, factuelles ou afin de vérifier l'exactitude d'une information tout en prévoyant que la réponse sera fournie à l'intérieur d'un délai de 24 à 48 heures excluant les fins de semaine.

Mais la principale faiblesse de cette approche demeure l'utilisation du courriel, principalement au plan de l'interactivité. Il est en effet très difficile d'avoir un échange constructif par ce moyen dès que la discussion porte sur un sujet dépassant un certain niveau de complexité (voir à ce propos Bristow et Buechely[12]). La meilleure preuve en étant qu'il n'est pas rare lorsqu'une telle situation se produit que la discussion se transforme en un échange téléphonique plutôt que par courriel !

Aussi, même si c'est la voie que choisissent présentement la majorité des bibliothèques universitaires — entre autres parce qu'il s'agit d'une démarche facile à mettre en place et exigeant peu au plan des ressources humaines et financières — un service de référence à distance en différé doit être vu comme «un service temporaire en attendant mieux».

C'est pourquoi le Groupe de réflexion recommande fortement aux bibliothèques universitaires québécoises de considérer dès à présent la mise en place de services interactifs.

Le service de référence à distance interactif

Dans le même SPEC Kit, les compilateurs signalaient que peu de bibliothèques avaient fait le saut vers l'interactivité et ils concluaient qu'il restait à évaluer cette avenue qui devrait permettre d'améliorer la qualité générale des interventions faites dans le cadre des services de référence à distance. Tel qu'exprimé précédemment, nous croyons que la réalité actuelle est différente : plusieurs bibliothèques universitaires nord-américaines ayant entrepris depuis l'année dernière la mise en place d'un service de référence à distance interactif.

Pour les bibliothèques qui s'engagent dans cette voie, il est important d'avoir à l'esprit qu'un tel service ne doit pas être vu seulement comme une activité d'appoint ou supplétive au service de référence traditionnel car il possède sa propre raison d'être et sa propre dynamique interne. Et il nécessite qu'on lui accorde les moyens requis afin qu'il puisse offrir le même niveau d'information et de formation qu'on retrouve dans la référence traditionnelle.

Plusieurs technologies sont disponibles — et déjà utilisées, principalement dans le secteur privé — afin d'offrir des services interactifs à distance. On trouvera ci-après les principales d'entre elles accompagnées d'une courte description et d'une évaluation. Le lecteur intéressé trouvera des informations supplémentaires sur ces technologies à l'Annexe B : *Référence à distance interactive – Typologie des approches disponibles*.

Bavardage en ligne («Chat»)

Le «bavardage en ligne» est largement utilisé par les internautes depuis plusieurs années. L'accès au «chat» est d'autant plus facile que plusieurs logiciels offrent cette fonctionnalité. Rappelons cependant que cette approche a plusieurs limitations telles la gestion déficiente des sessions simultanées, l'impossibilité de transférer de fichiers joints et le fait que la communication soit entièrement écrite (i.e. utilisation du clavier) plutôt que verbale.

«NetMeeting» et «Instant Messaging»

Ces approches offrent des avantages par rapport au bavardage en ligne («chat»). À titre d'exemple, il est possible avec ces technologies d'adresser des fichiers joints. Leur principal désavantage étant qu'ils fonctionnent ordinairement dans un environnement client-serveur : il faut donc que tous les utilisateurs potentiels acquièrent et utilisent le même logiciel.

Conférence audiovidéo («Audio/video Conferencing»)

Un exemple d'un tel système est celui de la compagnie CUseeMe Networks qui vise à faciliter les communications audiovisuelles ainsi que le partage des données sur l'Internet. Cette technologie nécessitant des équipements spécialisés (caméras et microphones) ainsi que de larges bandes passantes, elle se révèle souvent inutilisable pour les personnes qui ne font pas partie d'un réseau local. Il s'agit donc d'une option intéressante ...mais qu'il faut plutôt envisager à moyen terme lorsque la communication audiovisuelle sera devenue la norme plutôt que l'exception sur le réseau Internet.

«Web Contact Center» ou Navigation en groupe («Collaborative browsing»)

Pour McGlamery et Coffman, les possibilités offertes par ces systèmes développés dans l'environnement Web sont :

With a Web-based solution, the customer initiates contact by going to the company's Web site and clicking on a help button. The software can be configured to allow a combination of e-mail, chat, call back, Voice over IP, and even video... The software takes full advantage of collaborative tools, such as pushing, form filling, and taking control of the requestor's browser.^[13]

Pour les bibliothèques, une fonctionnalité intéressante de ces systèmes est qu'ils peuvent établir un lien avec le logiciel d'identification des usagers et, par le fait même, gérer les accès aux services. Ils offrent aussi la possibilité de mettre en file d'attente une demande puis de la diriger vers la personne en mesure d'y répondre. De plus, selon la nature de la question, le logiciel peut, en même temps qu'il transmet la demande, suggérer une liste de sources où trouver la réponse. Ces systèmes acceptent aussi la rédaction de scripts sous différents formats : page Web, présentation PowerPoint, document numérique, etc. ; ce qui s'avère fort utile pour la rédaction de réponses standardisées aux questions répétitives.

Si la question est plus complexe, il est aussi possible d'initier une procédure du type «follow me browsing» qui permet :

«... to take control of [the users'] browser and lead [them] through each step of the process; finding the databases on the library's

Web site, selecting the right database, filling in the search form for [the user], and then pushing the results of the search.
[14]»

Cela est possible grâce à la technologie «push» qui permet de transmettre directement au demandeur la page Web où se trouve l'information plutôt que de simplement lui donner l'adresse URL en l'in-vitant à s'y connecter.

Si des difficultés particulières surgissent, il est aussi possible de partager les écrans afin de voir ce que l'utilisateur inscrit comme recherche. Il y a aussi la fonctionnalité «pages on hold», qui transfère des URL préprogrammés ou d'autres informations pertinentes sur le fureteur de l'utilisateur pendant que celui-ci est dans la file d'attente[15]. Enfin ces systèmes permettant une collaboration sans médiation entre plusieurs personnes, les utilisateurs peuvent alors se rencontrer virtuellement, s'unir dans une session partagée et surfer ensemble sur le Web.

Critères de sélection

Quelle que soit la technologie choisie, celle-ci doit posséder les caractéristiques suivantes : traitement simultané de plusieurs requêtes, gestion de la file d'attente, mécanisme intégré de transfert des informations ou des demandes vers un tiers, et possibilité de gérer selon des modalités diverses la référence en direct (incluant la capacité pour les usagers et le personnel de consulter en même temps des pages Web). Idéalement elle ne devrait pas exiger des utilisateurs qu'ils télécharge un logiciel ou qu'ils aient besoin d'un équipement spécifique (tels un microphone et une caméra). De plus, elle doit être compatible avec les différentes plates-formes informatiques (Mac, Windows, Linux, Unix, etc.) et répondre adéquatement à certaines exigences techniques (à titre d'exemple, supporter les différents fureteurs en usage). Il lui faut aussi être compatible avec les nombreuses applications supportées par la bibliothèque : catalogue en ligne, banques de données, système de reconnaissance des usagers, etc. De plus, peu importe le système utilisé, il doit inclure une *Foire aux questions* (FAQ) pour les questions répétitives. Enfin, il faut pouvoir faire facilement appel au courriel lorsque le service interactif est en panne ou lorsqu'on doit revenir auprès de l'utilisateur pour un complément d'information.

À ces différents éléments, s'ajoute, bien évidemment, la question du coût du système. Dans les cas où on fait appel à un logiciel propriétaire, son achat nécessitera un investissement de plusieurs milliers de dollars de la part de la bibliothèque[16].

Service de référence à distance interactif en consortium

Comme nous l'avons signalé précédemment, les bibliothèques proposant un service de référence interactif à distance en limitent souvent l'accès à certaines catégories d'utilisateurs qui ne peuvent y adresser que des questions courtes ou factuelles et ce, selon un horaire restreint. Afin de contourner ces limitations, la solution est pour un ensemble de bibliothèques de mettre en commun leurs ressources. Cela peut prendre simplement la forme d'un échange entre plusieurs établissements dans le but d'harmoniser les services actuels ou en développement comme le proposent Kasowitz et autres[17]. Selon cette approche, les membres du consortium établissent les standards minimaux et optimaux pour le service de référence à distance puis il revient à chaque établissement à l'implanter localement.

Bien qu'intéressante car peu exigeante, cette structure ne permet pas cependant d'atteindre l'objectif d'offrir un service de référence à distance interactif selon un horaire plus étendu — idéalement 24 heures par jour, sept jours par semaine — et ce, tout en faisant appel à un nombre limité de personnes. C'est pourquoi le Groupe de réflexion considère qu'il faut plutôt penser à une structure où les composantes locales sont complètement intégrées dans un réseau regroupant plusieurs établissements. Un exemple de cette approche est le Collaborative Digital Reference Service (CDRS) que la Library of Congress étudie présentement avec d'autres partenaires (...dont la Bibliothèque nationale du Canada) répartis à travers le monde[18]. L'objectif de ce projet est :

...to deliver the direct benefits of quality reference service to a broad spectrum of users anytime, anywhere, a reliable and authoritative knowledge navigation service, a large searchable archive of authoritative answers, and increased visibility and support for libraries everywhere.[19]

Dans ce but, le projet prévoit établir le profil de chaque établissement comprenant, entre autres, les heures de services, le fuseau horaire, les caractéristiques de la collection, etc. Ainsi lors de la réception d'une demande, le système est en mesure de la rediriger vers l'institution possédant les caractéristiques offrant la plus haute probabilité que la réponse sera fournie.

Bien que souhaitable, un tel modèle ne peut cependant s'appliquer que partiellement aux bibliothèques universitaires québécoises car le nombre potentiel de participants est réduit, que nos institutions fonctionnent en français ou en anglais et que nous faisons tous partie du même fuseau horaire. Aussi, si les bibliothèques universitaires québécoises s'engagent dans cette voie — ce que le Groupe de réflexion espère pour le moyen à long terme — elles devront envisager de se joindre à d'autres établissements ou réseaux ailleurs dans le monde.

Ce qui ramène à l'avant-scène la question linguistique : l'infrastructure du système retenu devra fonctionner aussi bien en français qu'en anglais. Ceci veut dire, entre autres, que le logiciel — qui devra être le même pour tous les établissements membres — devra posséder une interface bilingue et être capable de rediriger toute question vers un établissement fonctionnant dans la même langue que la question.

Enfin, il faut rappeler que les investissements requis tant au niveau matériel (telle l'acquisition d'un logiciel adapté aux besoins des bibliothèques universitaires québécoises) que de l'infrastructure de communication et des ressources humaines seront très importants. Dans ce contexte, à quelle implication peut-on s'attendre de chacune des bibliothèques universitaires québécoises est une question à laquelle chaque établissement devra apporter une réponse.

Conclusion

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)^[20]. Ils fonctionneront aussi dans un contexte où la coopération et la contribution d'un grand nombre d'institutions seront nécessaires. On peut aussi affirmer qu'un tel service de référence interactif en consortium ne rendra pas caduque l'existence du service traditionnel de référence et qu'il faudra donc continuer à offrir un service de référence sur place.

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. Et cette mesure est elle-même beaucoup plus exigeante que la mise en œuvre d'un service de référence en différé. 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. Au plan technologique, ceci ne soulève pas de difficultés car la majorité des bibliothèques universitaires québécoises disposent de postes de travail qui supportent les technologies interactives comme le bavardage en ligne («chat») ou le «Instant messaging». 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»).

Si au plan technologique, tout ceci est facilement réalisable, il n'en est pas nécessairement de même au niveau des politiques de service. Se posent alors trois catégories de questions :

- Doit-on discriminer entre les différents demandeurs selon leur rattachement à l'université ? Quel niveau de service doit-on offrir à chaque catégorie de demandeurs ? Quels renseignements doit-on exiger d'un demandeur avant de prendre en considération sa demande ? Etc.
- Si on accepte le postulat qu'on ne répond qu'aux questions pour lesquelles une expertise locale (i.e. à l'intérieur de la bibliothèque ou de l'université ?) est disponible, comment traite-t-on les questions qui débordent de ce cadre ? On n'y répond pas ? On invite le demandeur à s'adresser ailleurs ? On transmet la demande à un autre établissement qui serait en mesure d'y répondre ?
- Le concept de régionalisation a-t-il une place dans le service offert ? C'est-à-dire, faut-il privilégier les questions provenant de personnes provenant du territoire de recrutement / de rayonnement de son université ? D'un autre côté, doit-

on se donner le mandat de répondre à toute question portant sur ce même territoire ?

Répétons que les réponses apportées à ces questions ne seront pas sans conséquence. On peut en effet croire qu'elles auront des répercussions sur des façons de faire dans d'autres secteurs de la bibliothèque ; ce qui complexifie d'autant la mise en place d'un service de référence à distance.

En même temps, il ne faudra pas perdre de vue le long terme. C'est-à-dire qu'il faut aussi commencer à s'interroger sur les caractéristiques souhaitées du futur service de référence à distance en consortium. Cette réflexion est d'autant plus essentielle que le service local de référence interactif implique des choix aux plans technologique et humain qu'il faut pouvoir réutiliser dans un contexte de consortium.

Ceci est un programme exigeant, nous en convenons. Mais nous croyons que si les bibliothèques universitaires québécoises réunies au sein du Sous-comité des bibliothèques poursuivent la réflexion entreprise ici, il leur sera possible d'avancer rapidement. Ainsi, elles pourront offrir prochainement à leurs usagers, des services de référence à distance adaptés à leurs besoins tout en utilisant de façon optimale les possibilités offertes par la bibliothèque virtuelle.

Annexes & Bibliographie

Annexe A

ELECTRONIC REFERENCE SERVICE

Categories and Questions for Discussion

Guidelines and Policies

- Should service be limited to specific users ? Many e-ref services state that they will answer questions from the institution's members and/or about the institution's collections. What about alumni ? CREPUQ users ? General public, such as those using government publications ?
- Should user authentication be used to limit service ?
- Should level of service differ by user category ?
- Should the library state a turnaround time for receiving a response ?
- What kinds of questions will or will not be answered?
- Will emphasis be on simply providing answers or on providing instruction and support for accessing and using the library's collections and services?
- Should the library prepare "standard responses" for out-of-scope questions ?
- Should some questions simply be ignored ? (spam, solicitations etc.)
- Should the guidelines be clearly stated on the Web site? On the same page as the form ? On a separate page ?

Organization and Procedures for E-mail Reference

- Who is responsible for answering the questions ? Librarians ? Staff ? Graduate students?
- Should responsibility be centralized or decentralized ?
- Should the library appoint a co-ordinator for the service ? Or should the head of reference be responsible ?
- Should there be one e-ref service for the institution or should each library within the institution have a separately run service?
- Should librarians be scheduled for e-ref service for a specific period (such as a week) and if so, will that librarian's desk schedule be reduced?
- Should questions be answered by the librarian or referred to other librarians, departments or libraries?
- Should there be specific guidelines for referring questions ? For example, sending an e-mail to the user that his/her question has been forwarded to someone. How should confirmation that the question is answered be recorded?
- Should statistics be kept ? If yes, how should they be kept ? By just numbers of questions ? Numbers of "out-of-scope" questions? Numbers of questions referred to others ? Numbers of instructional questions, reference questions? Time used to answer questions ?
- How will the reference interview be integrated ? Via more e-mail ? Via telephone ? In person ?
- Should the user be informed with an automatic response from the server that his/her question has been received? If yes, what should be included in this message ? Expectation of response time ? Policies ?
- Should the user also be informed if the response time has been surpassed, for example, "We are continuing to work on your question ... "

Submission Methods

- E-mail address to which queries can be sent
- Simple Web form with fields for name, e-mail address, and question.
- Detailed Web form with more than 2 or 3 basic fields.
- Interactive technologies : Chat, instant messaging software, Web contact center software, audio, video ?
- If electronic reference becomes interactive, there will be many more questions regarding policies and procedures, in addition to those stated above, for example:
 - Hours of service
 - Scheduling of staff
 - Selecting and buying the desired interactive software : in coordination with other libraries, other institutions, CREPUQ ?
 - Training of staff on the new software
 - What would be the role of Systems ? How much "set-up" would be necessary ? For example, keeping and maintaining a database of Frequently Asked Questions?

Promotion and Marketing

- Where should the link on the web site be placed? Top level ? Second level? On webpac ?
- Should the service be promoted and announced ?
- If yes, how ?
 - On website
 - Posters (in library ? on campus ?)
 - Campus newspapers
 - University electronic newsgroups
 - During library orientations
 - Library paper publications, such as newsletters or handouts

Evaluation of Service

- How will the service be evaluated ?
- Possible categories for evaluation (based on Abby Kasowitz et al. "Quality Standards for Digital Reference Consortia." *Reference and User Services Quarterly* 39 (4) Summer 2000) :
 - Authoritative
 - Accessible
 - Fast (turnaround of response)
 - Private (confidentiality)
 - Consistent with good reference practice
 - Clear in user expectations
 - Reviewed regularly
 - Provides access to related information
 - Non-commercial
 - Publicized
 - Instructive
 - Offers training to experts

Consortium Services

- Should e-ref services expand to consortia, as collections have ? CREPUQ ? Canada ? North America ? World ?
- 24/7 service ?
- Language of service ?
- Knowledge of collections/programmes/curricula of other institutions ?
- All questions regarding guidelines, policies, procedures, and submission methods would be magnified to set up a consortium e-ref service
- Such a service would not be possible without a substantial injection of money. Where would the money come from ? Provincial/federal government ? Other sources ?

Training

- Should training be provided for all staff responsible for e-ref service, especially in the context of a consortium-based service?
- What are the training goals and objectives ?
- Should training be formal or informal ?
- Who would be responsible for training ?
- Should a written manual be kept, containing response guidelines, policies, etc?
- Should feedback on performance be provided ?
- Should trained experts be recognized in some way to show that they have completed the training process successfully?
- Programme should include training on software used for interactive e-ref service.

Référence à distance interactive

Typologie des approches disponibles

Type	Logiciels (exemples)	Description	Avantages	Désavantages	Recommandation
Bavardage en ligne («Chat»)	LivePerson http://www.liveperson.com HumanClick http://www.humanclick.com	Logiciels de communication entre deux personnes ou plus, fonctionnant dans un environnement texte	Facile à utiliser Ne nécessite pas de télécharger un logiciel	Ne permet pas une véritable interaction N'offre pas la possibilité d'adresser des fichiers joints Ne conserve pas de copie d'archivage de la transaction Ne permet pas de laisser un message	Un premier pas qui doit déboucher vers l'utilisation de méthodes permettant une plus grande in-teractivité
NetMeeting et Instant Messaging	AOL Instant Messenger http://www.aol.com/aim/home.html MSN ICQ	Un «chat» amélioré	Possibilité d'envoyer des fichiers joints Possibilité de faire une recherche à partir du profil des membres Possibilité de laisser un message Souvent gratuit	Ne conserve pas de copie d'archivage de la transaction Nécessite de télécharger un logiciel	Préférable au «chat» mais limité quant à son avenir.
Conférence audiovidéo («Audio/video Conferencing»)	CUseeMe	Permet un contact interactif (audio-visuel)	Plus grande facilité de communication qu'une approche reposant sur l'écrit Permet de tenir compte du non-verbal Ne nécessite pas d'interurbain contrairement au téléphone (avantage, entre autres, pour la formation à distance)	Le fait de voir et d'entendre son répondant peut entraîner une réaction négative consciente ou inconsciente Nécessite de télécharger un logiciel Nécessite un équipement sophistiqué et des bandes passantes capables de supporter la transmission d'images en temps réel Plus facile à mettre en place dans le réseau local de l'université.	La solution à privilégier à court terme ...dans le cadre d'un réseau local.

<p>Web Contact Center</p> <p>ou Navigation en groupe («Collaborative browsing»)</p>	<p>Virtual Reference Desk Software (LSSI)</p> <p>http://www.lssi.com/virtual</p> <p>24/7 Reference</p> <p>http://www.247ref.org/</p>	<p>Intégration du «chat» et de l'audiovisuel</p>	<p>Intégration de toutes les fonctionnalités requises dans un même ensemble.</p> <p>Permet «unassisted collaborative browsing»</p> <p>Regroupe une large étendue de moyens de communication (téléphone, «chat», etc.</p> <p>L'identification de l'utilisateur peut être intégrée dans le logiciel (...plutôt que d'exiger une opération préalable)</p> <p>Offre la possibilité de prendre le contrôle du fureteur du demandeur</p> <p>Permet de transférer la demande à un tiers.</p> <p>Gère la file d'attente</p>	<p>Coût élevé du système</p> <p>Nécessite une formation des utilisateurs et du personnel</p> <p>Soulève des questions quant à la compatibilité de ces produits avec les autres produits informatiques disponibles à la bibliothèque.</p>	<p>La solution à envisager pour le moyen/ long terme.</p>
<p>Multiple-user-Oriented environments (MOOs)</p>	<p>enCoreXPress</p> <p>http://lingua.utdallas.edu/encore/</p> <p>TappedIn</p> <p>http://www.tappedin.org/</p>	<p>Création d'un espace virtuel de discussions accessible, théoriquement, à un nombre illimité de participants</p>	<p>Très intéressant dans un contexte d'enseignement / de cours</p> <p>Permet «unassisted collaborative browsing»</p>	<p>Risque de devenir cacophonique si le nombre de participants est trop élevé</p>	<p>Une solution à envisager dans un contexte de formation.</p>

Bibliographie

Dans ce document, on a abondamment cité des articles provenant du numéro spécial de *Reference & User Services Quarterly* (v.39, #4 – Summer 2000) qui est entièrement consacré à la question de la référence à distance. Citons :

- Gray, Suzanne M. Virtual reference services : Directions and agendas (pages 365–375)
- Kasowitz, Abby. Quality standards for digital reference consortia (pages 355–364)
- Lankes, R. David. The Birth Cries of Digital Reference : An Introduction to this Special Issue (pages 352–354).
- McGlamery, Susan. Moving reference to the Web (pages 380–386)
- Straw, Joseph E. A virtual understanding : The reference interview and question negotiation in a digital age (pages 376–379)
- Wilson, Myoung C. Evolution or entropy ? Changing reference/user culture and the future of reference librarians (pages 387–391)

On a aussi consulté les documents suivants :

Association of Research Libraries. *Electronic Reference Service*. October 1999 (SPEC Kit, 251).

Bristow, Ann, and Mary Buechley. Academic Reference Service over E-mail : An Update. *College & Research Libraries News* 56,7 (July/August 1995) : pages 459–462.

Frank, Donald G. *et. al.* "The Changing Nature of Reference and Information Services : Predictions and Realities." *Reference & User Services Quarterly* 39,2 (Winter 1999) pages 151–157.

Janes, Joseph, David Carter, and Patricia Memmott. Digital Reference Services in Academic Libraries. *Reference & User Services Quarterly* 39,2 (Winter 1999) pages 145–150.

Kresh, Diane Nestor. Offering High Quality Reference Service on the Web : The Collaborative Digital Reference Service (CDRS). *D-Lib Magazine* 6,6 (June 2000)

<http://www.dlib.org/dlib/june00/kresh/06kresh.html>

McGlamery, Susan and Steve Coffman. The Librarian and Mr. Jeeves. *American Libraries* 31,5 (May 2000) pages 66–69.

Meola, Marc and Sam Stormont. Real Time Reference Service for the Remote User : From the Telephone and Electronic Mail to Internet Chat, Instant Messaging, and Collaborative Software. *Reference Librarian* 67/68 (1999) pages 29–40.

Ware, Susan A., Patricia S. Howe, and Rosemary G. Scalese. Interactive Reference at a Distance : A Corporate Model for Academic Libraries." *Reference Librarian* 69/70 (2000) pages 171–179.

Enfin, pour une liste exhaustive de documents sur le sujet, on peut faire appel à la bibliographie tenue à jour par Bernie Sloan de la Graduate School of Library and Information Science de l'University of Illinois at Urbana-Champaign : <http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/digiref.htm>

NOTES

[1] Une situation qu'on retrouve à travers l'Amérique du Nord. Rappelons à ce propos qu'en 1995 le National Center for Education Statistics indiquait que 62% des établissements d'enseignement supérieur aux États-Unis offraient de la formation à distance faisant appel à l'audiovisuel ou à l'ordinateur et que 75% des institutions avaient l'intention d'accroître leur utilisation de ces technologies au cours des trois années suivantes. (National Center for Education Statistics. *Distance Education in Higher Education*. Washington, D.C, 1997).

[2] Un sujet d'actualité dans le contexte des achats qui seront faits dans le cadre du *pclns* !

[3] Wilson, Myoung C. Evolution or entropy ? Changing reference/user culture and the future of reference librarians. *Reference & User Services Quarterly* v.39, #4 (Summer 2000) pp.387–391

[4] Signalons ici que ce numéro de *Reference & User Services Quarterly* (v.39, #4 – Summer 2000) est entièrement consacré à la problématique du service de référence à l'ère de la bibliothèque virtuelle.

[5] Gray, Suzanne M. Virtual Reference Services : Directions and Agendas. *Reference & User Services Quarterly* v.39, #4 (Summer 2000), pp.365-375.

[6] McGlamery, Susan et Steve Coffman. Moving Reference to the Web. *Reference & User Services Quarterly* 39, 4 (Summer 2000), p.380–386.

[7] Wilson, Myoung C. op. cit.

[8] Joseph E. Straw. A Virtual Understanding : The Reference Interview and question negotiation in the Digital Age. *Reference & User Services Quarterly* v.39, #4 (Summer 2000) pp.376–379.

[9] Sur ce point, on observe qu'au moins trois approches différentes sont utilisées dans les bibliothèques universitaires québécoises. La première consiste à offrir la possibilité d'adresser les questions à des personnes différentes selon l'objet de la demande. Pour les usagers ne connaissant pas la personne ou le service en mesure de répondre, il est possible d'adresser sa demande à une adresse générique de courriel. Dans le second cas, toutes les demandes sont dirigées vers une seule boîte de courriel où un employé les trie avant de les transférer aux différentes personnes en mesure d'y répondre. La dernière situation est le cas où les messages sont aussi dirigés vers une seule adresse de courriel mais où la personne qui accède aux messages doit leur répondre. Ici, contrairement à la situation précédente, le transfert de la demande à un tiers est l'exception plutôt que la règle. Le répondant peut être une personne ou un groupe désigné(e) à cette tâche ou on peut instaurer une rotation parmi les bibliothécaires de référence qui assument alors cette responsabilité à tour de rôle.

[10] Association of Research Libraries. *Electronic Reference Service*. October 1999 (SPEC Kit, 251). <http://www.arl>.

Notons cependant que la situation décrite dans cette compilation a beaucoup évolué au cours de la dernière année et que si cette étude était refaite aujourd'hui, on constaterait plusieurs différences importantes quant aux tendances observées.

[11] Il est commun de faire appel à un formulaire électronique — souvent appelé *Ask-A-Librarian* — afin de standardiser le processus et de vérifier le statut du demandeur.

[12] Bristow, Ann et Mary Buechely. Academic Reference Services over E-mail: An Update. *College & Research Libraries News* v.56, #7 (July/August 1995) pp.459–462.

[13] McGlamery et Coffman, op. cit. p. 382.

[14] Ibid., p. 382

[15] Pensons ici à informations ou des nouvelles sur la bibliothèque.

[16] D'après nos recherches, le service le moins cher serait *HumanClickPro* avec un coût mensuel de 89,50\$US alors que le plus cher serait *Virtual Reference Desk Software (LSSI)* qui a un coût de base de 8 000\$US auquel s'ajoutent des frais annuels de 6 000\$US par poste.

[17] A. Kasowitz, B. Bennett, et R.D. Lankes. Quality standards for digital reference consortia. *Reference and User Services Quarterly*, v. 39, #4, Summer 2000, pp.355–364

[18] La Library of Congress travaille avec des partenaires répartis sur toute la surface du globe afin de trouver, entre autres, une solution peu coûteuse à la difficulté d'offrir un service 24 heures sur 24. <http://www.dlib.org/dlib/june00/kresh/06kresh.html>

[20] On peut ici faire un lien avec le résumé que Nancy Glass fait dans le numéro de décembre d'*Actualités ICIST* à propos de la présentation de Stephen Arnold lors la conférence *Internet Librarian 2000* qui s'est tenue du 6 au 8 novembre 2000 à Monterey, CA. (http://www.nrc.ca/cisti/bacr/cn17n3_f.shtml#4)

Elle signale que celui-ci a fait ressortir les points suivants :

Une tendance particulièrement révélatrice dans l'industrie est celle du regroupement. Les entreprises reconnaissent maintenant l'importance du Web en tant que facteur d'intégration et misent sur l'engouement des clients pour le « guichet unique ». À mesure qu'elles fusionnent et élargissent leurs gammes de produits et de services, les entreprises offrent de plus en plus de services en temps réel, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Résultat : les clients consultent les sites Web en s'attendant à ce qu'Arnold appelle « le service personnalisé ». Ils désirent plus que jamais recevoir des produits qui répondent à leurs exigences particulières.

On peut donc s'attendre à ce que les usagers de bibliothèques réclament aussi des services adaptés à leurs besoins. Arnold a souligné qu'il s'agissait d'une occasion d'expansion pour les bibliothèques et que l'accès en temps réel serait particulièrement important. Il prédit une augmentation du niveau et du rayonnement de l'échange d'information entre les usagers et les bibliothécaires, ce qui se traduira, selon lui, par une amélioration générale des niveaux et de la qualité des services.
