

Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif

Analyses comparées et propositions à partir de l'exemple de l'Université de Montréal

Claire Nguyen

Sous la direction d'Elisabeth Noël

Conservateur de bibliothèque - Enssib

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude – janvier 2006

Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif

Analyses comparées et propositions à partir de l'exemple de l'Université de Montréal

Sous la direction d'Elisabeth Noël

Conservateur de bibliothèque - Enssib

Stage effectué à l' Université de Montréal (Canada) sous la direction de Mme Hélène Tardif et de M. George Clonda

Auteur

Remerciements

En mémoire de Sylvie Mony, qui dirigea mon Projet Personnel Professionnel en 2003, trop tôt disparue l'été suivant.

Je tiens à remercier pour sa grande disponibilité, ses conseils constants et avisés, et pour sa patiente relecture, Mme Elisabeth Noël qui a bien voulu guider mon travail.

J'exprime également toute ma reconnaissance à Mme Hélène Tardif, ma responsable de stage à l'Université de Montréal, qui m'a initiée aux « secrets » de mon sujet, avec humour et professionnalisme.

Que soient remerciées également les bibliothécaires qui ont bien voulu s'entretenir avec moi, en France comme au Canada, à savoir Mme Catherine Burtin, Mme Delmas-Tuffet, Mme Isabelle Copin, M. Joe Blonde, M. Pascal Lupien, M. Philippe Martin (OCLC France), Mme Manon Barbeau (OCLC Québec).

Enfin, je n'oublierai pas les personnes qui ont accepté de répondre à mon enquête et qui ont bien voulu correspondre avec moi, notamment, M. Jean-Charles Houpier, Mme Martine Kauffman, M. Nicolas Morin, M. Jean-Philippe Accart, M. Jean-Philippe Lamy, Mme Raphaëlle Bussemey, Mme Hélène Gautier-Gentès, Mme Anne Pajar, Mlle Sarah Salsik, M. Sylvain Chuzeville, Mme Cécile Clarac, Mlle Gaëla Bru, Mlle Gwenaëlle Marchais, Mme Françoise Chambefort, Mme Amandine Minard, Mme Dominique Baude, Mme Guillemette Trognot, M. Philippe Pinçon, M. Bruno Jupile, M. Stéphane Lanoë, Mme Nathalie Marcerou (Couperin), M. Jean-Louis Hervé, M. Olivier Dive.

... ainsi que mes collègues de promotion (DCB14, DCB13 - FIBE, cycle K), qui m'ont donné de précieux renseignements sur leurs établissements.

Résumé :

Cette étude a pour objet les services de référence virtuelle dans les bibliothèques d'enseignement supérieur, dont une enquête dresse un état des lieux au Québec et en France. A partir de l'exemple de l'Université de Montréal, d'une revue de littérature, ainsi que d'autres expériences, notamment au Québec, nous proposerons des modèles d'organisation ainsi que des processus d'implantation applicables en France, où l'offre dans ce domaine est naissante. Le déploiement d'un service de référence en ligne gagne néanmoins à se faire dans un cadre collaboratif ; nous allons donc étudier les atouts, les contraintes et les conditions de la création d'un réseau coopératif en France.

Descripteurs :

Université de Montréal

Bibliothèques et internet

Bibliothèques**Services de référence virtuels

Bibliothèques universitaires**France

Bibliothèques universitaires**Québec (Canada)

Toute reproduction sans accord express de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.

Abstract :

This study is aimed at Virtual reference Services in Academic Libraries, a proper inventory being drawn up, both in France and Québec. By studying typical examples picked up in Montréal, as well as Province of Québec Universities, including literature reviews and worldwide experiences, I am setting up and suggesting organization plans and establishment programs which could apply to French Academic Libraries, just starting up now, and in the need. I'm also working on the help these plans and programs could get from other Libraries (National, government or local), finding out about institutional conditions and limits of a Virtual Reference Consortium in France.

Keywords :

Université de Montréal

Libraries and the Internet

Electronic reference services

Academic Libraries**France

Academic Libraries **Québec (Canada)

Sommaire

INTRODUCTION.....	8
--------------------------	----------

LA RÉFÉRENCE VIRTUELLE : UN UNIVERS EN PERPÉTUEL

MOUVEMENT.....	11
-----------------------	-----------

1. DÉFINITION ET TYPOLOGIE.....	12
---------------------------------	----

<i>1.1. Essais de définitions.....</i>	<i>12</i>
--	-----------

<i>1.2. Le processus d'un entretien de référence virtuelle</i>	<i>14</i>
--	-----------

<i>1.3. Proposition de typologie.....</i>	<i>15</i>
---	-----------

<i>1.4. Normes et interopérabilité.....</i>	<i>17</i>
---	-----------

2. LA RÉFÉRENCE À DISTANCE, UNE LÉGITIMITÉ DÉJÀ CONTESTÉE.....	17
--	----

<i>2.1. Les moteurs de recherche, la concurrence des Ask an expert et des sites privés concurrentiels.....</i>	<i>18</i>
--	-----------

<i>2.2. Ce qui fait débat, faux procès et vrais avantages.....</i>	<i>20</i>
--	-----------

<i>2.3. Surmonter les réticences</i>	<i>22</i>
--	-----------

3. LA PLUS-VALUE DE LA RÉFÉRENCE À DISTANCE EN BU.....	24
--	----

<i>3.1. Dynamiser le service de référence</i>	<i>25</i>
---	-----------

<i>3.2. Satisfaire un public exigeant.....</i>	<i>26</i>
--	-----------

<i>3.3. Contribution à la politique de service</i>	<i>27</i>
--	-----------

<i>3.4. De la formation à la recherche à la formation en ligne.....</i>	<i>28</i>
---	-----------

ANALYSE COMPARÉE DES SERVICES DE RÉFÉRENCE À DISTANCE

<u>DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR EN FRANCE ET AU QUÉBEC....</u>	30
--	-----------

1. AU QUÉBEC : DES DÉBUTS DIFFICILES.....	30
---	----

<i>1.1. Un intérêt fort : l'impulsion de la CREPUQ.....</i>	<i>30</i>
---	-----------

<i>1.2. Les problèmes techniques dominant.....</i>	<i>31</i>
--	-----------

<i>1.3. Le service de référence virtuelle à l'UdeM : renaissance ou redéploiement ?.....</i>	<i>34</i>
--	-----------

2. UN INTÉRÊT NAISSANT EN FRANCE.....	38
---------------------------------------	----

<i>2.1. Le « retard » français?.....</i>	<i>38</i>
--	-----------

<i>2.2. Méthodologie de l'enquête auprès des bibliothèques françaises.....</i>	<i>40</i>
--	-----------

<i>2.3. Analyse des résultats de l'enquête.....</i>	<i>41</i>
---	-----------

<u>PROPOSITIONS POUR LA MISE EN PLACE D'UN SERVICE DE RÉFÉRENCE VIRTUELLE</u>	<u>45</u>
1. PHASE PRÉPARATOIRE.....	45
<i>1.1. Une analyse des besoins ?.....</i>	<i>45</i>
<i>1.2. Comité de pilotage et groupes de travail.....</i>	<i>46</i>
2. DÉFINIR LA POLITIQUE DU SERVICE.....	48
<i>2.1. Quelques précautions</i>	<i>49</i>
<i>2.2. Quel public ?.....</i>	<i>49</i>
<i>2.3. Définir un niveau de service.....</i>	<i>50</i>
<i>2.4. Contenu, structure et qualité des réponses.....</i>	<i>53</i>
3. DÉFINIR L'ORGANISATION DU TRAVAIL.....	54
<i>3.1. Choisir un modèle d'organisation.....</i>	<i>54</i>
<i>3.2. De nouvelles compétences?.....</i>	<i>57</i>
<i>3.3. Choisir des outils adaptés.....</i>	<i>59</i>
4. PROMOUVOIR ET ÉVALUER.....	62
<i>4.1. Une nécessaire promotion</i>	<i>62</i>
<i>4.2. Définir des critères d'évaluation.....</i>	<i>64</i>
<i>4.3. Les outils et moyens d'évaluation.....</i>	<i>65</i>
5. L'INTÉGRATION DANS LA POLITIQUE DOCUMENTAIRE ET LES SERVICES AUX USAGERS.....	67
<u>LES PERSPECTIVES : LES RÉSEAUX COLLABORATIFS.....</u>	<u>70</u>
1. <u>COLLABORER : UN PASSAGE OBLIGÉ ? RAPIDE TOUR DU MONDE DES RÉSEAUX COLLABORATIFS.....</u>	<u>70</u>
<i>1.1. Un rapport gagnant/gagnant.....</i>	<i>70</i>
<i>1.2. Une variété de modèles.....</i>	<i>72</i>
<i>1.3. Difficultés et spécificités</i>	<i>75</i>
2. <u>LA COLLABORATION : UN CHANTIER AVANCÉ AU QUÉBEC, UN TERRAIN PLUS DÉLICAT EN FRANCE.....</u>	<u>77</u>
<i>2.1. Au Québec : une idée ancienne.....</i>	<i>77</i>
<i>2.2. En France : des initiatives isolées et apparemment contradictoires ?.....</i>	<i>80</i>
3. <u>PISTES DE RÉFLEXION POUR LA MISE EN PLACE D'UN RÉSEAU COOPÉRATIF DE SCD ET D'ÉTABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR EN FRANCE.....</u>	<u>82</u>

<i>3.1. Un terrain favorable ?</i>	82
<i>3.2. Unité ou pluralité des réseaux ?</i>	84
<i>3.3. La constitution d'un réseau coopératif</i>	85
<i>3.4. Rêvons un peu : perspectives lointaines ?</i>	87
CONCLUSION	90
TABLE DES SIGLES ET GLOSSAIRE	91
BIBLIOGRAPHIE	94

Introduction

« Only a few years ago, the term « digital reference » would have been unknown (...) digital reference can no longer be considered the future of librarianship. Digital reference is *now* ». ¹

Par cette phrase, Charles McLure résume **l'émergence rapide** de la référence virtuelle et en même temps son immédiateté et sa pertinence ; elle ne doit pas faire partie d'un imaginaire bibliothéconomique lointain, mais d'un projet à mettre en œuvre bien ancré dans la réalité. Est illustré aussi l'intérêt certain des bibliothécaires pour ce nouveau mode de référence, mais un **intérêt décalé** dans le temps selon les pays, les traditions, les types de bibliothèques.

Faire de la référence virtuelle, c'est faire de la référence en utilisant de **nouvelles technologies de la communication** et donc exploiter toutes les fonctionnalités d'Internet. Les bibliothécaires font depuis longtemps de la référence à distance via le téléphone et le courrier, il serait donc logique qu'ils utilisent les nouveaux media pour répondre aux usagers. Certes, le courriel est utilisé en France, et ailleurs, comme outil de renseignement, mais son utilisation n'est pas rationalisée ni systématisée. Et d'autres fonctionnalités de l'Internet sont pour le moment marginalisées (chat ou clavardage, co-navigation - que je détaillerai dans mon développement). Il s'agit donc ici du renouvellement d'une fonction ancienne et primordiale des bibliothécaires.

On constate en effet un décalage de l'intérêt des bibliothécaires selon les pays et les cultures. Il se manifeste par la mise en place dès les années 1999-2000 de services de référence virtuelle aux Etats-Unis et dans les pays nordiques - de culture anglo-saxonne protestante privilégiant l'accès direct au document - face à l'absence de projet voire d'intérêt dans les pays de tradition différente, comme la France. De manière plus atténuée, ce décalage existe entre les bibliothèques françaises et québécoises, ces dernières étant influencées par leurs puissants voisins, décalage que j'ai tenté d'illustrer dans mon mémoire.

Selon les types de bibliothèques, les initiatives sont plus ou moins tardives : au Québec et en Europe du sud et du centre, ce sont les **bibliothèques publiques** ou

¹ Charles Mac Lure cité par LANKES R. David, COLLINS John, KASOWITZ Abby. *Digital reference service in the new Millenium : planning, management, and evaluation*. New York : Niel-Schuman, 2000, 225 p.

nationales qui sont pionnières en la matière, alors que les projets se sont fait de manière plus équilibrée dans les pays et régions anglophones et d'Europe du nord. La **demande** des usagers pour autant est-elle absente des pays plus réticents ? Les bibliothèques françaises vivent-elles au même rythme que les **autres services publics** ? Selon une étude réalisée en 2005 pour le compte de la Commission Européenne, plus de 90% des prestataires de services publics sont désormais présents sur Internet, et surtout 40 % des services publics de base sont totalement interactifs.² Selon une autre étude de Cap Gemini menée en janvier 2004, les entreprises et les citoyens accordent des notes d'appréciation plus élevées aux administrations publiques qui ont recours aux nouvelles technologies pour fournir de nouveaux services. Le succès du *Guichet du Savoir* de la Bibliothèque Municipale de Lyon (BML), qui répond à tous via un forum, est le brillant exemple que les usagers des bibliothèques sont aussi enthousiastes pour ce nouveau type de service.

En France, les bibliothèques universitaires et d'enseignement supérieur semblent doublement « à la traîne », et par rapport à d'autres pays développés, et par rapport aux bibliothèques publiques. Ce sujet et ce constat m'avaient déjà intéressée lors de mon stage de bibliothécaire en mars 2003 à la Bibliothèque Interuniversitaire de Médecine (BIUM), alors sur le point de lancer son service novateur de référence à distance, *BiumInfo*. J'ai donc souhaité profiter du stage et du mémoire d'étude de ma formation de conservateur cette année pour approfondir ma réflexion, étudier un système existant ailleurs, faire des propositions pour les bibliothèques universitaires françaises, et proposer une synthèse - modeste. J'ai donc choisi de partir à l'Université de Montréal (UdeM)³ qui teste un troisième logiciel de référence à distance dans une bibliothèque test ; elle va rouvrir son service en janvier 2006 après plusieurs mois d'interruption. Il s'agit pour le moment de la seule université francophone du Québec offrant un service combinant courriel, chat et co-navigation.

Cette période de mise en place, de test et de réflexion a été un atout, car j'ai pu d'une part voir comment une politique de service et une implémentation technique se déroulaient, et d'autre part identifier les problèmes, car ils sont encore

² Voir le portail EUROPA : <http://europa.eu.int/scadplus/leg/fr/s21012.htm> (consulté le 5 septembre 2005).

³ J'utiliserai une majuscule à université quand il s'agira d'une université québécoise, pour respecter l'usage québécois.

nombreux. De plus, étudier les bibliothèques québécoises me donnait un élément de comparaison plus réaliste avec la France, que n'auraient pu offrir les bibliothèques américaines bien plus avancées en la matière et bien mieux dotées financièrement. Enfin, j'ai pu suivre de très près, voire participer à ma petite échelle, au projet de mise en place d'un **réseau collaboratif** des bibliothèques universitaires au Québec.⁴

Si je pars de l'exemple des bibliothèques de l'Université de Montréal que j'ai étudiées pendant trois mois, j'élargis mon champ d'analyse à un corpus bien plus vaste, c'est à dire les bibliothèques universitaires québécoises, afin de mener une analyse comparée avec les bibliothèques françaises universitaires et d'enseignement supérieur. Pour donner encore plus de richesses à mon propos, j'ai recueilli via la prolifique littérature (en anglais principalement) de nombreux exemples venus d'ailleurs (Etats-Unis, pays nordiques, Europe, voire Océanie).

Dans un premier temps, grâce à un état de l'art, je propose ici un état global des lieux, une typologie des services des références à distance, mesurant leur difficile perception parfois par les usagers et les professionnels, alors que leur plus-value est évidente en bibliothèque universitaire. Puis, je recentre cet état des lieux autour des bibliothèques françaises et québécoises et je présente les résultats de mon enquête auprès des bibliothèques françaises. Ma troisième partie s'organise autour de propositions - et de points de vigilance - en vue de la mise en place d'un service de référence virtuelle, se présentant comme une « boîte à outils ». Enfin, dans un dernier temps, après un rapide panorama des réseaux collaboratifs, j'essaie de prouver les avantages de cette nouvelle organisation partagée du travail, avant d'offrir quelques pistes de réflexion adaptées aux bibliothèques françaises.

⁴ NGUYEN Claire. *Les bibliothèques de l'Université de Montréal*. Villeurbanne : Enssib, Diplôme de conservateur de bibliothèque. 76p. Rapport de stage : Enssib : 2005.

La référence virtuelle : un univers en perpétuel mouvement

En 1999, l'ARL⁵ (*American Research Libraries*) a mené une enquête sur les services de référence à distance disponibles dans les établissements de ses membres, confirmant le grand intérêt des bibliothèques américaines pour le sujet : 96% d'entre elles avaient un service de référence électronique, dont 50% dataient de plus de trois ans. Un détour par les pages de *LiveRef*⁶, site Internet dédié à la référence virtuelle en bibliothèque, et une rapide revue de littérature, témoigne du foisonnement des projets. Aux Etats-Unis, au Canada, en Grande-Bretagne, en Scandinavie, en Espagne, en Suisse, en Australie, à Singapour, en Belgique, voire en France, en bibliothèque publique, spécialisée, nationale, comme en bibliothèques universitaire, de telles initiatives abondent. La littérature, anglo-saxonne en majeure partie, est prolifique en la matière, en témoigne la longue bibliographie établie par Bernie Sloan⁷ datée de 2004, et présentant plus de 400 références, la plupart datant de moins de cinq ans. Des instituts de recherche en sciences de l'information comme celui de Syracuse se spécialisent dans ce domaine. Des revues spécifiques sont nées comme *Internet Reference Services Quarterly*, outre les revues spécialisées dans les services de référence qui font la part belle aux services en ligne - *Reference Librarian* y a consacré tout un volume en 2003. Les périodiques relatifs aux nouvelles technologies de l'information et/ou en bibliothèque y consacrent des nombreux articles (*Information Today, Interne Services Quaterly, Advanced Technology Libraries*).

Le VRD (Virtual Reference Desk),⁸ créé par l'équivalent du ministère américain de l'Education, travaille depuis 1997 à l'avancement de la référence numérique en coordonnant le réseau collaboratif *Ask an expert*, qui redirige les questions des

⁵ NOVOTNY Eric. « Evaluating Electronic Reference Services: Issues, Approaches and Criteria » in SU Di (ed.). *Evolution in Reference and Information services : the impact of Internet*. New York: Haworth Information Press, 2002, xvii, 230 p.

⁶ Voir <http://www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/LiveRef.htm> (consulté le 5 septembre 2005).

⁷ Voir <http://people.lis.uiuc.edu/~b-sloan/digiref.html> (consulté le 15 juillet 2005). Une autre bibliographie sur les réseaux collaboratifs, plus concise, est également disponible sur le même site.

⁸ Voir www.vrd.org (consulté le 10 septembre 2005).

internauts vers les services adéquats. Le VRD a de plus travaillé à la qualité du service et donné des normes de qualité à son réseau.

Bernie Sloan, David Lankes, Anne Grodzins Lipow, Jody Fagan se sont faits une réputation d'experts dans ce domaine, au sujet duquel David Lankes consacre un blog.⁹ En France, Nicolas Morin et Jean-Philippe Accart ont aussi montré leur intérêt pour la question. Bertrand Calenge et Patrick Bazin ont eux témoigné abondamment de l'expérience du *Guichet du Savoir*.¹⁰ Au Québec, Pascal Lupien¹¹ déplore le peu de littérature en français existant sur la question, modeste reflet des rares projets dans les pays francophones, et notamment en France. J'ai recensé dans le *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* six articles traitant partiellement ou non du sujet depuis 2003. Ils portent notamment sur les choix techniques, le débat sur la légitimité de ces services, le rôle du bibliothécaire dans ce contexte, des études de cas, la nécessaire collaboration en réseau. Des listes de diffusion comme DIG_REF et LIST_SERV¹² rendent compte des projets en cours, de la vie quotidienne de ces services, des difficultés rencontrées, et des espoirs caressés.

1. Définition et typologie

1.1. Essais de définitions

Avant de parler de référence virtuelle, proposons une définition de la fonction de référence en bibliothèque. Relisons Bertrand Calenge,¹³ pour qui la fonction de référence est une « fonction organisée de réponses personnalisées à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation »

Corinne Verry-Jolivet¹⁴ distingue concrètement trois types de service :

l'exploitation et la mise en valeur des ouvrages de référence au sens large, un

⁹ LANKES David. *Virtual Dave...Real Blog*. Disponible sur : <<http://quartz.syr.edu/rdlankes/blog/>>(consulté le 15 octobre 2005).

¹⁰ BAZIN Patrick. « Plus proches plus lointains ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2004, t.49, n°2, p.8-14 et PIETRO Christelle Di, CALERGE Bertrand. « Le Guichet du Savoir : Répondre aux demandes de contenus ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, t.50, n° 4, p. 38-42.

¹¹ LUPIEN Pascal. « La référence virtuelle en temps réel: avantages et défis ». *Argus*, 2000, vol. 33, n°1, p.13-18.

¹² On peut trouver les autres listes sur : <www.groups.yahoo.com/group/dig_ref/>, <www.library.kent.edu/libref-1, <www.egroups.com/group/livereference> (consultés le 5 octobre 2005).

¹³ CALERGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer. L'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1996. 129 p.

¹⁴ VERRY-JOLIVET Corinne (dir.). *Créer et gérer un service de référence*. Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1996,141 p.

service de recherche bibliographique, un service de documentation spécialisé séparé du reste de la bibliothèque.

Remarquons que la fonction d'un service de référence n'est pas identique pour les Français et les Anglo-Saxons – qui influencent la tradition bibliothéconomique québécoise. Pour ces derniers, le service de référence englobe en effet tout type de renseignement, alors que les Français associent plutôt service de référence à service de référence bibliographique.¹⁵ Cette acception est importante pour la politique de service à définir.

En outre, selon Bertrand Calenge, la fonction de référence doit obéir à certaines exigences : la connaissance du public et de ses besoins d'information, la satisfaction d'une attente spécifique dont l'entretien de référence serait le support le plus personnalisé et le plus adéquat, la priorité donnée à l'information par rapport à la documentation possédée par la bibliothèque, une distinction spécifique des autres services, la construction d'outils pour aider le personnel de référence. Ces exigences seront tout aussi valables pour le travail de référence virtuelle.

En effet, un service de référence virtuelle (SRV) ou service de renseignement à distance (SRD), n'est pas vraiment un nouveau service, finalement il ne fait qu'utiliser de nouveaux médias.

Susan McGlamery et Steve Coffman¹⁶ donnent une définition dans ce sens « fourniture de référence traditionnelle par le biais du medium électronique ».

Cécile Lointier¹⁷ relève plusieurs terminologies anglaises: *electronic reference*, *reference*, *online*, *reference digital reference*, *live reference*, *AskA*, *live Reference* (impliquant là chat ou vidéoconférence).

Dans un sens très (trop ?) large, les bibliothèques virtuelles, les bases de signets, voire les bibliographies en ligne et les catalogues Web, sont parfois assimilés à un

¹⁵ DESSERTAZ Kari, JOSTE Clémence, LAMY Stéphanie [et al]. *Orienter, renseigner et former à la Bibliothèque Interuniversitaire de la Sorbonne élaboration d'une offre de nouveaux services à distance pour la salle de référence*. Villeurbanne : Enssib, Diplôme de conservateur de bibliothèque. Mémoire projet : Enssib : 2004 ; et CHARLES Evelyne, CLOQUIER Christophe, DEBAR Eléonore [et al]. *Les services distants aux usagers de la bibliothèque de l'Institut national d'histoire de l'art*. Villeurbanne : Enssib, Diplôme de conservateur de bibliothèque. Mémoire projet : Enssib : 2004.

¹⁶ COFFMAN Steve, McGLAMERY Susan. « Moving Reference to the Web ». *Reference & User Services Quarterly*, summer 2000, vol. 39, n° 4, p.380-386.

¹⁷ LOINTIER Cécile. « La référence virtuelle : définition, typologie et normes ». *Argus*, printemps-été 2004, vol.33, n°1, p.21-26.

SRV. Joanne Silverstein¹⁸ replace la référence virtuelle dans le contexte de la médiation humaine et experte du bibliothécaire (« un réseau d'expertise, une intermédiation humaine et des ressources placées à la disposition des usagers dans un environnement en ligne »). Le terme de « renseignements à distance » est commode, mais *stricto sensu*, englobe des moyens traditionnels comme le téléphone, très répandu encore. Quant aux services à distances, il s'agit d'un terme trop large, comprenant le prêt en bibliothèque, voire le catalogue en ligne. La CREPUQ (Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec) a adopté le terme de renseignement à distance en ligne (RDL). Je choisirai, parmi d'autres possibilités, la dénomination de service de référence virtuelle/virtuel - les deux orthographes sont utilisées - regroupant les **services de renseignement/référence par Internet**, offrant un point d'accès unique, identifiable, repérable, basés sur une organisation du travail précise et une politique de service définie.

1.2. Le processus d'un entretien de référence virtuelle

A présent, je vais présenter les acteurs et le processus d'un entretien de référence virtuelle. Dans le « modèle transactionnel », que je calque sur la traduction américaine de « Reference transaction », ou transaction de référence, David Lankes et John Collins¹⁹ définissent cinq acteurs : l'utilisateur, l'agent filtreur (qui peut également être automatisé) qui filtre les questions déjà posées, le bibliothécaire « répondant », l'administrateur qui gère et surveille les flux de questions, le coordinateur du projet qui définit l'implémentation du système, les politiques de service et les procédures. Ces fonctions sont superposables et peuvent être assumées par une seule personne.

Jeffrey Pomerantz, Scott Nicholson et David Lankes distinguent quant à eux cinq fonctions²⁰ : l'« acquisition de la question » (réception de la question), le tri (transfert à un expert qui peut être automatique avec un lien à une base de connaissance), la formulation et l'envoi de la réponse, le traçage (suivi des

¹⁸ SILVERSTEIN Joanne. « Digital Reference. An Overview [en ligne] ». *D-Lib Magazine*, 2003, vol.9, n°2. Disponible sur : <<http://www.dlib.org/dlib/february03/02guest-editorial.html>> (consulté le 20 septembre 2005).

¹⁹ LANKES R. David (pref.) in LANKES R. David, COLLINS John, KASOWITZ Abby. *Op.cit.*

²⁰ POMERANTZ Jeffrey, NICHOLSON Scott, LANKES R. David. « Digital reference triage: An investigation using the Delphi method into the factors influencing question routing and assignment [en ligne] ». *The Library Quarterly*, 2003, vol.73, n°2, p.103-120. Disponible sur : <<http://bibliomining.com/nicholson/triage.html>> (consulté le 16 octobre 2005).

réponses au niveau qualitatif et quantitatif), la création de ressources « support », permettant d'utiliser des données pour améliorer les collections et les outils de référence afin de répondre au mieux aux usagers.

On peut y ajouter des fonctions supplémentaires comme l'**archivage** (via par exemple une **base de connaissance**, qui est un réservoir des questions - réponses intéressantes ou fréquentes, pouvant ou non être visible par les usagers), couplé ou non à la communication et au partage d'informations (via aussi une base de connaissance visible, sur laquelle des recherches peuvent être effectuées, ou un fichier envoyé par le bibliothécaire, ou encore une Foire aux Questions, FAQ).

L'utilisateur peut accepter de recevoir par courriel sa conversation avec les liens URL utilisés et toutes les étapes de sa recherche, il s'agit de la **transcription**.

1.3. Proposition de typologie

On doit tout d'abord bien dissocier les types de technique, correspondant aux différents supports.

Ces deux modes sont soit **asynchrone**, c'est-à-dire en temps différé (utilisant un formulaire Web ou le courriel), soit **synchrone**, c'est-à-dire en temps réel (utilisant le chat ou clavardage, la messagerie instantanée).

Détaillons ces différents supports :

- Le **courriel** (via une boîte de gestion *Outlook*, *Eudora*, ou *Webmail*) est le moyen le plus répandu, car ne nécessitant que peu de moyens. Il est le point d'accès dédié du service de référence. Le délai de réponse est plus long, il n'y a pas d'interactivité possible, mais on peut y joindre des fichiers. Il permet aussi au bibliothécaire de construire sa réponse.

- Le **formulaire**. Par une série de questions cadrant sa question, l'utilisateur dispose d'une aide pour formuler et structurer au mieux sa question. D'autre part, la bibliothèque peut collecter des informations diverses sur le profil de l'utilisateur - si une identification minimale est demandée (cycle, niveau, discipline). Ce support ne nécessite pas non plus de formation ni de logiciel particulier.

- Le **clavardage ou chat par messagerie instantanée** (*Instant messaging* ou *IM*) se pratique en temps réel. Il peut être gratuit et n'exigeant que le téléchargement d'un *plug-in*. Il offre un haut degré d'interactivité, des réponses

pré-formatées. Cependant, sa gamme de fonctionnalités est assez restreinte (pas d'archivage, pas de co-navigation la plupart du temps). Il pose aussi un problème de protocole (tous les systèmes comme *Msn*, *ICQ* ne communiquent pas entre eux).²¹ Les bibliothécaires ne se sentent pas toujours à l'aise avec ce mode de communication quasi immédiat, au langage parfois relâché. 54% des bibliothèques américaines académiques disposaient du chat en 2004, intégrés ou non à une plateforme Web.²²

- Les logiciels « centre d'appel Internet » (*Web Contact Center*) ou **plates-formes Web**.²³ Ils peuvent combiner et proposer au choix le formulaire, un chat élaboré (*Web-based chat*), le courriel. Généralement, ils permettent la communication en direct (avec un pré-formulaire de chat) et parfois la prise en main du poste de l'utilisateur. Des fonctions « push » (l'URL du site indiqué est poussée), l'utilisation de l'audio et de la vidéo (voire la téléphonie par IP), la gestion des files d'attente de l'utilisateur, l'édition d'historiques, l'obtention d'informations sur le navigateur de l'utilisateur, les rapports statistiques, la co-navigation (possibilité pour le bibliothécaire de naviguer sur Internet en compagnie de l'utilisateur, ou partage d'écran). Ce genre de service est onéreux et exige une formation minimale du personnel. OCLC propose ainsi son logiciel *QuestionPoint (QP)* aux bibliothèques.

- Un autre type de service asynchrone peut être cité en marge. Il s'agit des forums. Un usager pose une question et le bibliothécaire lui répond publiquement. Ce système a l'avantage de partager l'information, mais exclut la confidentialité des échanges. Le *Guichet du Savoir* ou la bibliothèque Sainte-Geneviève utilisent cette formule avec un succès varié.

Tous ces moyens, excepté le courriel, peuvent être soumis à une **authentification** préalable de l'utilisateur si le service est restreint au public desservi par la bibliothèque; les établissements qui y ont recours sont en général des bibliothèques universitaires. De plus en plus de bibliothèques se constituent en réseaux pour partager le travail et les moyens (voir la quatrième partie).

²¹ Sauf si on utilise un agrégateur de messagerie instantanée comme *Trillian* (voir III.4 et annexe 8).

²² FRANCOEUR Stephen. « An analytical survey of chat reference services ». *Reference Services Review*, 2001, vol.29, n°3, p.189-200.

²³ Pour un historique des logiciels de référence virtuelle, lire WANSERSKI John. « From AskWendt Live to QuestionPoint ; A Chronology of the Development of a Persistently Virtual Reference Product and Service ». *Internet Reference Services Quarterly*, 2003, vol.8, n°1/2, p.71-94.

1.4. Normes et interopérabilité

L'éventail des outils et des logiciels est large - j'ai répertorié huit logiciels dédiés aux bibliothèques (voir annexe 1) - dont le logiciel 24/7. Les pratiques de travail des bibliothécaires sont susceptibles de varier d'un établissement à un autre, voire d'une personne à une autre. C'est pourquoi, très tôt, les bibliothécaires se sont préoccupés de fixer des normes. Cette question se pose avec une acuité particulière lorsqu'un réseau collaboratif se déploie. Ces normes ont pour objectif de définir une qualité de service sous divers aspects (organisation, entretien virtuel de référence, design). Les manuels du RUSA (*Reference and Users services*, section de l'*American Libraries Association*, l'ALA), de l'IFLA (36^{ème} section - *The Reference and Information Services Section*), ou du VRD (*Facets of Quality*)²⁴ participent aussi à l'élaboration des normes de qualité.

Depuis 2001, un groupe de travail de la NISO,²⁵ le *Standards Committee AZ*, réfléchit à l'interopérabilité entre les systèmes de référence (standards *NetRef*). Afin d'accompagner et de favoriser les développements techniques futurs et les échanges d'informations entre les différents logiciels, de surmonter les contraintes linguistiques et temporelles, les questions multiples, les redirections de questions etc., la NISO vient d'élaborer le *QAT Protocol (Question/Answer Transaction Protocol)* et le propose actuellement en test. Les aspects légaux et intellectuels, la mesure de la satisfaction de l'utilisateur font partie de cette réflexion. La définition d'un protocole et des métadonnées fait donc partie des objectifs de cet organisme.

2. La référence à distance, une légitimité déjà contestée

Dès ses balbutiements, la référence virtuelle a été remise en question dans sa légitimité : le bibliothécaire doit-il répondre à tout le monde et à toute question ? De même, son utilité est contestée du fait de la démocratisation de l'accès à l'information grâce à Internet, qui donne l'impression aux usagers de pouvoir

²⁴ Voir : <<http://www.ifla.org/VII/s36/>>, <<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/Default2277.htm>> et <<http://www.vrd.org/facets-06-03.shtml>> (consultés le 10 septembre 2005).

²⁵ Voir : <http://www.niso.org/committees/committee_az.html> (consulté le 15 septembre 2005). La NISO (organisme de normalisation américaine) identifie, développe et publie les normes techniques pour gérer l'information dans l'environnement numérique.

court-circuiter les bibliothécaires. La profession elle-même est traversée par de tels débats.

2.1. Les moteurs de recherche, la concurrence des *Ask an expert* et des sites privés concurrentiels

Dès lors, les internautes, et les étudiants en particulier, pensent savoir chercher et trouver sur le Web leurs informations, sans recourir à une médiation, via les moteurs de recherche de type *Google*, ou mieux encore, le puissant *AskJeeves*. Une enquête d'OCLC a démontré en 2001 que 7 étudiants sur 10 utiliseraient la Toile pour chercher ce qu'ils ont besoin de savoir.²⁶

Gerald Grunberg²⁷ mentionne aussi cette concurrence, tout en rassurant cependant le bibliothécaire quant à sa légitime présence sur Internet : « Il y a, si la bibliothèque veut continuer à remplir son rôle de service public d'information, une obligation, une ardente obligation de présence sur le Web, ce qui n'est pas si simple compte tenu de la concurrence assez féroce qui s'y développe ».

Lors de l'étude réalisée par mon groupe de recherche au printemps 2005, dans le cadre de la formation des conservateurs de bibliothèque, auprès des élèves normaliens sur leur usage de l'Internet, nous avons été frappées par la stratégie basique de recherche d'informations d'une majorité d'entre eux. Les résultats trouvés par pertinence sur *Google* ne sont ni validés scientifiquement ni hiérarchisés.²⁸ *Google Scholar*²⁹, qui répertorie les articles en accès libre, pourrait pallier ce défaut, or ces derniers ne représentent qu'une partie de la production scientifique. Harry M. Kirbirige³⁰ trouve préjudiciable cette attitude, qui fait perdre à l'étudiant l'habitude d'interroger les bases de données scientifiques, exercice qui exige de construire la recherche. Les encyclopédies gratuites en ligne

²⁶ Entretien téléphonique avec Philippe Martin, responsable d'OCLC France pour la distribution de *QuestionPoint*, le 8 novembre 2005.

²⁷ BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'INFORMATION. « Libre accès et bibliothèques à distance [Débat] ». *Les 25 ans de la BPI : encyclopédisme, actualité, libre accès : actes du colloque international*. Paris : Bibliothèque publique d'information, 2003, p.127-160.

²⁸ BERGER Emmanuelle, NGUYEN Claire, ROSE Virginie. *Les usages d'Internet chez les étudiants de l'Ecole normale supérieure Lettres et Sciences humaines*. Villeurbanne : Enssib, Diplôme de conservateur de bibliothèque. 144 p. Mémoire de recherche: Enssib : 2005.

²⁹ On peut lire à ce propos NOEL Elisabeth. « Google Scholar [en ligne] ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, n° 4, p. 43-45. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 15 octobre 2005).

³⁰ Cité par CAVALERI Piero. « Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne : De nouveaux produits dans un marché concurrentiel [en ligne] ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, n°4, p.24-32. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 21 décembre 2005).

telles *Wikipedia*³¹ donneraient à l'étudiant la sensation qu'il peut trouver des informations valides sur Internet. Si les contributions y sont souvent de qualité, elles ne peuvent pas répondre aux exigences spécifiques d'un public universitaire de niveau recherche. Dans la même logique, ce type de recherche ne satisfait pas non plus le besoin précis de l'utilisateur, car il n'apporte pas de réponse adéquate et personnalisable, comme le ferait un entretien de référence, qu'il soit « physique » ou virtuel. Le facteur humain reste prépondérant. Di Su réclame « an human touch » pour un service de haute qualité.³²

Alors, des services comme les *Ask an expert* peuvent-ils mieux y répondre ? *Google Answers* propose de répondre à des questions à partir de 2,5\$. *Wondir.com* offre également un service gratuit rétribué par une contribution faisant office de pourboire. Cependant, les experts qui répondent aux questions se désignent eux-mêmes ; aucun contrôle n'est fait sur les réponses (je ne mentionne pas les sites tels *Ask Me Desk* ou *About.com* qui répondent à des soucis pratiques de la vie quotidienne). Plus perfectionnés encore, les services de référence du VRD sont composés d'experts, et non de bibliothécaires, qui répondent à des questions spécialisées. En 2002, ce réseau était susceptible de répondre à 17 000 questions. Les experts sont regroupés en différentes catégories et sous-catégories. Chaque expert a ses propres conditions et caractéristiques particulières (le délai de réponse peut fluctuer). Un expert est souvent un diplômé voire un chercheur ou un enseignant dans la discipline choisie.

Alors, pourquoi s'embarrasser d'un bibliothécaire, ce généraliste de l'information, qui *a priori* n'a pas de compétences académiques pointues ? Les statistiques d'*Ask Eric* (40 000 questions par mois en moyenne), spécialisé en sciences de l'éducation, montrent que les internautes sont plus enclins à interroger l'information à la source auprès d'un expert, plutôt que de passer par un médiateur, qui serait le bibliothécaire. Ce type de service relance alors le débat sur le rôle de ce dernier, simple fournisseur d'accès au savoir - que ce savoir soit imprimé ou numérique - ou médiateur du savoir ? L'information, ordonnée, actualisée et rendue disponible par le bibliothécaire gagne en valeur ajoutée. Le

³¹ La liste de diffusion biblio-fr, la liste de diffusion des bibliothécaires de l'université de Montréal en ce moment même et des articles récents du *BBF*, illustrent les débats qui agitent la profession à propos de cette encyclopédie libre et collaborative. Pour la version française, voir : www.wikipedia.fr (consulté le 5 octobre 2005).

³² Di Su (ed.). *Op.cit.*

bibliothécaire devient non seulement « passeur » mais « acteur » de ce savoir. Bertrand Calenge et Christelle di Pietro argumentent en ce sens quand ils défendent le *Guichet du savoir (Gds)* :

« C'est oublier que le bibliothécaire ne met pas seulement en ordre, il interprète, il construit un certain sens au savoir qu'il propose. Le bibliothécaire n'organise pas une collection, il construit un système original de significations, quoi qu'il en pense; le Guichet s'inscrit dans une modeste prise de conscience du bibliothécaire acteur des connaissances ». ³³

La redondance de ces services en bibliothèque n'est qu'apparente. D'abord, elle est le lieu de la conservation d'autres sources de savoir, des ressources imprimées, qui sont loin d'être toutes numérisées ; les initiatives de *Google Print* et de la bibliothèque numérique européenne sont encore balbutiantes. Comme le souligne Alain Létourneau³⁴, les *AskA* (ou *Ask an expert*) commerciaux ont beau répondre 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à des milliers de requêtes, ils ne sont pas toujours fiables. Les bibliothèques sont attachées à donner un service optimal, ce qui n'est pas l'ambition des services commerciaux sus-cités. N'oublions pas que la bibliothèque dessert un territoire et des usagers, donc qu'elle tisse des liens avec un public qu'elle connaît déjà.

Il ne s'agit pas de donner une réponse satisfaisante mais la plus optimale, en structurant la réponse, en citant des sources variées, en expliquant la démarche de recherche, par souci de pédagogie. Un internaute du forum *Biblioforum* met en exergue cet aspect pédagogique (formation et autoformation du lecteur), qui est au cœur même de l'évolution du métier de bibliothécaire.³⁵

2.2. Ce qui fait débat, faux procès et vrais avantages

On reproche encore aux réponses à distance de substituer l'entretien physique par le virtuel. Or, il ne s'agit pas d'une relation de substitution mais d'une relation de complémentarité, en termes de support et de qualité de service. De support, car Internet permet de co-naviguer, de partager des fichiers etc. De qualité de service car la bibliothèque dessert ses usagers distants, ceux qui ne peuvent se déplacer.

³³ CALENGE Bertrand, PIETRO Christelle di. *Op.cit.*

³⁴ LETOURNEAU Alain. « La référence virtuelle. ». *Documentation et bibliothèques*, 2003, vol.49, n°1, p.41-43.

³⁵ LAURENT. « Réponses à distance aux questions des usagers : autonomie ?[liste de diffusion] ». *Biblioforum*, 11 mai 2004. Disponible sur : <www.biblioforum.tk> (consulté le 1^{er} octobre 2005).

Frédéric Desgranges³⁶ dans son enquête remarque que les actifs sollicitent beaucoup le *Gds*, par rapport à leur de la bibliothèque physique. Dans une logique de complémentarité, certaines bibliothèques de l'*ARL* distinguent les questions à accepter, selon qu'elles sont posées au service à distance ou au service physique. Pour le service virtuel, seules les questions courtes et factuelles obtiennent une réponse. D'autres préféreront donner des renseignements bibliographiques ou décrire le processus de recherche avant et/ou au lieu de donner la réponse, comme la bibliothèque EPC-Biologie de Montréal l'a fait dans le passé avec son service *BiblioDirect*.

Certains lecteurs d'ailleurs sont plus à l'aise dans une relation à distance. Ils ont souvent le choix d'ailleurs de rester anonymes. La confrontation visuelle ou la peur de déranger le bibliothécaire, semblent faire hésiter certains à s'adresser au bureau de référence.³⁷

Il ne s'agit pas non plus de remplacer les êtres humains par des machines puisque justement ce sont des bibliothécaires en chair et en os qui sont derrière leur écran. Certes, la communication non verbale (regards, signes, intonation) qui permet au bibliothécaire de mieux comprendre la question est inexistante mais cette absence est compensée par d'autres avantages. Et rien n'empêche un lecteur d'approfondir sa requête en venant consulter les collections de la bibliothèque sur place ou dans une autre bibliothèque indiquée.

Quant à savoir à quel type de question il faut répondre, tout dépend de la politique de service adoptée par la bibliothèque, de sa nature et de ses missions. Le *Gds* a érigé comme principe que toute question est légitime et mérite une réponse.³⁸ Une bibliothèque universitaire par ses particularités en termes de public, de mission et de collections, aura certainement une autre vision et des problématiques différentes.

³⁶ DESGRANGES Frédéric. *Le Guichet du Savoir de la bibliothèque municipale de Lyon : publics, pratiques et image(s) de la bibliothèque*. Villeurbanne : Enssib, Diplôme de conservateur de bibliothèque. 73 p. Mémoire d'étude : Enssib : 2004.

³⁷ DESFRANGES Frédéric. *Op.cit.*

³⁸ BAZIN Patrick. *Op.cit.*

2.3. Surmonter les réticences

Plusieurs craintes venant des professionnels eux-mêmes, dont la légitimité n'est pas contestée, alimentent la polémique. Nous pouvons les classer en diverses catégories :

- Les **réticences économiques**. En effet, les bibliothécaires craignent que le coût d'un tel service (installation et maintenance) grève le budget de leur établissement. En fait, le coût peut varier de 0 à 80 000 €.

- Les réticences relatives à la nouvelle organisation. En effet, les professionnels craignent de fonctionner à moyens constants et de devoir affronter un **surcroît de travail**. Car répondre à distance requiert des **compétences particulières**, une disponibilité périodique à l'image des plages du bureau de référence. De plus, en France peu de bibliothèques universitaires assignent des professionnels cadres A ou B à des plages de référence fixes et régulières, du moins longuement. Cela dit, rien n'empêche les personnes de répondre de leur bureau et d'interrompre leurs tâches courantes lorsqu'un usager frappe à sa porte virtuelle. L'exemple de la bibliothèque de Lyon, submergée de questions,³⁹ peut faire peur aux autres bibliothécaires. La politique de service du *Gds*, très large, y concourt. Cependant, dans les bibliothèques universitaires, peu de responsables de SRV se plaignent d'être débordés; au contraire, les bibliothèques ont de plus le choix de restreindre l'accès à son service à leurs seuls usagers. D'après ma revue de littérature, le nombre de questions posées est en général d'une dizaine par mois, et pour les services importants d'une dizaine par jour, tout support confondu. Le chat est l'un des moyens de communication les moins utilisés. A l'université de Concordia, les courriels sont encore deux fois et demi plus nombreux que les sessions de chat. Rappelons nous avec Vera Fullerton⁴⁰ des débuts du courriel dans les années 1980 ; les bibliothécaires craignaient d'être inondés de courriels, aussi le service était-il mal signalé voire camouflé sur le site Web de la bibliothèque.

- Des réticences au niveau des compétences demandées, en particulier au niveau de **l'appropriation technologique**. Car si la pratique du courriel est

³⁹ Le *Guichet du Savoir* avait déjà reçu 4800 questions un an après l'ouverture du service en 2004.

⁴⁰ FULLERTON Vera. « Service de référence par messagerie : repositionnement et modifications. L'expérience de la bibliothèque Gelman [en ligne] ». *67ème congrès de l'IFLA*, 16-25 août 2001, Boston. Disponible sur : www.ifla.org/IV/ifla67/papers/056-98f.pdf (consulté le 2 novembre 2005).

largement partagée, il en va autrement de la pratique du chat ou des fonctionnalités associées (chat, co-navigation, envoi de fichiers). De surcroît, naviguer entre plusieurs fenêtres de logiciel, discuter avec plusieurs usagers simultanément, exige une certaine dextérité. Selon la solution technique choisie, les exigences varient ; une formation de deux heures est recommandée par la plupart des prestataires de logiciels, en sus d'une pratique régulière du chat. Il est vrai que des personnes mal à l'aise avec ce type de communication peuvent nourrir de plus belle leurs appréhensions.

- Des réticences au niveau de la **qualité de service**. Le problème actuel de la qualité des réponses reste une préoccupation primordiale chez les professionnels. Un internaute de *Biblioforum*⁴¹ ainsi s'est essayé à tester les services d'un service de référence d'une bibliothèque publique et a déploré les résultats calqués sur *Google*. Au sein du réseau *Pregunte* en Espagne, l'hétérogénéité et la qualité des réponses selon les bibliothèques voire les bibliothécaires est un sujet de préoccupation.

De plus, il faut reconnaître que le courriel et le formulaire cernent moins bien les besoins des usagers, mieux précisés lors de l'entretien avec un professionnel. Lors d'un entretien virtuel, ce dernier est privé des signaux visuels ou auditifs que pourrait donner le contact « réel ».⁴²

- Des **réticences idéologiques**, certains collègues craignant la déshumanisation des rapports entre le lecteur et le médiateur du savoir qu'est le bibliothécaire, sans parler des débats autour de la légitimité, déjà évoqués.

- Des **problèmes techniques** nuisant à l'efficacité en ralentissant le processus. En effet, nombre de bibliothèques ont connu des difficultés lors de l'implémentation de leur système de référence ; les bibliothèques québécoises, dont l'Université de Montréal (UdeM), ont surmonté des phases de test douloureuses. David Lankes, à l'issue de l'enquête menée en 2001 auprès des bibliothèques américaines disposant de SRV, rapporte que 25% des institutions répondantes connaissaient alors des difficultés techniques une à plusieurs fois par semaine et que 40% d'entre elles voulaient changer de prestataire ou de système

⁴¹ LAURENT. « Réponses à distance aux questions des usagers : autonomie ? [liste de diffusion] ». *Biblioforum*. 9 avril 2004. Disponible sur : < www.biblioforum.tk > (consulté le 1^{er} octobre 2005).

⁴² Les techniques de téléphonie par Internet et de vidéoconférence associées ou non au chat sont encore marginales en bibliothèque.

l'année suivante.⁴³ Steve Mac Kenzie et Jonathan Lauer, dans un virulent article contre les SRV,⁴⁴ critiquent les opérations inhérentes au logiciel qui ralentissent de dix minutes le travail des bibliothécaires.

- Des **soucis d'ordre juridique**. La question du contenu des réponses est problématique, dans le cas d'une réponse longue et construite qui utiliserait des extraits de ressources payantes. Y est liée la question de la gratuité. Jusqu'à quel point un éditeur de données numériques acceptera que la documentation fournie soit offerte à quelqu'un qui ne serait même pas un usager régulier ou un abonné à la bibliothèque? Comment définir le *fair use*?⁴⁵ Cette difficulté touche les bibliothèques universitaires, dont les usagers sont en général clairement identifiés et nommés par les contrats de licence des éditeurs. C'est ainsi que plusieurs bibliothèques aux Etats-Unis ne fournissent pas d'extraits de ressources payantes ni de réponses exigeant leur utilisation.

En conclusion, ces réticences peuvent être surmontées plus ou moins aisément, et plus ou moins rapidement. Mais le gain est inestimable en **termes d'image** pour la bibliothèque. Ce bénéfice, reconnu unanimement, justifierait presque à lui seul les efforts des bibliothécaires. De plus, plusieurs de ces interrogations vont trouver une réponse avec l'élaboration de normes (I.1.4). Il est nécessaire d'avoir une réflexion concertée à tous les niveaux de la bibliothèque. Une bonne communication avant et pendant le projet peut aussi faire apaiser les craintes.

3. La plus-value de la référence à distance en BU

Jusque-là, en France et au Québec, les bibliothèques publiques semblent plus dynamiques en la matière que les bibliothèques d'enseignement supérieur. Contrairement à cette situation, l'enquête de Stephen Francoeur en 2001⁴⁶

⁴³ LANKES David [et al.]. *Implementing Digital Reference Services : Setting Standards and Making It Real*. New York : Niel-Schuman, 2003, 230 p.

⁴⁴ McKINZIE Steve, LAUER Jonathan D. « Le travail de référence virtuel : un service surestimé, gonflé et pas même réel ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, t.48, n°4, p.63-71.

⁴⁵ Je donne la définition de *Wikipédia*. « Aux États-Unis, le *fair use* (*usage raisonnable*, ou *permissible*), est un ensemble de règles de droit, d'origine législative et jurisprudentielle, qui apportent des limitations et des exceptions aux droits exclusifs de l'auteur sur son œuvre (copyright). Il essaye de prendre en compte à la fois les intérêts des bénéficiaires, des copyrights et l'intérêt public, pour la distribution de travaux créatifs, en autorisant certains usages qui seraient, autrement, considérés comme illégaux ». Voir : < http://fr.wikipedia.org/wiki/Fair_use> (consulté le 20 décembre 2005).

⁴⁶ FRANCOEUR Stephen. *Op.cit.*

démontre que les bibliothèques académiques américaines étaient plus nombreuses à offrir un SRV que leurs homologues de lecture publique à ce moment.

Certes, modalités et objectifs varient, car les missions et les publics diffèrent. Et maints arguments plaident en faveur de l'implantation de services de référence virtuelle dans les bibliothèques universitaires.⁴⁷ De prime abord, les bibliothèques universitaires, proches du monde de la recherche, sont plus réceptives aux nouvelles technologies.⁴⁸ Citons parmi d'autres un avantage immédiat, relatif à la politique documentaire, l'analyse des questions posées, reflétant les besoins d'information et de documentation des usagers, qui peut guider les professionnels dans leurs acquisitions. De plus, les bibliothèques universitaires sont par nature préservées de certaines polémiques qui font rage autour des services de référence en ligne des bibliothèques publiques. Par exemple, les usagers extérieurs à une BU seront moins nombreux à poser des questions à ses bibliothécaires, alors qu'une grande partie des utilisateurs du *Gds* (ou des potentiels utilisateurs) ne vient pas de la desserte géographique de la BM de Lyon (Frédéric Desgranges). Cette dernière étant financée par la municipalité, un hiatus trop grand entre usagers « lyonnais » et usagers extérieurs serait délicat.

3.1. Dynamiser le service de référence

Depuis une dizaine d'années, un certain nombre de professionnels déplore la chute de l'activité des bureaux de référence dans les bibliothèques académiques.⁴⁹ La mise en place d'un service de référence virtuelle a suscité l'espoir de donner une nouvelle impulsion au service de référence physique. C'est en 1999, comme le rappelle Vibiana Bowman,⁵⁰ que les statistiques de référence dans les bibliothèques américaines ont été les plus basses de leur histoire, date qui coïncide aussi avec la multiplication de projets dans le domaine de la référence numérique.

Pour autant, dans les bibliothèques américaines, nous n'assistons pas à une tendance à la hausse de l'activité des SRV, parallèlement à une baisse symétrique des questions de référence physique. Au contraire, les questions au bureau de référence

⁴⁷ Dans mon propos, je donne un sens large à la notion de bibliothèque universitaire, assimilée à bibliothèque académique (bibliothèque d'enseignement supérieur et de recherche).

⁴⁸ CAVALERI Piero. *Op.cit.*

⁴⁹ A ce sujet, consulter COFFMAN Steve, McCLAMERY Susan. « The librarian and Mr. Jeeves ». *American Libraries*, may 2000, p. 66-69; FRANCOEUR Stephen. *Op.cit.*

⁵⁰ BOWMAN Vibiana. « The Virtual Librarian and the Electronic Reference Interview ». *Internet Reference Services Quarterly*, 2002, vol.7, n°3, p.3-14.

semblent suivre la même courbe de progression que celle des questions virtuelles, qui restent encore minoritaires. Cas extrême, dans une université en 2003,⁵¹ on constate, après le rodage du service de référence à distance, que les questions au bureau de référence croissent, alors que le volume de questions électronique baisse. Steve Oberg⁵² indique que l'activité du service de référence physique est restée stable, tandis que les statistiques globales du service croissaient de 20% grâce au nouveau SRV. On peut supposer que les usagers distants sont incités à fréquenter la bibliothèque, dont ils connaissent mieux les services, pour approfondir ou effectuer d'autres recherches. Cette hypothèse est relayée par Frédéric Desgranges,⁵³ concernant le public - non universitaire, il est vrai - du *Gds*. Il confirme l'idée que le service virtuel de référence peut avoir une fonction complémentaire pour la bibliothèque sans être duplicatif.

3.2. Satisfaire un public exigeant

La bibliothèque change avec ses lecteurs. Les étudiants actuels ont un profil différent de leurs prédécesseurs, ils sont « frottés » aux nouvelles technologies et ont grandi avec les progrès de l'informatique. En juin 2005, 80% des étudiants en France utilisent régulièrement Internet.⁵⁴ Ce public de jeunes « consomme » de nouveaux modes de communication (chat, messagerie instantanée), pourquoi n'en serait-il pas **prescripteur** ? Internet est leur première source d'information, eux qui ont été peu initiés (ou insuffisamment ?) aux journaux, aux encyclopédies, aux outils de référence dans l'enseignement secondaire. On les appelle la génération « Y » (18-22 ans) ou la « Marconi Generation », pour reprendre les propos de Linda Berube lors du colloque de Lyon du 8 décembre 2004.⁵⁵

De ce fait, la nature de leurs questions change. Ils savent faire des recherches basiques, ont accès, pensent-ils, à tous les horizons du savoir sur l'infini de la « Toile ». Par contre, ils poseront des questions pointues nécessitant des recherches

⁵¹ MOELLER Sherry Engle. « Ask-a-Librarian : an analysis of an E-mail Reference Service at a Large Academic Library ». *Internet Reference Services Quarterly*, vol.8, n°3, 2003, p.47-61.

⁵² TENNANT Roy, OBERG Steve, SLOAN Bernie, LESTER Dan, JARVIS Hugh, TIESS Robert. « Que reproche-t-on au travail de référence virtuel ? ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, t.48, n° 4, p. 66-71.

⁵³ DESGRANGES Frédéric. *Op.cit.*

⁵⁴ Voir : <http://delegation.internet.gouv.fr> (consulté le 1er mai 2005).

⁵⁵ BERUBE Linda. « Can I Help ? Virtual Reference Service in UK [en ligne] ». *Le renseignement personnalisé à distance : une nouvelle donne pour les bibliothèques ?* Colloque organisé par la Bibliothèque municipale de Lyon, la Bibliothèque d'information, Mediat Rhône-Alpes, 8 décembre 2004, Bibliothèque municipale de Lyon. Disponible sur <http://mediat.upmf-grenoble.fr/Programme_JourneeE_colloq/BM_Lyon_%208_12_04.pdf> (consulté le 25 octobre 2005).

complexes. Nombre de bibliothécaires le constatent à présent (les professionnels de la Bibliothèque publique d'information que j'ai interrogés par exemple). Le bibliothécaire peut y voir une chance de réinvestir son rôle de médiateur, à savoir privilégier la qualité et la construction de sa réponse, préférer la réflexion à la culture du copier/coller. « Alors que nos statistiques n'augmentent peut-être pas, nous passons cependant de plus en plus de temps à traiter chaque question, expliquer comment utiliser les ressources et d'autres choses basiques comme l'impression (Charity B. Hope) ». ⁵⁶

3.3. Contribution à la politique de service

Les bibliothécaires universitaires peuvent d'autant mieux offrir des services personnalisés qu'ils s'adressent à un public bien circonscrit. Les collections universitaires, qu'elles soient imprimées ou électroniques, constituées à partir des besoins des enseignements et de la recherche, sont les plus à même à répondre aux attentes des étudiants.

L'expertise des bibliothécaires est souvent plutôt forte. Pour la plupart, ils sont issus de formation universitaire ; les bibliothécaires américains doivent être diplômés d'un Master disciplinaire en sus de leur Master de bibliothéconomie. ⁵⁷ En France, par contre, les bibliothécaires ont une formation plus généraliste, le métier n'est pas lié à la discipline, ce qui peut poser des problèmes de compétences pour la référence.

Grâce à un SRV, la BU permet de desservir un public distant, les salariés en formation continue par exemple, nombreux au Québec (20% des effectifs étudiants de l'Université de Montréal) ; en France, ils seront de plus en plus nombreux dans les prochaines années.

L'aide à distance s'avère particulièrement **pertinente** s'agissant des **ressources en ligne**. Les bases de données, complexes à utiliser, ne sont pas toujours bien maîtrisées, ce qui a pour effet d'appauvrir les résultats de recherche. La complexité des interfaces des éditeurs - palliée en partie par les innovations technologiques récentes comme les moteurs fédérés de recherche - suppose une bonne connaissance

⁵⁶ HOPE Charity B. [et al]. « Increasing the Reference Librarian's Role as teacher » in *Evolution in Reference and Information services the impact of Internet*. DI Su (ed.), 2001, p.14-36.

⁵⁷ Les bibliothécaires québécois et les cadres A doivent eux être détenteurs d'une licence, mais la plupart des conservateurs et bibliothécaires français ont souvent des diplômes de 3^{ème} cycle.

technique et éditoriale de la part des usagers, et *a priori* des bibliothécaires.⁵⁸ Ainsi, une aide à distance, d'ordinateur à ordinateur via la co-navigation ou la prise en main de l'ordinateur de l'utilisateur, semble adaptée pour accompagner l'utilisateur. Alors, la bibliothèque numérique n'est pas considérée sous l'unique angle de ses ressources, elle peut très bien obéir à une **logique de service** et servir de support pédagogique.

En outre, des services plus « paradocumentaires », peuvent faire partie de cette aide à distance, comme l'aide technique de première ligne (problèmes d'accès distant aux ressources électroniques, par exemple autour du proxy). N'oublions pas que les usagers demandent très souvent une aide technique, qui a parfois peu à voir avec une recherche documentaire; 90% des requêtes lors des tests de *BiblioDirect* à la bibliothèque EPC-Biologie étaient relatives au proxy. L'aide à distance est un volet de la référence en ligne; par là, cette dernière s'intègre pleinement dans les services à distance en général à côté du catalogue en ligne comme des prêts à distance.

3.4. De la formation à la recherche à la formation en ligne

Au-delà de l'aide qu'elle apporte, la référence en ligne est vouée à devenir une véritable formation à la recherche, personnalisée et guidée, dès l'instant où elle prend une forme et sert un but pédagogique, plutôt que se contenter de fournir les résultats de la recherche ou de donner des solutions techniques.⁵⁹

Jihad Fahrat et Luc Girard⁶⁰ mettent en valeur l'une des nouvelles facettes du métier de bibliothécaire, celle notamment de former aux méthodes de recherche notamment sur Internet. Indiquer aux étudiants les étapes à suivre *a minima*, les aider à reformuler leurs questions, à naviguer dans l'environnement informationnel, à contextualiser les informations trouvées, relèvent quasiment d'un enseignement. Ainsi, la co-navigation montre à l'étudiant toutes les étapes d'une recherche sur le catalogue, explique par l'image et avec des commentaires quelles sont les stratégies

⁵⁸ Entre autres, citons les résolveurs de liens qui permettent un accès multiple au texte intégral d'une revue, ou le métamoteur de recherche qui fait une recherche fédérée sur toutes les ressources de la bibliothèque.

⁵⁹ Citons cette initiative d'Agriweb qui refuse de donner une réponse directe à ses usagers et qui propose à la place des références de ressources. LEGAULT Stéphane, LOINTIER Cécile. « Polyvalence et nouvelles expertises dans une société en mouvement. 34^{ème} congrès du CBPO ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, t.48, n°6, p.92-93.

⁶⁰ FAHRAT Jihad, GIRARD Luc. « L'avenir des services de référence des bibliothèques universitaires ». *Argus*, vol. 33, n°2, automne 2004, p.23-28.

possibles. Une enquête menée en 2000 dans les bibliothèques du Canada constatait déjà le développement important des « *active learning strategies librarians* » (stratégies d'apprentissage actif des bibliothécaires). Les bibliothécaires interrogés y déclaraient que les nouvelles technologies avaient influencé leur manière de former dans le sens d'une meilleure efficacité. Par ailleurs, de la formation documentaire à l'enseignement en ligne, il n'y a qu'un pas. La référence en ligne peut devenir un outil pour l'enseignement à distance.⁶¹

⁶¹ La référence numérique peut servir à l'apprentissage de la maîtrise de l'information. Voir ELLIS Lisa, FRANCOEUR Stephen. « Appliquer la compétence de l'information à la référence numérique [en ligne] ». *67^{ème} conférence de l'IFLA*, 16-25 août 2001, Boston. Disponible sur : < www.ifla.org/IV/ifla67/papers/057-98f.pdf > (consulté le 15 novembre 2005).

Analyse comparée des services de référence à distance dans l'enseignement supérieur en France et au Québec

Nous allons comparer la situation des services de référence virtuels et leurs stades d'avancement, plus ou moins avancés dans les deux pays. L'implantation des SRV est ralentie par des difficultés mais pour des raisons différentes.

1. Au Québec : des débuts difficiles

1.1. Un intérêt fort : l'impulsion de la CREPUQ

L'intérêt des bibliothèques universitaires québécoises s'est manifesté dès les années 2000-2001, à l'observation des voisins américains, dont les nombreux projets sont décrits sur le site *LiveRef*.

Dix-neuf des vingt-six bibliothèques canadiennes anglophones de CARL/ABRC, l'association des bibliothèques de recherche canadiennes, en disposaient déjà à l'automne 2004 (en Alberta et en Ontario notamment).

Par conséquent, le sous-comité des bibliothèques de la CREPUQ, dans le cadre du projet *Bibliothèque Virtuelle*, a encouragé la création d'un service collaboratif en préconisant d'abord l'installation d'un système local dans les universités.⁶² Fin 2002, un groupe de travail, le REF-D (Référence à Distance) s'est constitué. Y participent les correspondants des établissements qui se sont déclarés intéressés après un sondage lancé en février 2003. Un appel d'intérêt est d'ailleurs lancé tous les ans.

⁶² CREPUQ. SOUS-COMITÉ DES BIBLIOTHÈQUES. *Le service de référence dans le contexte de la bibliothèque du XXI^e siècle : Pour une approche interactive dans un espace virtuel* [en ligne]. Disponible sur : <<http://crepuq.qc.ca/documents/bibl/bibvirtuelle/refbib.htm>> (consulté le 6 septembre 2005) ; CREPUQ. SOUS-COMITÉ DES BIBLIOTHÈQUES. *Un service de référence à distance pour les bibliothèques universitaires québécoises* [en ligne]. Disponible sur : <http://crepuq.qc.ca/documents/bibl/ref_dist/REFD_rapport.htm> (consulté le 6 septembre 2005).

Le groupe de travail s'est donné trois missions : assurer une veille technologique et professionnelle concernant le développement et la mise en oeuvre de services de référence à distance, préparer un état de la question sur ce point, définir les éléments pouvant servir à la réalisation d'un tel projet pilote pour les bibliothèques universitaires québécoises.

Initialement, onze bibliothèques participaient au groupe de travail, elles sont sept actuellement, les allers-retours n'étant pas à exclure (l'Université McGill après avoir quitté le groupe est revenue).

Le questionnaire envoyé en 2003 a montré que la plupart des bibliothèques québécoises (14 sur 18) offraient déjà un service différé (courriel ou formulaire), ouvert seulement à leur communauté et parfois au grand public (quatre BU). Les questions récurrentes portaient sur les renseignements généraux, la référence générale ou spécialisée. Le service était en majeure partie assuré par les bibliothécaires (neuf BU) et des techniciens en documentation, équivalent de nos bibliothécaires adjoints spécialisés et assistants (six BU). La plupart des bibliothèques qui ont répondu recevaient dix questions ou moins par semaine (et deux, plus de 51 questions).

Le choix du logiciel s'est porté sur *QuestionPoint Version Enrichie (QPE)*, produit et distribué par OCLC, et dédié aux bibliothèques. Il comprenait les fonctions de prise en main du poste de l'utilisateur et de chat ; *QPE* était alors déjà en test à l'Université de Montréal (UdeM) et à l'Université de Laval. Sept universités pilotes l'ont également essayé. Le logiciel a été choisi pour plusieurs raisons, développées en annexe 10.

1.2. Les problèmes techniques dominant

Malheureusement, de nombreux problèmes techniques ont soit retardé le déploiement total du test, soit lassé le personnel ; des problèmes internes compliquaient parfois encore la situation. C'est ainsi que l'échéancier a dû reculer d'année en année. Finalement, sur les quatorze universités intéressées au départ, seules sept participent toujours au REF-D, et sur les sept qui ont effectué le test de 2003 à 2005, deux seulement ont poursuivi l'expérience, après un changement de logiciel (l'UdeM et Concordia).

En effet, en février 2005, l'Université de Laval, l'Université du Québec à Montréal (Uqam) et l'École de technologie supérieure (ETS) ont interrompu leur abonnement à *QP* et décidé de reporter l'implantation d'un SRV.

Les problèmes rencontrés avec *QPE* ont été d'abord de nature **technique**. L'instabilité du produit a compliqué les tests ; Concordia a par exemple perdu trois mois de ses transcriptions de chat à l'automne 2004. Des problèmes liés au partage d'application sont survenus (problèmes de visualisation à l'écran). Le support technique, basé aux États-Unis n'a pas bien suivi les problèmes, d'autant que le module de partage d'application (ou de prise en main du poste de l'utilisateur), la **co-exploration**, était sous-traitée par une autre entreprise, *Convey System*. Le dialogue avec OCLC en était ralenti. La documentation française, promise depuis longtemps, n'est toujours pas disponible.

Ces problèmes affectent aussi directement la **qualité du service**. En effet, l'instabilité a longtemps dissuadé le prestataire de proposer une version française viable. Les bibliothèques se sont occupées de l'interface usager mais des **problèmes de compatibilité de langue** entre le système d'exploitation et le logiciel demeurent encore, qui relèvent de la compétence des prestataires. Des difficultés supplémentaires rendent encore plus difficile le fonctionnement sous Mac et Windows XP. De même, encore à cette heure, les logiciels ne fonctionnent bien que sous certains navigateurs (*Internet Explorer* et *Netscape*) - avec des ratés quand même. D'autre part, **l'impossibilité technique de transférer** un appel d'un bibliothécaire à un autre, réorientant l'utilisateur vers un spécialiste de la question (référence dite de seconde ligne, en général assurée par un bibliothécaire alors que la première ligne l'est par un technicien de documentation) a eu une influence directe sur la **politique de service**. Cette fonctionnalité est si importante que l'école Polytechnique de Montréal ne conçoit pas de prendre un logiciel qui en soit privé.⁶³ L'impossibilité de trier les demandes selon leur nature ainsi que l'absence d'authentification de l'utilisateur filtrant l'accès au service ont déplu à l'Université de Laval.

Des obstacles liés à la méfiance des usagers sont également apparus. En effet, avec *QPE*, l'utilisateur devait télécharger un plugiciel ou *plug-in*, opération lourde en soi.

⁶³ LOINTIER Cécile. « *BiblioDirect* à la bibliothèque de l'école Polytechnique ». *Argus*, automne 2004, vol.33, n°2, p.21-28.

Et le fait que le bibliothécaire puisse prendre en main le poste de l'utilisateur à distance suscitait une méfiance chez certains usagers, qui refusaient, *in fine*, de se faire aider.

Ces problèmes techniques, alors que l'organisation était déjà prête, ont handicapé l'installation des SRV. Comme le mentionnent les bibliothécaires de l'Université de Laval : « Tout était prêt sauf la technologie ».⁶⁴

Ainsi, trois ans après la création du REF-D, le bilan est **mitigé**. La majorité des universités n'offre toujours que des services en différé sous plusieurs aspects, qui peuvent se superposer :

- Sous forme de formulaire (McGill, Laval, INRS, Sherbrooke, Université du Québec à Rimouski, Université du Québec à Trois-Rivières, ETS, UdeM, Concordia – ces deux dernières offrant à côté un service interactif).
- Disponibles uniquement dans l'Intranet et présentés comme une « assistance documentaire » (Teluq).
- Sous forme de listes des coordonnées des bibliothécaires de référence ou spécialistes d'un domaine, en complément ou non d'un formulaire (HEC Montréal, Sherbrooke, Uqam, Université de Montréal, Université de Laval, Université du Québec à Rimouski, Université du Québec en Outaouais).

En sus, quelques BU (Uqam, école Polytechnique, Université du Québec en Outaouais) ont ajouté des FAQ afin de répondre aux demandes souvent pratiques et répétitives des usagers. Un contact téléphonique est disponible en général sur le site Web.

Seules trois bibliothèques poursuivent pour le moment l'expérience des SRV, après avoir changé de logiciel. *QPE* a été abandonné le 1^{er} mars 2005 à Concordia, au profit de *QP standard*, puis pour la version du logiciel 24/7⁶⁵ dotée du module de co-navigation *Egain*, en attendant la fusion des plates-formes *QP standard* et 24/7. Le service est en fonctionnement depuis octobre 2005. McGill a emboîté le pas en

⁶⁴ UNIVERSITE DE LAVAL. COMITE DE DEVELOPPEMENT ET D'EXPLORATION : REFERENCE A DISTANCE EN LIGNE. *Implantation d'un service de référence à distance en ligne : étude préliminaire* [Document interne]. Laval : Université de Laval, 5 février 2003.

⁶⁵ Le logiciel 24/7 est un logiciel collaboratif développé par le consortium de référence à distance californien du même nom. OCLC a acheté le logiciel 24/7 en août 2004 et va fusionner les interfaces de *QPstandard* et 24/7. La fusion technique complète et harmonieuse est prévue bientôt avec une plate-forme de chat unique.

vue de lancer son SRV en janvier 2006. L'UdeM a également suivi la marche, en arrêtant *QPE* au printemps 2005, pour rouvrir son SRV en 2006 avec *QP standard*.⁶⁶

Les autres bibliothèques, « échaudées » par leur expérience, même si elles ont gagné en expertise, attendent de voir comment évoluent les services pilotes de leurs collègues des trois universités. L'intérêt pourtant demeure vif, en témoigne l'affluence à l'atelier organisé en mai 2005 sur les SRV (un tableau récapitulatif de la situation au Québec en annexe 2).

1.3. Le service de référence virtuelle à l'UdeM : renaissance ou redéploiement ?

Avant la plupart de ses homologues, la direction des bibliothèques de l'UdeM⁶⁷ avait déjà réfléchi à implanter un service de référence à distance, et avait inscrit le projet au plan stratégique 2001-2005. Ce projet exclut *a priori* pour le moment l'aide à distance par téléphone et courrier postal, ainsi que par courriel/formulaire qui feront sans doute l'objet de réflexion lorsque le service en direct sur Internet sera mieux rodé. Le service différé se présente sous la forme de formulaire ; les questions sont centralisées et redistribuées dans les bibliothèques concernées. La liste des courriels des bibliothécaires de référence est également disponible. Quant à l'aide téléphonique, aucune politique n'a encore vu le jour alors que le nombre d'appels est important; toutefois un début de réflexion s'amorce avec le recensement des appels reçus depuis septembre 2005.

En novembre 2001, une étude préparatoire « Expérimentation de l'aide à distance en direct », dans le cadre des carrefours de l'information,⁶⁸ avait été rédigée par les responsables de la bibliothèque EPC-Biologie, préconisant l'achat du logiciel *DesktopStreaming* de la société *Expertcity*. Concernant la politique du service, six

⁶⁶ La version beta de QP fusionne avec 24/7 a été reçue à l'Udem pour test fin novembre. Je n'ai pas pu la tester faute de temps.

⁶⁷ Pour décrire brièvement l'UdeM, cette dernière est l'une des plus grandes universités francophones du Canada ; elle forme actuellement 50 000 étudiants (34 000 ETP) et compte 18 bibliothèques dont celle d'EPC-Biologie (Education-psychologie, communication) où j'ai effectué mon stage.

⁶⁸ Les carrefours de l'information, ou *Informations Commons*, ont des espaces aménagés dans des bibliothèques, où des postes informatiques et des experts (experts informatiques par exemple, bibliothécaires) sont réunis pour maximiser l'exploitation des ressources d'information. C'est aussi un concept de *guichet unique* qui vise l'intégration de services, du repérage de l'information à son traitement.

¹ Se reporter à l'axe 2 du plan stratégique: « Concevoir et mettre en oeuvre un service d'accueil virtuel ; développer un guichet unique permettant l'intégration de services allant de l'accueil à la référence spécialisée et au support technique ». UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL. DIRECTION GÉNÉRALE DES BIBLIOTHÈQUES. *Plan stratégique 2001-2005*. Montréal : Université de Montréal, 2001.

niveaux de service hiérarchisés avaient été définis (voir III.2.3.). Initialement, le service devait non seulement répondre à des questions documentaires (catalogue, bases de données, signets, gestionnaire de bibliographies), mais aussi répondre aux interrogations relatives à d'autres services de l'université (guichet étudiant, proxy, *WebCity* - voir III.6 -, bureautique). A ce jour, la politique de service va être revue, et n'est pas définie. La bibliothèque EPC-Biologie a été choisie comme bibliothèque pilote, avant l'extension du SRV au reste du campus. La bibliothèque de l'école Polytechnique, affiliée à l'UdeM, s'est lancée de concert dans le projet *BiblioDirect*.

La phase 1 du projet s'est déroulée au printemps 2002 dans ces deux bibliothèques, afin de tester la valeur ajoutée de ce service, l'efficacité du système pour traiter une question de référence complète, l'adaptation du personnel et les besoins de formation. A la bibliothèque EPC-Biologie, une bibliothécaire de référence en biologie et communication, est chargée du dossier depuis 2002, Mme Hélène Tardif, qui fut responsable de mon stage. De surcroît, une technicienne de documentation a été engagée en 2002 pour permettre au service de fonctionner sans affecter l'organisation du service de référence « physique ».

Le test s'est déroulé de mai à décembre 2002 : le personnel s'est montré ouvert et volontaire. Du point de vue de l'organisation, il est apparu nécessaire d'affecter au service une personne disponible en priorité au service lors des heures d'ouverture du service de référence. Les statistiques ont été bonnes (535 sessions d'aide), même si le taux des connexions avortées était élevé (200 connexions avortées). Les réponses aux demandes d'aide technique, ont beaucoup (trop ?) mobilisé les bibliothécaires ; 184 questions ont concerné le proxy, 38 le catalogue, 63 les ressources électroniques.

Symétriquement, l'école Polytechnique a connu des problèmes similaires. Ainsi, sur les 150 tentatives de communication au printemps 2003, 33 sessions complètes ont abouti, soit 22% de l'ensemble. Pour ne rien arranger, les usagers se sont plaint de la lenteur excessive des échanges.

La bibliothèque a essayé d'apaiser la méfiance des usagers, réticents à installer un plugiciel sur leur poste, en rédigeant une page Web intermédiaire avant l'accès au SRV; les usagers y étaient invités à contacter les bibliothécaires par téléphone

avant d'utiliser l'application. La plate-forme de *Desktopstreaming* était finalement peu adaptée aux bibliothèques, présentant de surcroît un coût élevé ; sans compter l'absence handicapante d'indicateurs statistiques concernant le nombre de personnes connectées.

Fin 2002, la bibliothèque de l'école Polytechnique a souhaité arrêter l'expérience tandis que la bibliothèque EPC-Biologie achetait *QPE*. L'une des fonctionnalités, la co-exploration, sous-traitée par *Convey System*, reprenait le partage de poste de *Desktopstreaming*. Peu après, la CREPUQ préconisait un achat commun de ce logiciel. En effet, les usagers se sont montrés satisfaits de l'expérience à l'école Polytechnique comme à la bibliothèque EPC-Biologie.

Après une autre période de test, *BiblioDirect* est devenu un service régulier en septembre 2003, malgré, une fois encore, les problèmes rencontrés. La promotion du produit pour des raisons de surcharge de travail a été réduite au minimum à la rentrée 2003. Cependant, les problèmes techniques se sont encore aggravés en 2003-2004, dus à des problèmes de réseau de *Convey Systems*. La fonction de transfert d'appel a été arrêtée au printemps 2004. De l'automne au printemps 2005, après une période de maintenance et de changements de versions de logiciel, le service s'est poursuivi, toujours limité à EPC-Biologie. Les statistiques d'utilisation de l'année 2004, après un pic en septembre (totalisant la moitié de l'activité annuelle) restaient décevantes : 85 sessions seulement dont 56 sessions d'aide (incluant les exercices entre bibliothécaires) ; 44 concernaient encore le proxy.

Ainsi, il a été décidé de revoir à la baisse les ambitions et d'acheter la version standard, plus légère. Désormais, **la qualité de service n'est plus considérée comme le corollaire de l'avancée technologique**. Les meilleures technologies ne sont pas forcément gage d'une meilleure communication. *QP standard* offre néanmoins la **co-navigation**, grâce au logiciel *Egain*. En attendant la fusion technique, l'Udem utilise la plate-forme de 24/7, car *QP standard* ne l'offre pas.⁶⁹ Cette version ne nécessite plus de téléchargement de logiciel sur le poste de l'utilisateur, juste une configuration minimale du navigateur (pour « vider les

⁶⁹ La co-navigation permet à l'utilisateur de suivre les étapes de la recherche du bibliothécaire et de naviguer avec lui sur Internet - avec l'aide accessoirement d'un pointeur rouge, une flèche qui attire l'attention sur un point précis de la page.

cookies »), et une légère configuration du poste de l'opérateur, qui dure une vingtaine de minutes.

Les nouveaux tests que j'ai effectués lors de mon stage ont détecté plusieurs avaries (impossibilité d'accentuer les lettres, lenteur de l'affichage, non-activation des liens hypertextuels du cadre de gauche de la page d'accueil de la bibliothèque EPC-Biologie - due à une non-reconnaissance du système de script). Le principal problème réside cependant dans **l'impossibilité d'accéder aux revues en ligne et bases de données payantes** pour une question de proxy : l'achat d'*EZ proxy*, qui est commercialisé, va être probablement préconisé.

Néanmoins, par rapport aux versions précédentes, il reste toujours des questions en suspens :

- Un **problème de traduction**. Toute communication avec l'utilisateur est en anglais (transcription, sondage, fenêtre contextuelle). Pour le moment, la traduction est en cours. Ceci est problématique au sens où l'UdeM se revendique comme une grande université francophone.

- La **compatibilité optimale avec Windows** exclusivement et l'utilisation nécessaire des versions récentes d'*Internet explorer* et de *Netscape*, pénalisant les utilisateurs de Mac et d'autres navigateurs, qui ne peuvent pas exploiter toutes les richesses du logiciel. Des développements à moyen terme sont discutés au sein d'OCLC.

- Le doute sur la possibilité de télécharger le logiciel sur les postes de la bibliothèque, à cause du verrouillage des postes et de l'authentification nécessaire de l'étudiant à chaque connexion. La direction informatique de l'université n'a pas encore trouvé de solution.

- Le transfert d'appel reste à tester. Or, pour cela, il faut attendre que la fusion soit achevée.

Malgré tout, les commentaires des usagers sont très positifs. Et vu le succès de ce type de service aux Etats-Unis et au Canada anglophone, l'expérience a été maintenue. Beaucoup de SRV ont connu des démarrages difficiles. Emblématiques, les bibliothèques du Massachusetts Institute of Technology (MIT) avaient dû suspendre l'expérience 15 mois en 2001.

Un changement de nom va avoir lieu afin de donner une impulsion nouvelle au service. La réouverture de *BiblioDirect* est prévue pour janvier 2006. Les objectifs pour le moment sont de développer des méthodes de référence efficaces avec la co-navigation, de chercher un modèle de service applicable à l'UdeM.

2. Un intérêt naissant en France

2.1. Le « retard » français?

Si au Québec la réflexion est bien avancée, si quelques services sont en fonctionnement voire en renouvellement ou en test, la situation est bien différente en France.

Les SRV commencent à susciter l'intérêt dans le cadre de l'extension de l'offre de service aux usagers et **des services à distance**, des portails documentaires et du développement de la documentation électronique. Cependant, il faut comparer ces deux situations avec précaution et ne pas mesurer l'écart en termes de retard, mais plutôt de **décalage**.

En effet, l'accès au document est privilégié dans la culture anglo-saxonne protestante, qui influence les bibliothèques du Québec. Les bibliothèques françaises ont des traditions bibliothéconomiques différentes et donc des pratiques particulières de référence.⁷⁰

En France, rares sont les personnes dédiées à ce service, de manière exclusive, avec une organisation spéciale comme au Québec ou dans les pays anglo-saxons. De plus, les universités françaises sont habituellement moins bien dotées en personnel ; leur audience est moins large car les effectifs étudiants sont moins nombreux. En France, la fonction de renseignement fait généralement partie du service public, incluant les actions de prêts-retours, le prêt entre bibliothèques etc.⁷¹ Les services de renseignements en ligne sont donc d'autant plus marginaux.

⁷⁰ Herman Roesch parle lui aussi du retard allemand dû aussi à des traditions différentes, l'absence de bibliothécaires de référence spécialisées et la concentration de l'activité sur les collections. ROESCH Hermann. « La référence en ligne en Allemagne : aperçu et expériences sur les qualifications nécessaires [en ligne] ». *69^{ème} Conférence de l'IFLA*, 1-9 août 2003, Glasgow. Disponible sur : <www.ifla.org/IV/ifla69/papers/107f_trans-Roesch.pdf> (consulté le 10 octobre 2005).

⁷¹ Je cite l'extrait du courriel de M.Lamy envoyé le 13/12/2005 : « Par exemple, en Grande-Bretagne, on distingue dans une bibliothèque: le département "Collection Management" (acquisitions, catalogage, etc.), le département "Reference Service" (toutes les prestations de conseil et d'assistance aux utilisateurs: bureaux des salles, services communautaires, business etc.) et le département "Circulation" (prêt, communication, parfois équipement). En France règne la polyvalence, perçue comme enrichissante pour le bibliothécaire comme pour l'utilisateur, le premier faisant bénéficier le

Or, les services de référence anglo-saxons et québécois, ont été développés autour de services physiques déjà existants. Les Français doivent-ils faire une remise à niveau en conséquence, en développant des services de référence physique, ou peuvent-ils sauter cette étape ? Nous étudierons cette question dans ma dernière partie.

D'une part, les bibliothèques françaises, plus habituellement centrées autour des collections, ont développé de façon plus tardive et moins approfondie les services aux usagers.⁷² D'autre part, et c'est dans la continuité logique, la question de la **numérisation des collections** prend le pas sur celle de la référence virtuelle (pour ne citer que *Gallica*, les expositions virtuelles de la BML, de la bibliothèque de Lisieux, de la Bibliothèque Interuniversitaire de Médecine). La formation à l'utilisation de ces ressources numériques est conçue de manière classique, via des séances de formations ou des tutoriels, mais rares sont ceux qui imaginent que la référence en ligne peut aussi également en faire office.

N'oublions pas les différences de **moyens financiers et de personnel**. Le Québec compte « seulement » dix-huit universités et assimilées, proportionnellement, le réseau universitaire français est plus fragmenté, logiquement les moyens attribués à chaque établissement le sont aussi.⁷³ Malgré tout, l'intérêt des bibliothèques françaises est bien réel,⁷⁴ en témoigne la popularité du colloque du 8 décembre 2004 à la BM de Lyon sur les services de référence à distance.⁷⁵

En outre, ce sont les **bibliothèques à vocation publique ou nationale** qui visiblement ouvrent des SRV, à savoir la Bpi et son futur réseau de bibliothèques municipales, la BML, la Bibliothèque nationale de France (BnF). Depuis 1997, la Bpi offre un service de renseignement à distance (*Radis*), mais l'achat et la mise en service de *QP* et sa mise au printemps 2005, a renouvelé le service en lui donnant

second d'une connaissance acquise dans le travail sur les collections. Cela n'empêche pas les bibliothèques françaises de pratiquer le "Reference Service" en tant qu'activité de prestation et conseil, surtout en salle. Mais la fonction n'est pas structurée dans un service; elle demeure en outre limitée ».

⁷² CALENGE Bertrand. « Regards franco-québécois sur les métiers des bibliothèques ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t.44, n°3, p.110-111.

⁷³ La direction des bibliothèques de l'UdeM a un budget de fonctionnement de 9,8 millions € et un budget d'acquisition de 6,3 millions €, à titre de comparaison, le SCD de l'université de Versailles et de St-Quentin-en-Yvelines, où j'ai travaillé, disposait en 2003 de 550 000 € environ de budget documentaire pour deux fois et demi de moins d'étudiants seulement.

⁷⁴ Six articles ont été publiés dans le *BBF* dans ce domaine, et sept mémoires d'élèves de l'Enssib, très récents, y ont été consacrés totalement ou partiellement. On les retrouvera dans ma bibliographie (sauf un mémoire non catalogué et soutenu en 2005). Une collègue de promotion étudie également ce sujet dans son mémoire.

⁷⁵ L'Enssib de même organise des sessions de formation, dirigées en 2004 par Nicolas Morin et en janvier 2006 par Florence Muet.

une avance technologique sur toutes les autres (au niveau du chat notamment). Dès 1997 également, la BnF disposait d'un service à distance par courriel, courrier et téléphone ; en 2003, une coordinatrice des services de renseignement à distance a été nommée afin d'organiser et de rationaliser le circuit des réponses (qui pour une part transitaient par le département des renseignements bibliographiques, et pour l'autre part étaient directement envoyées aux départements). Le nouveau service, SINDBAD, a ouvert en novembre 2005 (formulaire et courriel pour le moment). Quant à la BML, nul n'ignore que le *Guichet du Savoir*, organisé autour d'un forum, connaît un franc succès depuis ses débuts. Alors, les bibliothèques universitaires accusent-elles un retard à l'intérieur du « relatif » retard français?

2.2. Méthodologie de l'enquête auprès des bibliothèques françaises

Dresser un état des lieux des services de référence à distance (hors téléphone) en France était un exercice plus difficile à faire qu'au Québec, où le nombre d'universités est moindre et où toutes les initiatives sont suivies au sein du sous-comité de la CREPUQ. A ma connaissance, aucun état des lieux n'avait été fait jusqu'à ce jour en France.

Je me suis basée sur un questionnaire de 34 questions réparties en 8 catégories.

Il est disponible, ainsi que la méthodologie adoptée et la synthèse (annexes 3, 5 et 6). Ce « bilan » a été effectué grâce à des envois de questionnaires, des entretiens téléphoniques ou physiques, des échanges de courriel. J'ai obtenu 53 réponses (en excluant mes entretiens à la Bpi et à la BnF) sur un total de 103 courriels. Le taux de retour avoisine donc 50%. J'ai d'autre part étoffé ma synthèse en faisant du *benchmarking*⁷⁶ sur les sites Web des BU, dont la liste est disponible sur le site de la Sous-Direction des Bibliothèques et de la Documentation.

Cette étude a révélé l'existence de **dix-neuf services** dont quinze en BU (dans son acception la plus large). Huit responsables de services seulement ont répondu à mon questionnaire détaillé⁷⁷, malgré des relances triples voire quadruples. Mon éloignement géographique a compliqué un peu ce travail (pas d'entretien possible par téléphone ni physiquement), même si j'ai obtenu quelques rendez-vous en juin et juillet. Si j'excepte les établissements dotés de SRV, une poignée

⁷⁶ C'est-à-dire une analyse comparative et un recueil d'expérience et des « meilleures pratiques ».

⁷⁷ J'y inclus également les entretiens que j'ai eus avec les responsables de la BnF et de la Bpi.

d'établissements offre des moyens de communication autres que le téléphone : quatre proposent des annuaires des services et des bibliothécaires (contacts des acquéreurs par exemple), dix indiquent un courriel de contact (dont deux précisent qu'ils répondent aux demandes bibliographiques), et cinq mentionnent l'adresse de l'administrateur du site.

2.3. Analyse des résultats de l'enquête

Aussitôt repérés, ces SRV ont suscité quelques interrogations. Curieusement, deux services que j'avais identifiés comme services de référence virtuelle, ont réfuté cette appellation, à savoir la Bibliothèque Sainte-Geneviève qui propose pourtant un forum où les employés répondent aux questions, ou encore l'Institut National d'Histoire de l'Art (INHA), qui ne considère pas son courriel dédié aux questions bibliographiques comme un service de référence virtuelle. Selon la définition donnée, il le serait, à un niveau minimal certes. En outre, la responsable de l'Institut Pasteur, contrairement à ce qu'écrivent Claude Poissenot et Sophie Ranjard,⁷⁸ dément avoir un service de référence à distance organisé. Par ailleurs, Nicolas Morin⁷⁹ refuse de voir dans le *Gds* un service de référence virtuelle. A son avis, un SRV se base sur « une relation bilatérale, confidentielle, entre un bibliothécaire et un usager ». En tout état de cause, je garderai l'INHA, la Bibliothèque Sainte-Geneviève et la BM de Lyon dans mon corpus, car leur service correspond à ma définition de SRV.

En fin de compte, les services de référence ne sont donc pas si rares, mais ils manquent de visibilité ; environ 10% des BU étudiées en disposent. Peut-on en dire autant pour les bibliothèques municipales? Le **nombre de projets** en BU est également à souligner : vingt-trois bibliothèques souhaitent mettre en place un SRV selon une échéance plus ou moins longue.⁸⁰ Quatorze ont bien avancé leur réflexion, dont deux procèdent à des tests. Cela signifierait que les bibliothécaires deviennent conscients de l'importance de la référence virtuelle.

J'ai pu distinguer **4 étapes** d'avancement dans les projets en cours :

⁷⁸ POISSENOT Claude, RANJARD Sylvie. *Usages des bibliothèques. Approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2005, 350 p.

⁷⁹ MORIN Nicolas. « Un service de référence en ligne en temps réel [en ligne] ». *Biblioacid*, mai 2005, vol.2, n°2, p.13-17. Disponible sur : < <http://biblioacid.typepad.com/ba/revue/index.html#archives> > (consulté le 15 juillet 2005).

⁸⁰ Ajoutons à ces projets le projet de la bibliothèque du Musée de la marine.

- D'abord le stade 0 marqué par l'absence de réflexion et de projet à court terme. La majorité d'établissements est concernée.

- Puis le stade 1 qui est caractérisé par une réflexion naissante, la volonté d'une mise en œuvre, mais sans échéance déterminée. Il concerne douze établissements.

- Ensuite le stade 2. Une étude préparatoire et de faisabilité est en cours, une échéance est fixée. Quatre établissements sont entrés dans cette phase. Notons aussi que cinq projets ont été interrompus ou différés. Cependant, une BU (Lyon 2) va passer au stade 3 en février 2006.

- La phase 3 : les tests avant la mise en place dans un proche délai sont en cours dans deux établissements.

- Enfin, le stade 4 est la phase de rodage et de fonctionnement. Quinze établissements universitaires et de recherche et la BnF y sont parvenus.

Cependant, **plusieurs différences notables** sont à signaler avec les BU québécoises :

- La mise en place de ces services s'est faite **plus tardivement**, à partir de 2003.

- Aucune bibliothèque universitaire française n'a de service synchrone. Les SCD de Paris 10 et Antilles-Guyane souhaitent en disposer.

- Les services en place sont **assez modestes technologiquement**. Les moyens de communication utilisés semblent « artisanaux ». Par exemple, des simples courriels ou des formulaires *Outlook* sont utilisés pour deux BU. Huit BU utilisent un formulaire, associé en général au courriel. Deux utilisent un forum (la Bibliothèque Sainte-Geneviève - outre la BM de Lyon).

De fait, les outils sont en général soit des produits fonctionnant déjà pour d'autres applications courantes comme le courriel, ou très simples comme les formulaires, soit des produits plus élaborés, pouvant générer des statistiques. Il ne s'agit pas de produits commerciaux riches en fonctionnalités utilisés au Québec. En France, sept BU utilisent des produits **en open source ou en code libre** (un logiciel de forum hébergé localement pour la BML) ; trois se servent d'*Askal*⁸¹ (SCD de Nancy 1, Toulouse 3 et Toulouse 2). Ce logiciel est développé gratuitement par l'Université

⁸¹ Consulter HOUPIER Jean-Charles. « Askal ». *JC Blog*. Disponible sur : <http://jhoupier.free.fr/index.php?option=content&task=category§ionid=3&id=25&Itemid=55> (consulté le 1^{er} octobre 2005).

du Nebraska (Canada) ; il est par ailleurs en test dans deux autres établissements (SCD de Valenciennes et Antilles-Guyane) tandis que deux autres l'ont déjà testé, avec difficulté (SCD de Paris 3 et Aix-Marseille 2). Ce logiciel à ce jour n'est plus maintenu. Paris 3 désirerait quand même utiliser un logiciel en open source. La BIUM a élaboré un logiciel maison, basé sur *FileMakerpro* version 7.

En outre, les projets de service de référence à distance sont conçus comme un élément, « une brique » de projets plus larges. Projets comme les Systèmes d'information Documentaires (pour cinq BU), ou le site Web (pour une BU). Les motivations sont diverses : servir les publics ne fréquentant pas la bibliothèque - comme les étudiants en formation continue -, améliorer la politique d'accueil et de service public, accompagner et étoffer la formation des utilisateurs (deux BU).

Selon l'enquête, même si beaucoup de bibliothécaires sont intéressés par les SRV, **plusieurs obstacles semblent freiner leur implantation**. Certains obstacles, déjà décrits sont liés en général au SRV. D'autres semblent spécifiques à la situation française.

Quatre bibliothécaires se plaignent d'un **manque de moyens humains et matériels**. Ils jugent qu'un SRV sera obligé de fonctionner sans moyens supplémentaires. Il est vrai que pour les projets en cours ou les services en fonctionnement, aucune embauche n'a été prévue ou effectuée. Fabienne Rosier⁸² dans son mémoire, résume bien ces craintes ; elle juge ces initiatives intéressantes mais l'exemple de la Bpi l'inquiète, qui a mis sur pied une équipe spéciale pour répondre à la demande. Or, le volume actuel des questions de référence virtuelle dans les bibliothèques universitaires en France comme au Québec, ni même dans les universités américaines, ne justifierait pas de telles appréhensions. Pour le moment, le nombre de questions varie de 2 à 48 questions par mois dans les BU françaises (selon mes réponses). Rien à voir avec les 11 000 questions annuelles tous supports confondus de la BnF, les 200 questions mensuelles en ligne de la Bpi (en 2005). Peut-être faut-il prévoir la montée en charge du service, le passage à un changement d'échelle. Or, ces craintes peuvent aboutir à une attitude trop prudente ; les responsables de *BiumInfo* ont admis au Colloque de Lyon qu'ils ne souhaitaient pas faire trop de publicité, par peur de ne pouvoir faire face à une trop

⁸² ROSIER Fabienne. *Implanter un service de référence au SCD de l'Université Robert-Schuman : enjeux, atouts et contraintes*. Villeurbanne : Enssib, Diplôme de conservateur de bibliothèque. 94 p. Mémoire d'étude : Enssib : 2004.

forte demande (48 questions par mois actuellement). Deux bibliothécaires invoquent des problèmes de **mentalité** au niveau du personnel.

Parmi ceux qui m'ont répondu, cinq responsables jugent **accessoire ce type de service** par rapport à d'autres priorités ; l'un d'eux va jusqu'à en contester l'utilité.⁸³ Au Québec, certaines universités ont mis le projet de côté pour implanter le nouveau logiciel collaboratif de prêt entre bibliothèques, *VDX*, dont les effets leur semblent plus immédiats et plus concrets.

Deux établissements préfèrent attendre la mise en place de leur système d'information (SI), jugeant nécessaire l'articulation d'un SRV avec lui. Mais l'absence de SI n'interdit en rien l'existence d'un SRV. En effet, à l'Université de Montréal, la mise en place du SI est en cours, et le service de la référence virtuelle se déploie(-ra) indépendamment. Il serait dommage de s'inventer des freins.

En conclusion, les SRV sont peu visibles, venant d'initiatives isolées, même si une certaine circulation de l'information existe (à propos du logiciel *Askal* notamment). Finalement, même si les BU montrent un réel intérêt, elles adoptent une certaine prudence envers les SRV, jugés secondaires et coûteux. Les bibliothécaires semblent découragés à l'avance par les problèmes potentiels. Les Québécois, qui n'ont pas forcément beaucoup plus de moyens pour ce projet, ont adopté une attitude volontariste bien différente. Nicolas Morin relève également cette caractéristique⁸⁴ et conseille aux bibliothécaires de ne pas se laisser impressionner et paralyser. Je vais essayer de démontrer modestement dans la suite de mon développement qu'il existe des solutions adaptables à la situation française.

⁸³ « La qualité du renseignement ne dépend pas tant de la technologie employée que de la compétence et de la culture du bibliothécaire sans oublier sa connaissance des fonds conservés (Bibliothèque de l'Institut) ».

⁸⁴ « La phrase-clef est peut-être : il n'est pas utile d'essayer de résoudre tous les problèmes avant qu'ils ne se posent ». Nicolas Morin cite Tracy Strobel, du consortium *KnowItNow*. MORIN Nicolas. « Services de référence en ligne [blog] ». *Biblioacid*, 28 janvier 2005. Disponible sur: < <http://www.biblioacid.org/2005/01/index.html> > (consulté le 15 juillet 2005).

Propositions pour la mise en place d'un service de référence virtuelle

Je vais proposer non pas un mais plusieurs modèles de service, adaptables à la situation et à la culture de chaque pays, mais encore de chaque établissement.

Outre les nombreux manuels, plusieurs guides et procédures existent comme ceux de l'IFLA,⁸⁵ de l'ALA (RUSA), du VRD et de la NISO,⁸⁶ dont les références sont disponibles en bibliographie. Plusieurs universités détaillent leurs projets sur Internet. En Français, Nicolas Morin⁸⁷ a produit une petite synthèse qui se présente comme une boîte à outils.

1. Phase préparatoire

L'équipe doit adopter une démarche-projet, dont je ne détaillerai pas ici la méthodologie, mais seulement quelques éléments-clefs.

1.1. Une analyse des besoins ?

La phase **exploratoire** est l'étape préalable. Il est essentiel d'étudier la population-cible, de voir comment l'utilisation du SRV peut élargir le bassin d'utilisateurs. Connaître le nombre d'étudiants inscrits en formation continue, en examen terminal, ou vivant loin du campus peut s'avérer instructif. C'est dans cette optique que le SCD de Toulouse 2 a voulu créer son service. Des analyses des courriels et des appels téléphoniques reçus sont également utiles.

Il est envisageable de sonder directement les étudiants, pour savoir s'ils auraient recours à ce type de service dans le cadre de leur cursus, et savoir quels types de questions ils poseraient. Cependant, je n'ai pas trouvé dans la littérature d'exemple d'enquête des besoins. Une étude pourrait en effet sembler inutile dans la mesure où les étudiants ne comprendraient probablement pas la nature exacte d'un SRV et de ses possibilités par le biais d'un simple questionnaire. C'est ainsi que durant

⁸⁵ Voir la Webliographie proposée par l'IFLA : <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drsp.htm#3> (consulté le 15 octobre 2005).

⁸⁶ Pour les sigles, voir table des sigles.

⁸⁷ MORIN Nicolas. *Op.cit.*

mon stage, j'ai abandonné ce projet et que j'ai interrogé des étudiants à l'issue de démonstrations pilotes. En découvrant le service, même à grands traits, les étudiants en ont compris immédiatement les avantages. En effet, connaître les **pratiques** des usagers est important, pour saisir leur degré de familiarité avec les technologies utilisées, savoir tout simplement s'ils pourront les utiliser (annexe 4). Par exemple, l'université de Guelph (Ontario)⁸⁸ a le projet de réunir des groupes de discussion pour confronter deux technologies, la co-navigation et la messagerie instantanée et voir quel medium serait le plus populaire auprès des étudiants. Dans ce contexte, c'est peut-être **l'offre qui crée la demande**. En témoigne l'exemple de la bibliothèque Gelman de Washington qui a réorganisé son service de courriel en 2001, suite à des statistiques d'utilisation faibles. En quelques mois, le nombre de questions a augmenté de 50%.⁸⁹ Les bibliothécaires de l'université de Nancy 1⁹⁰ ont adopté une attitude volontariste en désirant toucher les lecteurs ne fréquentant pas la bibliothèque (les médecins libéraux situés en centre-ville).

1.2. Comité de pilotage et groupes de travail

Le premier acte officiel est de désigner un comité de pilotage, composé en interne et dirigé par un cadre A, qui sera chef de projet. Ce comité décide des options de service et des priorités. Il met en place, coordonne et assure le suivi du projet, et en assure sa communication. S'il ne s'en charge pas lui-même, il peut créer des groupes de travail qui réfléchiront entre autres sur la politique du service, la formation, l'évaluation et l'implémentation. Ainsi, l'Université de Laval a mis en place en 2003 un comité de développement et d'exploration, organe de réflexion et force de proposition (recueil d'expériences, analyse de marché, analyse logicielle, proposition d'implantation), en lien avec le comité de coordination, qui est permanent. Quant à *BiblioDirect*, qui pour le moment n'est porté que par le chef de projet et le directeur du département dont EPC-Biologie fait partie, il est prévu la création d'un comité intersectoriel dédié avec un mandat précis pour la mise en œuvre de l'extension du service sur tout le campus.

⁸⁸ Entretien téléphonique entre K.Jane Burpee et Hélène tardif du 10 novembre 2005.

⁸⁹ FULLERTON Vera. *Op.cit.*

⁹⁰ VIALON-BUSSEMEY Raphaëlle. *Une bibliothèque médicale en ligne : quels services pour les praticiens de l'agglomération de Nancy?* Villeurbanne : Enssib, Formation initiale des bibliothécaires. 51p. Projet personnel Professionnel : Enssib : 2002.

Il lui faut dans un premier temps déterminer les **sources du financement, qu'elles soient ponctuelles ou régulières**.⁹¹ En effet, il s'agit de chiffrer le coût humain (dépenses reconductibles intégrables au budget de la bibliothèque) et celui du logiciel - qui, à part les coûts récurrents de maintenance, peut faire l'objet d'une dotation exceptionnelle. Il faut aussi mesurer le coût en terme de charge nouvelle de travail pour le personnel, d'autant plus si aucune embauche n'est prévue. La bibliothèque EPC-Biologie a en effet recruté un technicien en documentation en 2002, pour faire face à l'éventuel surcroît de travail. D'autres comme Laval ou Concordia ont gardé leur fonctionnement à moyens constants. L'enquête de Joe Blonde (Concordia) en 2004 a montré que 75% des bibliothèques de CARL offrant un SRV n'avaient pas obtenu de budget particulier.⁹²

Le comité de pilotage peut produire un document traçant les grandes lignes directrices du projet, à partir d'une revue de littérature et d'un recueil d'expériences ; le groupe de travail REF-D, l'UdeM ou encore les SCD de Toulouse 2, Paris 3, d'Aix-Marseille 2, Antilles-Guyane l'ont fait. Une première analyse des solutions et des prestataires, le cas échéant, complètera la synthèse.

Les objectifs du service, les choix techniques globaux, la politique du service, le calendrier, la promotion du service, les procédures de test, la phase pilote l'organisation du travail seront proposés dans ce document, soumis à une réévaluation continue selon l'avancement du projet. Il s'agirait, en somme, d'un cahier des charges stratégique à soumettre à l'approbation obligatoire de la direction de l'institution. La phase pilote est en général assez longue car les SRV en bibliothèque académique démarrent lentement. A Concordia, elle s'est déroulée sur deux sessions ou semestres (pour *QPE*), et en deux sessions pour l'UdeM.

Aux yeux de Nicolas Morin, un tel projet doit voir le jour en six mois selon un programme d'une étape par mois ; et encore dans son article, il s'agit d'un projet collaboratif, donc plus lourd à mettre en place. Tout dépend de la taille du service et des choix technologiques.

⁹¹ En France, le financement de tels projets pourrait s'inscrire dans les plans quadriennaux ?.

⁹² BLONDE Joe. «Service or Sacrifice: Staffing Models for Live Electronic Reference [en ligne] ». *VRD 6th Conference : creating a Virtual Reference Future*, 8-9 novembre 2004, Ohio. Disponible sur : < <http://www.vrd2004.org/proceedings/index.cfm> > (consulté le 10 novembre 2005).

Un simple service asynchrone prendra moins de temps à mettre en place qu'une plate-forme Web avec chat intégré. L'université de Canterbury a mis dix-sept mois en 2001-2002 pour installer son service de référence en direct. Il a fallu six mois à la bibliothèque Gelman pour réorganiser son service de courriel. Le SCD de Toulouse 2 a mis sept mois de mars à octobre 2005 pour ouvrir son service, tandis qu'il fallait neuf mois à Concordia pour inaugurer à un service régulier (service en direct). De même la BnF, qui est un établissement de très grande taille, a nommé une coordinatrice du projet en 2003 alors que son service vient d'ouvrir en novembre 2005. La bibliothèque EPC-Biologie, qui prépare le projet depuis 2001, a testé tour à tour plusieurs logiciels ; son service régulier n'a ouvert qu'en septembre 2003. Cependant, toutes sortes de problèmes déjà évoqués ont retardé la mise en place du service, l'ont même interrompu et obligé à se renouveler. Ainsi, quatre ans plus tard, le service ne tourne toujours pas à plein régime. De même, Concordia a seulement rouvert son service en octobre 2005 après une interruption technique. Les universités québécoises ont-elles vécu une période malheureuse d'instabilité du produit ou doit-on encore s'attendre à des déconvenues de manière récurrente ? Ces paramètres sont donc à prendre en compte dans l'échéancier.

2. Définir la politique du service

Je vais développer point par point le contenu du cahier des charges stratégique (annexe 7) et les lignes directrices du comité de pilotage.

La politique du service est un point essentiel qui permet de lever les ambiguïtés chez les bibliothécaires et les usagers. Il y a plusieurs politiques possibles, dans le sens d'une ouverture plus ou moins large du service. Ce choix est fait par les établissements. Il doit être discuté avec la direction et l'équipe de la référence, et être compréhensible par le lecteur. Une charte ou un rappel des règles sur le site Web est recommandé, soit en préalable à la question, soit cliquable librement (public concerné, délai, types de questions auxquels on répond ou pas, fermetures du service, type de réponse). La plupart des établissements informe les usagers de la politique de service, l'un d'eux exige même que l'internaute la « signe »

(virtuellement) avant d'avoir recours au service. La BM de Lyon axé sa politique de service autour de six principes fondamentaux.⁹³

2.1. Quelques précautions

Quelques précautions préalables sont à prendre.

- Respecter le droit d'auteur. Le comité de pilotage et/ou le chef de projet doit se soucier des questions juridiques relatives aux droit d'auteur. Il doit prendre garde au contenu des licences des ressources électroniques (citations et extractions des bases de données et d'articles, restrictions aux usagers hors campus, et aux personnes extérieures à l'établissement).

- Garantir et afficher clairement la confidentialité des échanges. Concrètement, on peut donner la possibilité à l'utilisateur de ne pas s'identifier (au lieu des nom, prénom habituellement demandés) tout en demandant d'autres renseignements utiles (cycle, discipline), tout cela pour mieux répondre à sa question. Les forums dans la mesure où tous les internautes ont accès à la question et à la réponse, posent un problème au chercheur ou à l'étudiant chercheur, qui préféreront que leur sujet de recherche ne soit pas divulgué. Une BU française prend la précaution de demander l'autorisation de l'utilisateur pour publier sa question dans une FAQ.

2.2. Quel public ?

Tout d'abord, l'accès au service doit être déterminé : à quel public une bibliothèque universitaire doit-elle et peut-elle s'adresser ?

En effet, les bibliothèques universitaires ont un public spécifique (étudiants, enseignants et chercheurs, équipe) mais ont aussi une vocation publique, qui est très marquée en France. Vocation donc à répondre également aux étudiants de l'extérieur souhaitant des renseignements sur leurs collections ou des renseignements généraux. Une part non négligeable, variable selon les établissements, des questions vient de l'extérieur (de 10 à 30%). Pour l'heure, les universités françaises et québécoises destinent leur service en priorité à leurs publics, tout en ne le restreignant pas par une authentification avec mot de passe (ce que fait l'Université Libre de Bruxelles). Quelques exceptions existent :

⁹³ Ces principes sont la gratuité, l'ouverture à tous, un délai de réponse de 72 heures à respecter, des réponses généralistes à orientation bibliographique, la capitalisation des réponses, l'organisation centralisée et décentralisée. Voir BAZIN Patrick. « Le Guichet du savoir ». *Arbido*, 6 juin 2005, p.9-11.

l'Université de Laval - qui avait le dessein de restreindre l'accès dans son projet initial de 2003 -, l'Université de Québec en Outaouais et le SICD de Grenoble 2-3, qui exigent une affiliation obligatoire de l'étudiant pour donner une réponse. En 1999, 73% des bibliothèques académiques des Etats-Unis répondaient à tous ceux qui les sollicitaient, les autres réservant leurs services à leurs seuls usagers.⁹⁴ La question de la gratuité est aussi liée à ces choix. En France, les universités étant publiques, la gratuité semble acquise. Par contre, à l'UdeM, la question n'a pas été tranchée ; en effet, les pratiques des services de référence physique entre les différentes bibliothèques du campus ne sont déjà pas homogènes. La bibliothèque de Santé fait payer les recherches complexes et les longues bibliographies à ses propres usagers ; qu'en sera-t-il lors de la mise en réseau du service de référence virtuelle sur tout le campus ? Sans remettre en cause les pratiques des divers bureaux de référence et menacer l'unité du service, on pourrait imaginer de demander à l'utilisateur internaute, pour des actions très complexes, de venir à sa bibliothèque de rattachement, qui lui fera payer ou non ce service. Les bibliothécaires décident de répondre ou non à ce public extérieur, en aval et au cas par cas, comme à Concordia ou à l'UdeM ; la porte virtuelle reste ouverte, à l'image de la porte physique de la bibliothèque. Piero Cavaleri nous rappelle qu'il faut traiter les lecteurs à égalité, qu'ils soient réels ou virtuels. Les bibliothécaires doivent aussi s'attendre recevoir des requêtes de l'étranger. Ils peuvent répondre en anglais, voire en espagnol et en allemand selon les qualifications de l'équipe (cas de figure attendu par les universités françaises contactées).

2.3. Définir un niveau de service

Ils peuvent aussi décider de donner une réponse plus ou moins détaillée aux personnes extérieures, en optant pour un niveau de service minimal.

En effet, un niveau de service peut être choisi selon des critères prédéfinis comme le niveau de l'étudiant. Parmi les utilisateurs de SRV, tous les types d'utilisateurs sont représentés, même si en général les étudiants des premiers cycles sont les plus demandeurs. Les enseignants posent aussi des questions (moins de 10% du volume global en général).

⁹⁴ CAVALERI Piero. *Op.cit.*

Or, la prise en compte de ces critères est loin d'être systématique. En France seules deux universités disent moduler les réponses selon le statut de l'étudiant. Nancy 1 et la BU santé de Toulouse 3. Les bibliothèques de Concordia et d'EPC-Biologie n'ont pas de politique spécifique.

En outre, pour définir le niveau de service, il faut aussi déterminer quelles sont les questions auxquelles on répondra. La bibliothèque doit-elle se contenter de répondre dans le cadre traditionnel de ses activités, ou doit-elle élargir son champ, et répondre aux questions liées aux autres services de l'université ou de l'école à laquelle elle appartient ?

La bibliothèque EPC-Biologie a décidé dès 2001 des types de questions qu'elle traiterait :

- Des questions d'orientation : accueil, localisation, et informations ponctuelles (politique documentaire).

- Des questions liées à la recherche de documentation (accompagnement dans le processus de recherche).

- Des questions relatives aux ressources électroniques auxquelles est abonnée la bibliothèque (assistance). La résolution des problèmes de proxy lui est également dévolue, avec l'accord avec la direction informatique de l'université.⁹⁵

- L'assistance relative aux services documentaires à valeur ajoutée, qui sont déjà pris en charge par les bibliothécaires de référence « physiques » (profils DSI, aide à l'exploitation des logiciels bibliographiques).

Julie Arnold⁹⁶ propose une typologie plus théorique : les questions d'orientation (« directional »), les questions de référence factuelle (« ready reference »), de recherche spécifique ou recherche complexe (« specific research »), les questions pratiques et de politique (« politics & procedurals »), et celles relatives aux collections (« holdings »).

Par exemple, à la bibliothèque EPC-Biologie, les questions ont été hiérarchisées selon trois niveaux de difficultés, afin de répartir les réponses selon les compétences de chacun (voir tableau de correspondance des grades) :

⁹⁵ Cependant le technicien de médiatisation d'EPC-Biologie, détaché de la direction informatique de l'université répondra à ces demandes (90% des questions durant le 1^{ère} phase de test et 60% durant la phase de fonctionnement).

⁹⁶ ARNOLD Julie, KASKE Neal. « Evaluating the Quality of a Chat Service ». *Libraries and the Academy*, 2005, vol.5, n°2, p.177-193.

- 1^{er} niveau : renseignements généraux, et orientation (technicien ou commis).

- 2nd niveau : catalogue, ressources électroniques, références factuelles (technicien).

- 3^{ème} niveau : sujets pointus, stratégies de recherche, logiciels bibliographiques (bibliothécaire).

- Niveau uniquement technique et bureautique (technicien à profil informatique).

La longueur et la teneur de la réponse doivent être déterminées ; ainsi la BnF avertit qu'elle ne donnera que quinze références bibliographiques. D'autre part, pour éviter que le service soit trop coûteux, certaines bibliothèques (BnF, Bpi) préviennent l'internaute qu'elles limitent leurs recherches à une heure. L'université Antilles-Guyane aussi a adopté une politique en ce sens.⁹⁷ Le délai de réponse pour les services en différé participe également du niveau de service, il est en général de 24 à 72 heures (un à trois jours ouvrables, 48h étant le délai le plus fréquent). Cependant, les bibliothécaires s'efforcent de répondre dans la journée - ce qui est surtout possible pour les établissements recevant peu de questions. Pour le chat, un délai d'attente de moins de dix minutes semble raisonnable.

Ces différentes typologies reflètent bien la nature des questions posées en majorité (recherches bibliographiques, accès aux ressources électroniques, collections, orientations, voire vie universitaire).

En creux, il faut aussi définir les questions auxquelles on ne répond pas. Habituellement, les questions ayant trait aux loisirs, aux recherches généalogiques, aux conseils juridiques et médicaux, jeux-concours, aux études de marché, ou répondant à des exposés⁹⁸ ou des mémoires, sont écartées. Certaines bibliothèques proposent cependant des liens pour les usagers déboutés.⁹⁹ D'autres acceptent de traiter de la fourniture des documents ou des transactions de prêt physique (au Québec).

⁹⁷ SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION DE L'UNIVERSITE ANTILLES-GUYANE. *Site v3.1.Mise en place du service de référence en ligne* [document de travail]. [Pointe-à-Pître] : Service commun de la documentation de l'université des Antilles-Guyane, 2005. Extrait : « Nous répondrons dans un premier temps, à toutes les questions factuelles, aux questions d'ordre documentaire, ainsi qu'aux questions dont les réponses se trouvent dans les sources de référence rapide ».

⁹⁸ A ce propos, l'Etat du Colorado (Etats-Unis), propose à côté du service de référence *Ask it Now* une aide aux devoirs, *Homework Now*. Voir : <<http://www.homeworknow.org/>> (consulté le 15 octobre 2005).

⁹⁹ La BIUM propose ainsi des sites d'associations de malades, une autre bibliothèque oriente vers des sites de généalogie.

2.4. Contenu, structure et qualité des réponses

Avant tout, il est important de **contextualiser** la question de l'étudiant pour mieux la comprendre, voire d'anticiper d'autres besoins et d'offrir des services complémentaires. Connaître des informations minimales sur l'étudiant est très utile. Rares sont les universités qui ne demandent pas le profil de l'utilisateur.¹⁰⁰ Certaines universités demandent dans quel cadre (mémoire, exposé), le travail est demandé. Plusieurs établissements veulent savoir quelles sources ont été consultées, pour éviter des doublons ou approfondir la recherche (BnF, Bpi, universités de Laval, de Sherbrooke, de Strasbourg 1, Toulouse 2, l'INSA Lyon). Afin de faciliter encore la recherche, Sherbrooke demande les mots-clés de la recherche.

Le contenu de la réponse est soigné et obéit à un cadre. Il est recommandé par les manuels de reformuler la question du lecteur pour montrer que l'on a bien compris. Des guides de réponses ont été élaborés par certaines bibliothèques.¹⁰¹

Les bibliothécaires de référence virtuelle, français comme québécois,¹⁰² ont un réel souci de pédagogie ; ils expliquent les étapes, les outils et les supports de la recherche (les liens URL sur le catalogue ou Internet contenus dans les transcriptions de chat peuvent s'avérer un rappel bien utile). Quant aux extraits des ressources électroniques payantes, ils doivent respecter la licence conclue entre l'université et l'éditeur, et le droit d'auteur. Si la question du lecteur est à contextualiser, les orientations bibliographiques doivent l'être aussi. Les sources doivent être mentionnées, datées, voire détaillées.¹⁰³ Diane Granfield évoque le cas de ces bibliothécaires qui envoient le lien trouvé sur *Google*. Selon elle, 62% des répondants ne vérifieraient pas leurs sources.¹⁰⁴

¹⁰⁰ Concordia demande ainsi le programme d'études mais aussi le nom du cours suivi ; Laval interroge l'étudiant sur la nature de son problème.

¹⁰¹ SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION DE L'UNIVERSITÉ ANTILLES-GUYANE. *Service de référence en ligne. Guide du personnel de bibliothèque* [document de travail]. [Pointe-à-Pître] : Service commun de la documentation de l'université Antilles-Guyane, 2005.

¹⁰² Certains rechignent à donner des réponses « brutes », comme *Agriweb* qui propose à la place des références de ressources. LEGAULT Stéphane, LOINTIER Cécile. *Op.cit.*

¹⁰³ NILSEN Kirsti. « Virtual versus face-to-face Reference : comparing users' perspectives on visits to physical and virtual reference desks in Public and Academic Libraries [en ligne] ». *71ème congrès de l'IFLA*, Oslo, 14-18 août 2005, Oslo. Disponible sur : < www.ifla.org/IV/ifla71/papers/027e-Nilsen.pdf > (consulté le 5 novembre 2005).

¹⁰⁴ GRANFIELD Diane. « Ontario Collaborative Virtual Reference Project ». *RUSA/MARS Preconference, ALA/CLA Annual Conference, Digital Reference@your library II : Directions and Opportunities*, Toronto, 20 juin 2003. Disponible sur : <<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaassoc/rusasections/mars/marsevents/pastprograms/mars2003preconference.htm>> (consulté le 15 octobre 2005).

Le **suivi des requêtes** est lui aussi très important. Parfois, un courriel plus nourri, une visite physique, ou une réorientation vers une autre personne ressource (« referral ») sont requis ; le bibliothécaire ne doit pas oublier de le proposer. Il doit s'assurer qu'il a bien répondu à la question du lecteur et se montrer disponible pour toute demande complémentaire. La phrase à proscrire en conclusion est « nous espérons avoir répondu à votre question. Au revoir », qui clôt sèchement l'entretien et ne laisse pas d'ouverture. Le bibliothécaire doit se montrer disponible si le lecteur demande une précision. Des messages pré-rédigés de bienvenue ou d'attente sont en cours de rédaction à la bibliothèque EPC-Biologie afin d'améliorer l'accueil.

En somme, l'entretien de référence virtuelle, même s'il s'apparente à un dialogue informel par le chat, obéit à des techniques et des exigences particulières. Il doit s'intégrer à une organisation solidement établie.

3. Définir l'organisation du travail

3.1. Choisir un modèle d'organisation

Il existe plusieurs modèles d'organisation, selon la taille, le type et les objectifs de l'établissement. Quelque soit le modèle choisi, un coordinateur du service est désigné.

En s'inspirant des typologies de Marc Moela et Sam Stormont, et de celle de Joe Blonde,¹⁰⁵ nous pouvons dégager quatre modèles - qui sont particulièrement adaptés au service interactif :

- Le modèle **basique ou intégré**. Le service de référence virtuelle est intégré au service physique.

Le personnel présent au bureau physique peut répondre aux questions virtuelles. La bibliothèque EPC-Biologie a testé ce type d'organisation et l'a écarté, car il provoque du stress chez le personnel, qui doit « affronter » deux « clientèles » en même temps.

¹⁰⁵ BLONDE Joe. « Service or Sacrifice: Staffing Models for Live Electronic Reference [en ligne] ». *VRD 6th Conference : creating a Virtual Reference Future*, 8-9 novembre 2004, Ohio. Disponible sur : < <http://www.vrd2004.org/proceedings/index.cfm> > (consulté le 10 novembre 2005); MOELA Marc, STORMONT Sam. *Starting and Operating Live Virtual Reference service : a How-To-Do-It Manual for Librarians*. New York : Neal-Schuman Publishers, 2002, 167 p.

- Le modèle **avancé ou centralisé**. Le bureau virtuel est séparé, le bibliothécaire se consacre aux usagers à distance. Les bibliothécaires, en alternance, peuvent répondre d'un local spécifique, de leur bureau, voire de leur domicile après les heures d'ouverture physique de la bibliothèque (pour assurer un service très étendu). Ce système a été adopté à la Bpi, où une équipe de quinze personnes (dont un noyau de cinq personnes) se relaie par plages de deux heures dans le « bocal », un espace vitré où le personnel répond exclusivement aux lecteurs. La BM de Lyon a aussi une équipe dédiée de trois équivalents temps plein (ETP). Ce modèle, assez lourd, peut provoquer des problèmes de planning en immobilisant du personnel même s'il y a peu d'appels. Il est adapté aux grandes structures qui disposent de personnel important et dont le SRV est déjà bien sollicité - et mieux encore si un service en direct est mis en place.

- Le « **modèle de consultation** » ou de la porte ouverte (Joe Blonde) est plus léger : le personnel effectue ses tâches depuis le bureau et répond en priorité aux appels des lecteurs lors des plages déterminées. Ce système, simple et souple, est adopté par la plupart des BU, les plages varient d'une heure à une semaine, selon l'affluence et le type de service différé ou en direct.¹⁰⁶ Mais certaines projettent d'évoluer vers le modèle distribué ou déconcentré.

- **Le modèle distribué ou déconcentré**. Ce modèle s'adapte au travail collaboratif, au sein d'une bibliothèque, ou entre plusieurs bibliothèques, qu'elles appartiennent ou non à la même université. Il a l'avantage d'orienter les questions vers les personnes idoines dès le départ (si les réorientations des questions se font selon la pertinence), et de répartir le travail. Par exemple, Concordia divise les plages entre ses deux bibliothèques, qui répondent à tour de rôle (trois jours pour l'une, quatre pour l'autre). Il est question d'adopter ce système pour l'extension de *BiblioDirect* à tout le réseau de l'UdeM. Le modèle comporte une variante centralisée ; un coordinateur ou « répartiteur » centralise les questions et les redirige entre les experts ou les services concernés. La BnF, en jouant sur sa départementalisation, a adopté ce modèle tout comme la BIUM. La BML a choisi un modèle hybride, en même temps centralisé et décentralisé, puisque que la moitié des questions est traitée par les autres départements selon le domaine d'expertise. Ce modèle veut combiner efficacité et valorisation des compétences.

¹⁰⁶ La moyenne est de deux heures dans les bibliothèques du consortium CARL.

La Bpi, qui avait aussi opté pour ce modèle hybride (redirection des questions de niveau complexe aux experts des différents services), l'a pour le moment abandonné au profit d'une plus grande centralisation.

Ces modèles sont donc **perméables** entre eux. Si la bibliothèque dispose d'un service de courriel, le modèle distribué ou déconcentré est lui aussi préconisé (Concordia, BnF et la plupart des établissements français offrant ce service).

En outre, si la bibliothèque désire un service 24 heures sur 24, elle peut s'abonner à un service externalisé qui traitera les questions en dehors des heures de fonctionnement.

Du point de vue du personnel, les SRV au Québec et en France, reposent actuellement sur la base du volontariat. Il a paru judicieux de ne pas brusquer certains personnels réticents à ce mode de communication. Dix-huit des vingt-cinq bibliothécaires se sont portés volontaires à Concordia. A la bibliothèque EPC-Biologie, une technicienne avait été engagée à dessein. Quand elle n'assurait pas ses plages, les autres techniciens en documentation étaient supposés y participer ; finalement ce sont ceux qui étaient le plus à l'aise avec le nouvel outil, qui prenaient en main le logiciel pendant les absences de la technicienne. Le système du volontariat est problématique à moyen terme : le surcroît de travail lié à cette nouvelle tâche n'est pas forcément reconnu par le reste du personnel et la direction. Les responsables de la référence virtuelle à l'université du Maryland¹⁰⁷ préconisent d'abandonner le volontariat et de faire plutôt un travail de promotion auprès des autres collègues, afin que le SRV devienne une tâche régulière et soit reconnu comme un service essentiel. Parallèlement, pour entériner cette reconnaissance, ces tâches pourraient être ajoutées aux fiches de postes des personnels susceptibles de participer au SRV.¹⁰⁸ Pour le moment, peu de responsables de bibliothèques intègrent cette nouvelle activité aux fiches de poste. De ce flou, on peut comprendre la disparité, selon les bibliothèques, des situations des personnes qui répondent aux questions. A la bibliothèque EPC-Biologie, ce sont les techniciens qui répondent, comme au bureau physique; ils transfèrent si

¹⁰⁷ ARNOLD Julie, KASKE Neal, TODD Cynthia. « Who's on Chat? Not Me! Digital Reference Staffing Issues [en ligne] ». *VRD 6th Conference : creating a Virtual Reference Future*, 8-9 novembre 2004, Ohio. Disponible sur : <<http://www.vrd2004.org/proceedings/index.cfm>> (consulté le 10 novembre 2005).

¹⁰⁸ Voir : www.osl.state.or.us/home/libdev/eref/proposal.html (consulté le 10 novembre 2005), où des fiches de postes sont proposées dans ce domaine par la bibliothèque de l'Oregon (Etats-Unis).

besoin les questions difficiles aux bibliothécaires. A Concordia, seuls les bibliothécaires ont affaire aux usagers. Dans les bibliothèques de CARL, les bibliothécaires sont en général sollicités, mais cinq bibliothèques recourent aux services d'étudiants et de stagiaires, et cinq à des non professionnels (techniciens ou vacataires). En France, ce sont les catégories A et B qui répondent habituellement en général lors des séances de SRV. Dans tous les cas, il est nécessaire de disposer d'un personnel sinon qualifié, du moins bien formé.

3.2. De nouvelles compétences?

« Autrefois, le bibliothécaire montrait des encyclopédies, maintenant il montre des URL, ou des moteurs de recherche ». C'est par cette formule que Piero Cavaleri¹⁰⁹ résume le nouveau rôle du bibliothécaire, et *a fortiori*, du bibliothécaire de référence.

Avec les SRV, il lui est demandé de connaître les outils traditionnels de référence et les outils virtuels (ressources électroniques, moteurs, signets), ce qui démultiplie d'autant ses sources - qu'il doit aussi savoir évaluer. Il doit de plus posséder une aisance en informatique, et bien sûr posséder un bon sens de la communication pour comprendre les besoins de son public. La connaissance des langues pour communiquer avec des personnes extérieures ou pour maîtriser les ressources électroniques, souvent en anglais, est importante. Une dose de management est également requise (formation du personnel, coordination des bibliothécaires, gestion matérielle), de la part du chef de projet ou du coordinateur du service.

Les fonctions du bibliothécaire changent. Carole Wiegandt le souligne.¹¹⁰ Ce nouveau type de service de questions-réponses semblait jusque là l'apanage des documentalistes. Le fait de proposer des résultats complexes en sus des simples références bibliographiques y participe également.

Alors, les bibliothécaires peuvent-ils rester généralistes ou ont-ils vocation à devenir spécialistes de l'information ? La question se pose dans un sens différent selon les traditions et les pays. Au Québec, de tradition bibliothéconomique anglo-saxonne, les bibliothécaires sont fortement spécialisés. Or, selon les modèles d'organisation (ceux qui dépassent la logique de discipline), ils peuvent être plus

¹⁰⁹ CAVALERI Piero. *Op.cit.*

¹¹⁰ WIEGANDT Carole. « Bibliothécaires et documentalistes : deux métiers qui se rapprochent ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, t.50, n°5, p.16-18.

ou moins susceptibles d'être sollicités par des étudiants qui ne relèvent pas de leur domaine. Ils doivent alors connaître les outils de référence des autres disciplines. Parallèlement, en France, les bibliothécaires - de formation plus généraliste - qui seront désignés experts devront-ils être spécialistes de la discipline dont ils sont personnes ressources en cas de question complexe? Le problème se pose surtout pour les petites structures où le vivier des compétences et qualifications est plus restreint. Ce débat très ancien, selon Joseph Janes,¹¹¹ n'a jamais été autant d'actualité « This is an insoluble debate, and both seem to exist ».

Finalement, pour Jihad Fahrads et Luc Girard,¹¹² les compétences disciplinaires ne sont pas si importantes ; la formation bibliothéconomique peut apporter des compétences nécessaires pour orienter au mieux le lecteur.

Concernant la formation à l'outil, celle qui est dispensée par le vendeur du logiciel (s'il est commercial) n'est pas toujours suffisante (entre quatre heures et deux jours en général) ; le coordinateur du SRV devant répercuter et organiser la formation interne (douze sessions de formation pour 24/7 à Concordia ; des sessions collectives voire individuelles à EPC-Biologie). Une pratique hebdomadaire est recommandée (une heure ou deux, quatre heures pour Steve Coffman).¹¹³ De la documentation écrite doit être mise à disposition, dans la langue du pays : manuel du prestataire et guide personnalisé, résumé des principales fonctions, procédures de réponses, guide des principales ressources par discipline. Aux yeux du coordinateur du service de référence virtuelle de Concordia, Joe Blonde, les sources d'information utilisées pour le SRV doivent se trouver sur le site de la bibliothèque. La Bpi a élaboré un outil interne, présenté comme une base de signets,¹¹⁴ et disponible sur le Web.

Des niveaux de compétences ont été définis pour cet outil si particulier qu'est le chat. Il sont au nombre de six selon Steve Coffman ; de la connaissance des fonctions de base hors chat à la conversation de vingt minutes avec plusieurs

¹¹¹ JANES Joseph. « Why reference is about to change forever (but not completely) » in LANKES R.David, COLLINS John, KASOWITZ Abby. *Op.cit.*, p.13-24.

¹¹² FAHRAD Jihad, GIRAD Luc. *Op.cit.*

¹¹³ COFFMAN Steve. *Going live : Starting & Running a Virtual Reference Service*. Chicago : American Library Association, 2003, 182 p.

¹¹⁴ Voir <www.bcpl.oldiste.fr> (consulté le 15 juillet 2005). L'adresse n'est pas connue du public. Ce site a pour vocation d'aider le bibliothécaire à répondre à tout type de questions (bibliographique, d'ordre pratique...). Notons la notion de *VRCC Virtual Ready Reference Collection*, qui est apparue récemment. Il s'agit d'établir une base de signets, qui serait une bibliothèque virtuelle professionnelle, aidant à répondre aux questions de référence rapide. On peut consulter : <http://www.seas.upenn.edu/~danielle/appendices.htm> (consulté le 15 novembre 2005).

usagers simultanés. Kathleen McGraw¹¹⁵ définit concrètement les compétences minimales et concrètes nécessaires à la référence en direct comme manier les messages pré-rédigés, pousser une page, rétablir ou interrompre une session.

A partir de ces niveaux de compétence exigés, Marc Moela a construit quatre modèles de formation : basique (niveau minimal), maison (résolution des *bugs*, programmation en plus), avancé (pratique et techniques formalisées du chat), modèle collaboratif (le travail en réseau).

Ces formations ont pour but l'appropriation d'outils dont le maniement n'est pas aisé ; le chat en particulier engendre une certaine inquiétude chez le personnel plus âgé, comme j'ai pu le constater lors de mon stage d'étude à l'UdeM, ou comme le constatent les bibliothécaires de Guelph.¹¹⁶ Les changements et l'instabilité des logiciels ces dernières années alimentent ces réticences (Québec). En France, six bibliothèques ont déclaré former les personnels, de manière variable ; cela va de l'aide disponible en ligne (SCD de Strasbourg 1), aux journées de formation assurées par les prestataires à la BnF et à la Bpi, en passant par les réunions (BIUM), ou la formation interne.

3.3. Choisir des outils adaptés

Le comité de pilotage doit choisir parmi les différents supports (qui eux-mêmes offrent une technologie plus ou moins avancée), selon ses moyens humains et financiers, les besoins de son public, mais aussi selon la qualité du service choisie. L'établissement peut décider de procéder par étapes ou d'installer tout de suite un service complet.

Evidemment, le **formulaire** est le medium le plus commode à installer et le plus fréquemment utilisé pour le moment, soit seul, soit en complément. En effet, le courriel, rédigé en texte libre, a le désavantage de ne pas recueillir d'informations précises sur l'utilisateur et sur sa requête, comme peut le faire le formulaire, qui cadre la demande et lève les ambiguïtés. Il est utile aux bibliothèques qui manquent de temps, de personnel disponible pour le service interactif, ou qui n'ont pas de larges heures d'ouverture ou d'expertise pointue. Les informations demandées sont en

¹¹⁵ McGRAW Kathleen.A. [et al]. « Promotion and Evaluation of a Virtual Live Reference Service ». *Medical Reference Services Quarterly*, summer 2003, vol.22, n°2, p. 41-56.

¹¹⁶ « Les employés sont à l'aise avec le clavardage, mais sont nerveux et craintifs avec la co-navigation à cause de problèmes d'instabilité de l'application. Donc ils n'ont pas tendance à l'utiliser ». K. Jane Burpee, entretien téléphonique du 10 novembre 2005.

général le nom, prénom, courriel, voire téléphone, le programme, la discipline, ou l'UFR de rattachement, le niveau d'étude, le cadre de la question. Un formulaire peut aussi permettre de répartir les questions entre les « experts » ou les services avec un formulaire présélectionné (comme à la BnF). Une majorité d'établissements demande des informations complémentaires. Le SCD d'Angers utilise ainsi un formulaire Outlook, un par section (droit etc.). Le logiciel en code libre, *Askal*, qui est utilisé par la plupart des universités disposant de services en différé, semble donner satisfaction pour le moment.¹¹⁷ L'université Rutgers (Etats-Unis) a même pu traiter 12 000 questions en 2003-2004 grâce à lui.¹¹⁸ La BIUM et la BM de Lyon ont quant à elles développé un logiciel maison. Le coût de développement est donc à considérer même si les salaires des personnels est intégré au budget « normal ». Le coût peut aussi être quasi nul si le logiciel en open source est gratuit et prêt à installer. Cependant, ce sont pour ces raisons de simplicité qu'un groupe d'élèves de l'Enssib a préconisé un service de référence par formulaire à la BIU de la Sorbonne.¹¹⁹

Les **SRV interactifs**, bien que plus coûteux, notamment s'il s'agit de plateformes Web, offrent de bien plus nombreuses possibilités. Des indicateurs comme les statistiques du service de référence en différé, ou l'importance des ressources électroniques, s'ils sont positifs, peuvent contribuer à la décision d'implémenter un service en direct. Celui-ci devra être testé sur une période assez longue (un semestre au moins). Par ailleurs, les services interactifs permettent un contact immédiat et peuvent résoudre des problèmes auxquels les formulaires ou courriels ne peuvent répondre de manière aussi performante, comme les problèmes techniques, d'accès à des bases de données, des profils DSI. Ils permettent aussi d'élucider et de préciser la question plus rapidement qu'un échange de courriels.¹²⁰ La recherche est immédiatement défrichable. La bibliothèque EPC-Biologie avait décidé dès 2001 d'offrir un service très pointu à ses usagers.¹²¹ Un cahier des

¹¹⁷ Depuis quelques mois cependant, l'Université de Nebraska (Canada) qui l'a développé, ne semble plus le maintenir. Deux des trois universités qui l'ont testé ont abouti à un échec.

¹¹⁸ RUTGERS UNIVERSITY LIBRARIES. BOSRISOVETS Natalie. *Virtual Reference service 2003-2004* [en ligne]. [Camden] : Rutgers University Libraries, [2004]. Disponible sur : <<http://newark.rutgers.edu/~natalieb/VirtRef0304.htm>> (consulté le 2 novembre 2005).

¹¹⁹ DESSERTAZ Kari [et al.]. *Op.cit.*

¹²⁰ Le chef de projet de *BiblioDirect*, pour plus d'efficacité encore, préconise d'associer le chat au téléphone, à l'image des hotline classiques.

¹²¹ Cependant, les logiciels n'étant pas assez mûrs technologiquement, le service a été revu à la baisse, mais dans le sens d'une plus grande autonomie de l'utilisateur (cf II.1.3.).

charges et un cahier des clauses techniques et particulières (CCTP) définiront les exigences du SRV (en annexe 7 sont décrits les points sur lesquels le cahier des charges et le CCTP devront être particulièrement vigilants).

Jody Fagan a établi une grille d'analyse des principaux logiciels sur le marché, que j'ai traduite et complétée dans le cadre de mon stage, comportant une quarantaine de critères (voir annexe 1). Périodiquement, des comparatifs de logiciel paraissent dans la presse spécialisée.¹²²

Les principaux logiciels sur le marché sont : *Tutor*, *VRL Plus*, *E-librarian*, *Live assistance*, *QP*, *Altarama*, *Live Person*. L'instabilité des produits ces dernières années, ainsi que la multiplication rapide de ces services depuis 1999, ont eu pour conséquence d'aviver la concurrence et de tendre vers une baisse des prix.

Cependant, il existe des moyens de communication interactifs moins coûteux comme les logiciels de messagerie instantanée (téléchargeables gratuitement comme *Msn*). *Trillian*, agrégateur de messageries permet de répondre à des utilisateurs utilisant différents systèmes de messagerie instantanée (voir annexe 8). Les universités de Laval et de Guelph étudient la possibilité d'intégrer un tel outil à leurs services pour gagner en rapidité. Certains de ces logiciels ont même des fonctionnalités d'archivage et de co-navigation.

Pour le moment, proposés à côté du courriel ou du formulaire, les outils interactifs connaissent moins de succès auprès des usagers. A Concordia par exemple, les demandes par formulaire sont trois fois plus nombreuses que le chat. Pourquoi ? Peut-être les lecteurs ne voient-ils pas les avantages du chat ou sont-ils encore trop habitués à envoyer des courriels.

La question du coût a incité les bibliothèques françaises à disposer de logiciels libres - qui par ailleurs ne sont pas nécessairement gratuits - ou maison alors que les bibliothécaires québécois semblent moins sensibilisés à ce problème.¹²³ En France, seules deux bibliothèques, disposant de moyens importants, la BnF et la

¹²² HIRKO Buff. « Live, Digital Reference Marketplace [en ligne] ». *Netconnect*, Fall 2002, p.16-19. Disponible sur : <<http://www.libraryjournal.com/article/CA251679.html>> (consulté le 20 septembre 2005); OLIVARES Olivia. « May : Virtual Reference Systems ». *Computer in Libraries*, 2004, vol.4, n°5, p.25-29; FAGAN Jody. *Virtual Reference Software Comparison Spreadsheet* [en ligne]. [Harrisonburg] : [University James Madison], février 2005. Disponible sur : <<http://peregrin.jmu.edu/~faganjc/>> (page consultée le 15 septembre 2005).

¹²³ « Actuellement une dizaine de bibliothèques utilisent du logiciel libre au Canada... et une cinquantaine en France » a dit Hugh McGuire représentant de la Bibliothèque Nationale du Québec, lors d'un débat. VILLE DE BREST. « Débats sur les droits d'auteur, les logiciels libres et les bibliothèques de Montréal (23 janvier 2005) ». In *@Brest*, Brest : Ville de Brest, 23 janvier 2005. Disponible sur : <<http://www.a-brest.net/article1184.html>> (consulté le 5 novembre 2005).

Bpi ont acheté un logiciel commercial, *QP*. Les logiciels libres¹²⁴ ont l'avantage de permettre des développements plus rapides et adaptés à condition d'avoir un personnel technique suffisant. En effet, il peut se passer un certain délai entre l'envoi de demandes de développement à un prestataire commercial, qui attendra d'avoir assez de requêtes similaires pour amortir le développement, et la sortie d'une nouvelle version. Ainsi, le VRD, via l'Institut of Information de Syracuse, a développé un logiciel collaboratif de référence à distance, *QABuilder*.¹²⁵ Un consortium en Alberta¹²⁶ utilise aussi un logiciel coopératif *Open Ask a Question*. Cependant, il faut rester vigilant sur la maintenance du logiciel, en témoigne l'exemple d'*Askal* (voir II.2.3).

4. Promouvoir et évaluer

4.1. Une nécessaire promotion

La promotion est d'autant plus importante que l'offre crée ici la demande. Planifier un plan de communication est conseillé ; la bibliothèque EPC-Biologie l'a inscrit dans son projet. Une bonne stratégie a permis au consortium *AskColorado* d'augmenter le nombre de ses questions de 328%.¹²⁷ Toutes les bibliothèques françaises contactées sont conscientes de l'importance de la promotion, d'autant plus qu'il n'y a pas de tradition de service de référence en France.¹²⁸ Par ce biais, une culture de la référence peut se créer. D'autre part, chez certains bibliothécaires, la peur d'être envahi pourrait être susceptible de ne pas donner beaucoup d'ampleur à la campagne (voir II.2.3.).

Dès le départ, beaucoup de SRV ont manqué de **visibilité**. Il faut tout d'abord placer un lien dès la page d'accueil du site Web de la bibliothèque, voire de

¹²⁴ S'agissant du choix d'un logiciel de chat en open source ou commercial, lire CASSON Rob, BELINDA Barr. «Chat software: open source or commercial? [en ligne] ». *VRD 4th Conference*, 12 novembre 2002, Chicago. Disponible sur : <<http://www.vrd.org/conferences/VRD2002/proceedings/barr.shtml>> (consulté le 5 novembre 2005).

¹²⁵ Pour plus d'informations, voir : <http://www.dlib.org/dlib/february03/goodrum/02goodrum.html> (consulté le 2 novembre 2005).

¹²⁶ Pour plus d'informations, voir : www.thealbertalibrary.ab.ca/netspeed/netspd2001/presentations/NetspeedD3.ppt (consulté le 10 octobre 2005).

¹²⁷ LUPIEN Pascal. « La référence virtuelle : avantages et défis pour les bibliothèques francophones et bilingues [en ligne] ». *Atlantic Provinces Library Association Conference (APLA)*, Halifax, 26-29 mai 2005. Disponible sur : <www.smu.ca/administration/archives/apla/presentations/VRbilingue2.ppt> (consulté le 10 octobre 2005).

¹²⁸ Huit bibliothèques ont décrit leurs manières de promouvoir le service (BIUM, BnF, BpI, INSA Lyon, BM de Lyon, Toulouse 2, Nancy 1, Strasbourg 1).

l'établissement. Sherry E. Moeller¹²⁹ remarque que lorsque le lien du service a été déplacé sur les pages Web de l'université, les questions ont crû de manière exponentielle. On peut multiplier les liens vers le service (sur le catalogue par exemple), tout en diminuant le nombre de clics d'accès au service (moins de trois clics depuis le site de l'université ou de l'école). Les liens « rares et cachés » vers le site du service seraient même l'un des motifs d'insatisfaction des usagers.¹³⁰ Il faut de plus trouver un nom au nouveau service. Il s'agit par exemple d'une des priorités de la bibliothèque EPC-Biologie qui veut débaptiser *BiblioDirect*. Un appel à idées a été lancé dans le service, *aide@distance* ayant recueilli le plus de suffrages jusque-là. La majorité des bibliothèques anglo-saxonnes a adopté l'appellation *Ask a librarian* qui a l'avantage d'identifier immédiatement le service comme un service de référence, et pas comme un service élargi d'aide. En France, à part les trois grands établissements offrant ce type de service, la BnF, la Bpi, la BM de Lyon - et pour cause -, seules deux bibliothèques ont donné un nom à leur service *Sés@me* (Toulouse 2) et *Eurêka* (Toulouse 3, BU santé). Les autres dénominations renvoient aux classiques « renseignements » (une appellation « renseignements en ligne »).

Plusieurs actions de communication sont à mener en parallèle :

- **La communication « classique »**. Des marques-pages peuvent être distribués, une campagne d'affichage lancée, des prospectus déposés sur le comptoir de prêt et de référence ou dans les « packs » de bienvenue lors des traditionnelles visites de la bibliothèque de rentrée. Des *pop up* peuvent s'afficher sur le site Web de la bibliothèque ou de l'établissement. Les journaux étudiants ou de l'établissement peuvent être mis à contribution. La BIUM, qui n'a pas de public attaché spécifiquement à une université, a fait connaître son service dans la presse médicale spécialisée et les listes de discussion médicales.

- **Une approche « marketing »**, qui a pour objectif de segmenter le public en ciblant des groupes d'utilisateurs, pour utiliser les listes de diffusion et y exposer les avantages du nouveau service. Il est conseillé d'organiser des démonstrations personnalisées du logiciel par groupes d'utilisateurs. On ajustera alors la démonstration selon la discipline, le niveau ou le statut des intéressés.

¹²⁹ MOELLER Sherry Engle. « Ask-a-Librarian : an analysis of an E-mail Reference Service at a Large Academic Library ». *Internet Reference Services Quarterly*, 2003, vol.8, n°3, p.47-61.

¹³⁰ NILSEN Kirsti. *Op.cit.*

- **Une approche intégrée.** Lors de toutes les formations dispensées par les bibliothécaires à EPC-Biologie, il est fait mention automatiquement du service d'aide à distance. Cette pratique est aussi adoptée par toutes les bibliothèques françaises contactées. La meilleure des promotions passe par **la formation**, pendant laquelle l'utilisateur utilise dans son contexte le nouveau service. Au niveau des coûts, l'université d'Alberta estime à 2800 € son plan de communication.

4.2. Définir des critères d'évaluation

L'évaluation du service est essentielle pour plusieurs raisons :

- On doit exiger une qualité de service aussi élevée qu'au bureau de référence.

- L'évaluation permet de mesurer le succès du service et de cibler l'offre le cas échéant. Par exemple, le fait de constater que le chat est plus populaire tel jour et sur telle plage horaire permet de redéployer l'activité. Ainsi la Bpi a déplacé l'ouverture de son service du matin vers l'après-midi. Plus largement, elle permet aussi de revoir l'offre globale de services. Si par exemple, trop de questions d'orientation sont posées, les bibliothécaires peuvent améliorer les informations à ce sujet contenues sur le site Web.

- Elle mesure les coûts du service et devient un outil de gestion.
- Elle permet de mesurer la qualité du service donné et de l'améliorer.
- Ses résultats sont essentiels pour démontrer l'utilité du service le cas échéant, l'évaluation est la nécessaire étape vers la reconnaissance du travail de chacun.

Les bibliothèques commencent à entreprendre une évaluation complète du service. Les normes de la NISO ou du VRD ou encore de l'Institut de Syracuse, peuvent orienter les bibliothécaires.¹³¹

David Lankes retient deux champs d'évaluation :¹³²

- Les usages (succès du service...) qui rendent compte du service rendu.

¹³¹ MAC LURE Charles R., LANKES R. David, GROSS Melissa, CHOLTCO-DEVLIN Beverly. «Statistics, Measures and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library Services : Guidelines and Procedures [en ligne]». [Syracuse] : Institute of Syracuse, 2003, 111 p. Disponible sur : <<http://quartz.syr.edu/quality/>> (consulté le 15 octobre 2005).

¹³² LANKES R. David [et al.]. «Cost, Statistics, Measures, and Standards for Digital Reference Services : A Preliminary View». *Library Trends*, summer 2003, vol.5, n°3, p.401-13.

- La technique (le logiciel, les protocoles, le schéma organisationnel).

Concernant la qualité de l'entretien en lui-même, on peut retenir comme critères la courtoisie, la correction des réponses, la satisfaction des usagers et leur fidélité au service, la visibilité du service et son coût. Le délai de réponse ou le temps d'attente, l'information de l'utilisateur sur le processus de l'entretien (dans la gestion de la file d'attente pour le chat par exemple),¹³³ la citation des sources sont d'autres critères primordiaux.

On peut dès lors établir des indicateurs comme le nombre et la date d'appels ou de courriels reçus, leur durée moyenne, le temps d'attente et le taux d'abandon, l'évolution (nombre de requêtes en baisse ou en hausse), le degré de résolution des réponses. Ils peuvent par ce biais donner une idée du coût du service.¹³⁴

4.3. Les outils et moyens d'évaluation

On peut combiner plusieurs mesures :

- Des **mesures du processus**. Des statistiques sont générées par le logiciel ou le fichier log concernant les réponses reçues. *QP* génère des statistiques assez fines (par bibliothécaire, type de question, période, temps d'attente etc.). Les bibliothèques françaises (qui utilisent des outils simples et qui reçoivent peu de réponses), disposent de statistiques minimales,¹³⁵ ce qui les satisfait pour le moment (en général nombre de requêtes mensuelles et profil de l'utilisateur) ; les statistiques parfois sont inexistantes. On peut y ajouter des mesures « organisationnelles » (taille des services, nombre d'ETP).

- La mesure de **satisfaction de l'utilisateur**. On peut l'évaluer par un questionnaire en fin de session ou après l'envoi de la réponse, via un *pop up* ou l'envoi d'un courriel. On demande en général si l'utilisateur est satisfait et s'il trouve le service utile, et enfin s'il va le réutiliser. La satisfaction sur le temps de réponse, la facilité d'utilisation, l'accessibilité du service, la qualité de la réponse du bibliothécaire, l'intention de réutiliser le service peuvent préciser encore cette mesure. Dépasser la barre des 55% de taux de satisfaction est recommandé pour les

¹³³ BLANK Philippe. « Virtual Reference at Duke: An Informal History ». *The Reference Librarian*, 2003, n°79/80, p. 215-224.

¹³⁴ David Lankes parle d'un coût compris entre 12 et 15 \$ par session pour les utilisateurs du logiciel *LSSI* (l'actuel *VRL Plus*).

¹³⁵ Le SCD de Strasbourg 1 est celui qui génère les statistiques les plus fines : profil de l'utilisateur, délai moyen de réponse, taux d'utilisation des réponses préformatées, origine des demandes, répartition horaire des demandes reçues, évaluation par les utilisateurs du service. Huit SRV ont déclaré disposer de statistiques.

services de référence physique¹³⁶ et pour les SRV. En général, les taux de satisfaction constatés sont de plus de 90%, comme lors des deux tests à EPC-Biologie. D'autres questions peuvent donner des pistes pour l'amélioration du service (période préférée pour poser la question, type et lieu de connexion).¹³⁷ Des entretiens de groupes ont été préconisés par le groupe projet de *BiblioDirect*, et ce de manière régulière (dès le sixième mois suivant l'ouverture du service). Parallèlement, la satisfaction de l'opérateur/bibliothécaire doit être mesurée, afin de réorganiser le service si besoin, ou de transmettre des demandes particulières auprès du prestataire du logiciel. A la bibliothèque EPC-Biologie, il est demandé régulièrement des *feedbacks* au personnel de référence. En France, cinq établissements ont déclaré mener ou avoir mené des enquêtes de satisfaction, sous une forme de questionnaires (Bpi, BnF, Strasbourg 1, Toulouse 2, BIUM).

- La **mesure des résultats**. L'analyse des transcriptions est un moyen de mesure. Elle est délicate au sens où elle peut blesser le personnel en remettant en cause ses méthodes de travail - personnel qui est dans la majorité des cas volontaire.

Julie Arnold et Neal Kaske¹³⁸ ont conçu des critères d'évaluation qu'ils ont appliqués en 2002 à la bibliothèque de l'université du Maryland. Ils distinguent plusieurs niveaux de réponse.¹³⁹ On peut aussi adapter les méthodes d'évaluation du bibliothécaire lors de l'entretien physique.¹⁴⁰

- Le **calcul du coût** qui prouve l'efficacité économique ou non. Pour ce, on ajoute le coût du logiciel avec le coût du personnel, divisés par le nombre de réponses correctes et le temps que le bibliothécaire a consacré à la réponse. Si un logiciel maison est conçu, il faut y ajouter le coût du personnel qui a contribué au développement.

¹³⁶ NILSEN Kirsti. *Op.cit.*

¹³⁷ Voir les résultats de la très intéressante enquête de satisfaction menée par l'université de Guelph. UNIVERSITY OF GUELPH. LIBRARY. « Results. Virtual Reference Detailed Post Users Survey [en ligne] ». In *Guelph Reference Virtual Project. Guelph September 2001-May 2002*, Guelph : University of Guelph, s.d. Disponible sur : < <http://www.lib.uoguelph.ca/help/chat/VRD/postsurvey.html> > (consulté le 19 octobre 2005).

¹³⁸ ARNOLD Julie, KASKE Neal. *Op.cit.*

¹³⁹ Correctes et complètes avec citations des sources, correctes et complètes sans citation, correctes sans citation, incorrectes avec des citations de sources datées ou fausses, incorrectes sans citation de sources. Les transcriptions sont alors analysées et codées selon ces niveaux.

¹⁴⁰ J.P.Lamy propose une évaluation du bibliothécaire de référence : il doit être évalué sur sa capacité à traiter la demande avec succès (information immédiate, recherche bibliographique, la connaissance et maîtrise des outils de recherche informatisés, la connaissance élémentaire du domaine, la connaissance et maîtrise des ouvrages de référence les plus courants). LAMY Jean-Philippe. « Evaluer un service de référence, quelques outils ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2001, t.46, n°2, p.82-88.

Les bibliothécaires ont tout à gagner d'une comparaison régulière de leurs SRV avec les autres services, au niveau local comme international. Cette comparaison, qui peut prendre la forme d'un *benchmarking*, participe à l'évaluation globale. L'évaluation sert la qualité du service de référence, qui s'intègre dans l'offre globale de service de la bibliothèque.

5. L'intégration dans la politique documentaire et les services aux usagers

Il est important d'intégrer SRV dans l'organisation globale du renseignement à distance, englobant le standard téléphonique et le courrier postal, ne serait-ce que pour évaluer les supports et identifier les besoins.¹⁴¹ Que le SRV fasse partie de la politique des services à distance en général est essentiel, à côté et en complément des autres ressources disponibles sur le site Web.

Le SRV serait alors le pendant et le complément virtuel du bureau de renseignement, alors que les ressources virtuelles le seraient pour les collections de la bibliothèque.

Ces ressources, qu'il s'agisse de documentation électronique, de guides, de signets, d'informations sur la bibliothèque ou du catalogue, doivent offrir de manière organisée un maximum d'informations, et aider l'utilisateur dans sa stratégie de recherche. La présentation de ces informations doit être réfléchie car les bibliothécaires ont en effet remarqué que certaines questions trouvent leurs réponses sur le site Web – notamment en ce qui concerne l'orientation et les questions pratiques. Une FAQ pourrait y répondre, voire aider les usagers à utiliser l'aide et la référence en ligne (Lille 1 en propose une, la BM de Lyon en a le projet). Tout un arsenal de guides méthodologiques et disciplinaires est offert sur plusieurs sites des universités québécoises. Mieux encore, un tutoriel en ligne de formation à la recherche et à l'exploitation de l'information est proposé par les bibliothèques de l'Uqam et de l'université de Montréal, *Infosphère*¹⁴².

De manière systématique, il serait intéressant de créer une bibliothèque virtuelle, c'est-à-dire une base conviviale et organisée de signets, dotée si possible d'un

¹⁴¹ Comme déjà mentionné, l'UdeM a pour sa part scindé le projet d'aide à distance entre la création d'un service en ligne interactif, et la refonte du service différé et du service téléphonique.

¹⁴² <http://www.bib.umontreal.ca/InfoSphere/> (consulté le 6 septembre 2005).

moteur de recherche.¹⁴³ L'organisation pourrait être thématique, disciplinaire, suivre une classification alphabétique ou bibliothéconomique (classification de la Bibliothèque du Congrès, Dewey). Il s'agit de compléter l'offre documentaire en sélectionnant les ressources gratuites. On peut utiliser le site Dadi de l'URFIST de Lyon pour l'alimenter. La *Deutsche Internet Bibliothek (DIB)* par exemple propose en plus de son service de renseignement virtuel une bibliothèque thématique de signets.¹⁴⁴ L'utilisateur alors utiliserait le SRV comme un dernier recours.

Tout cela s'insère naturellement dans le portail de la bibliothèque ou dans le portail personnalisé de l'utilisateur. Un métamoteur - que les bibliothèques sont de plus en plus nombreuses à implanter - pourrait faire des recherches sur une base de connaissance (comme celle que propose *QP*) ou une base d'archivage des questions/réponses, et des transcriptions de conversation.¹⁴⁵ Les réponses prennent alors le statut de document, sinon de documentation.

Le SRV s'articule pertinemment avec le parcours documentaire de l'étudiant. Ainsi, la BU de Concordia a pour ambition d'intégrer son *Ask a librarian* dans l'outil *WebCT (Web Course Tools)*. Il s'agit d'un logiciel d'intégration de documents multimédias dans Internet qui sert de plate-forme de téléchargement. Cet environnement est également utilisé par Paris 3 et l'université de Haute-Bretagne. *WebCT* permet d'organiser le fonctionnement d'une classe virtuelle (à travers le réseau Internet). Une collaboration est alors nécessaire non seulement avec les services informatiques de la bibliothèque et ceux de l'université, mais également avec les enseignants.

De la même manière, l'efficacité des SRV dépend du travail en réseau entre les bibliothécaires d'une université. Déjà, cette notion de réseau a pris une grande ampleur dans le travail des bibliothécaires depuis une quinzaine d'années, pour différentes applications, et à des échelons différents (interuniversitaire, local, régional voire national ou international). Son principe est de partager les ressources humaines et documentaires pour donner un service optimum à moindre frais.

¹⁴³ Notons la prise de position de Pascal Lupien, spécialiste de la référence virtuelle en la matière : « Toute bibliothèque cherchant à développer un service de référence virtuelle devrait s'efforcer de développer une collection de ressources virtuelles ». *Op.cit.*

¹⁴⁴ En France, signalons au niveau des SCD l'entreprise coopérative de constitution de signets, qui démarre encore, menée par le CERIMES. Voir le site de COUPERIN : www.couperin.org/IMG/pdf/epactivite2004.pdf. (consulté le 10 novembre 2005).

¹⁴⁵ La BM de Lyon indexe les réponses aux questions, organisées dans une base de connaissance thématique s'inspirant du conspectus. D'autre part, le lecteur peut effectuer des recherches « classiques » sur les réponses via *Catalog+*.

Ainsi, l'implantation d'un SRV local obéit à un processus défini, où la communication interne et externe, et la formation du personnel sont primordiaux. Il est de plus possible d'utiliser au début des outils simples, quitte à étoffer le service une fois rodé. De plus, le travail en réseau entre plusieurs bibliothécaires peut s'inscrire dès le départ dans un projet local de SRV, de manière pertinente voire nécessaire.

Les perspectives : les réseaux collaboratifs

1. Collaborer : un passage obligé ? Rapide tour du monde des réseaux collaboratifs

1.1. Un rapport gagnant/gagnant

En effet, les notions de coopération et de mutualisation ne sont pas des idées neuves. Elles existent déjà dans beaucoup de pays développés, au niveau des catalogues collectifs, des achats de la documentation électronique, du prêt entre bibliothèques, de la conservation partagée.

Une majorité des consortia de SRV aux Etats-Unis s'est greffée sur des consortia ou regroupements déjà existants relatifs à d'autres domaines.¹⁴⁶ De plus, les consortia peuvent fédérer des SRV locaux préexistants comme c'est souvent le cas en Amérique du Nord, en Scandinavie. Par contre, les SRV d'Europe du centre et du sud ont émergé *ex nihilo*, créés sous l'impulsion d'un réseau.

Le partenariat pour les SRV peut se faire selon différentes modalités et à différents niveaux.

La collaboration est née dans un contexte « favorable », en raison :

- De restrictions budgétaires. En effet, la référence virtuelle s'est développée au milieu et à la fin des années 1990, période noire pour les bibliothèques occidentales.

- D'informatisation accélérée des bibliothèques et de l'accès généralisé à Internet. Près de 95% des bibliothèques publiques et 100% des bibliothèques universitaires canadiennes sont connectées.

¹⁴⁶ CURTIS Susan [et al.]. « Cooperative reference: Is there a consortium model ? ». *Reference & User Services Quarterly*, summer 2002, vol.41, n°4, p.344-349. On trouve un exemple en Grande-Bretagne avec la CURL et huit universités ; lire BAINS Simon. « Testing Collaborative Electronic Reference Services : The Experience of UK University Research Libraries in the Use of QuestionPoint [en ligne] ». *VRD 4th Conference : Charting the Course for Reference*, 11-12 novembre 2002, Chicago. Disponible sur : <http://www.vrd.org/conferences/VRD2002/proceedings/bains.shtml> (consulté le 10 novembre 2005).

- Du développement formidable des NTIC et des NTE (voir table des sigles), qui ont pénétré dans les universités et chez les étudiants.

- De mutualisation des ressources électroniques. Les SRV sont liés en partie au développement des ressources électroniques.

La collaboration offre de **multiples atouts**.

- Des atouts d'ordre bibliothéconomique : les ressources documentaires sont optimisées. Les bibliothèques partagent en effet leurs domaines de compétence, les collections des unes et des autres se complètent. Cependant l'utilisateur pense n'avoir qu'un interlocuteur unique. La référence est partagée, à l'image de la conservation partagée.

- Des atouts d'ordre économique. Les regroupements des bibliothèques en consortia, agissent comme des groupes de pression pour demander la définition de normes (NISO), la négociation commerciale de logiciels – et de leur développement. Ainsi, une licence globale est tout à fait négociable et son coût est divisé en autant de bibliothèques participantes. Le partage des ressources humaines et la répartition de la charge du travail entre les bibliothèques vont dans le sens de la rationalité économique. Le cas échéant, les bibliothèques divisent entre elles les charges salariales du personnel affecté au travail en réseau.

- Des atouts d'ordre organisationnel. En effet, l'appartenance à réseau peut permettre à une bibliothèque disposant déjà d'une infrastructure de changer d'échelle,¹⁴⁷ surtout si elle se trouve confrontée à une masse critique de questions par rapport à sa capacité de réponse. L'ouverture du service est par là étendue (79 heures pour le réseau des bibliothèques universitaires suédoises, 84 heures pour le consortium de l'Alberta et du Nouveau Brunswick). Par ailleurs, les réseaux internationaux jouent avec les fuseaux horaires.

- Des atouts d'ordre politique. Ils sont indéniables. La collaboration joue en faveur de la promotion des bibliothèques, élargit l'offre. Par exemple, les compétences linguistiques des bibliothécaires servent à renseigner des publics multilingues. Cet enjeu est important au Canada, notamment au Québec. *Ask a Librarian* du consortium Co-East en Grande-Bretagne offre un service en gallois.

¹⁴⁷ David Lankes réfléchit à cette notion de changement d'échelle « scalability » (capacité de croissance du service) dans son introduction à l'ouvrage suivant : LANKES R. David, COLLINS John, KASOWITZ Abby. *Op.cit.*

Pregunte en Espagne s'adresse aussi aux lecteurs en catalan ou en galicien). Les bibliothécaires d'*AskColorado* aux Etats-Unis répondent en anglais et espagnol. *SwissInfodesk* offre une interface trilingue (allemande, française, italienne). Ainsi la coopération contribue à l'équité du service.

1.2. Une variété de modèles¹⁴⁸

Jenny Zhan dresse ce bilan¹⁴⁹ : les SRV sont pour la plupart implantés dans les pays anglo-saxons ou nordiques (Etats-Unis, Grande-Bretagne, Australie, Nouvelle-Zélande, Canada anglophone, Pays-bas, Danemark et Scandinavie), et de manière plus flagrante encore quand il s'agit de services interactifs.

Toutefois, on assiste à un développement des SRV en Europe du centre et du sud (Allemagne, Pays-Bas, Espagne, Suisse, Belgique, même Roumanie). Dans ces régions, les initiatives viennent principalement des bibliothèques de lecture publique, alors que les bibliothèques universitaires sont représentées à part égale dans les pays du premier groupe. Pour le cas des pays du second groupe, on peut trouver un facteur d'explication dans la taille et les moyens plus modestes de leurs universités. De plus, les tutelles politiques semblent plus s'impliquer dans les projets (notamment via les ministères chargés de la culture ou de l'éducation).

Plusieurs modèles existent, dont la diversité relève autant de la structure que du mode d'organisation.

Je propose de dégager trois types de collaboration possibles.

- Une collaboration basée sur des critères de **proximité** géographique. Aux Etats-Unis, par exemple, il existe des consortiums au niveau des villes comme à San Francisco (24/7), ou des Etats (Arizona, Colorado, Ohio avec *Ohiolink*, Alberta au Canada). Dans ce cas, des bibliothèques de nature différente travaillent ensemble. Par exemple, *Ohiolink* dessert tous les citoyens de l'Etat de l'Ohio, qu'ils soient écoliers, étudiants, particuliers, via son consortium de bibliothèques scolaires, universitaires et d'Etat.

- Une collaboration axée sur des critères « identitaires », respectant les **spécificités** des établissements. Des bibliothèques spécialisées peuvent se constituer en réseaux sur une base disciplinaire comme le *Library Lawline*

¹⁴⁸ Je ne traiterai pas à dessein de la situation en France (voir II.2 et II.3).

¹⁴⁹ ZHAN Jenny. « Reference services. Taking up the challenges ». *Arbido*, 6 juin 2005, p.5-6.

(bibliothèques de droit). *Chasing the Sun* est un réseau international regroupant des bibliothèques d'hôpitaux en Australie et en Grande-Bretagne. *Pregunte* en Espagne relie des bibliothèques publiques.

Un peu à part, on trouve des consortia spécialisés, organisés autour d'un vivier direct d'experts (*Askeric*, *MAD*¹⁵⁰). *QA Builder*, logiciel de référence en ligne, a même été développé pour le réseau *AskAservice* du VRD. Il pourrait être un jour appliqué à d'autres réseaux et devenir le premier logiciel élaboré en open source.

- Une **collaboration mixte** associant les deux critères. La Bibliothèque nationale suisse souhaite associer à son réseau *SwissInfodesk*¹⁵¹ les bibliothèques municipales et universitaires du pays. Au Danemark, le projet *NetLibrarian* prévoyait un projet pilote en 2002 associant quatre bibliothèques scientifiques au réseau de référence de lecture publique déjà existant. Beaucoup d'universités nord américaines se sont organisées en consortium à un niveau local ou régional, comme à Boston, ou en Ontario avec *l'Ontario collaborative Project* qui fédère trois établissements (Guelph, York, Ryerson).

- Voire une collaboration « **universelle** », à laquelle toutes les bibliothèques pourraient participer ? Ce rêve, OCLC grâce à *QuestionPoint* veut le réaliser. Successeur du CRDS,¹⁵² *QP* est un projet collaboratif et un logiciel dont nous avons déjà parlé. Néanmoins, ses abonnés peuvent se regrouper volontairement entre eux en consortiums, tels des mini réseaux.

De même, on peut dégager **plusieurs modèles d'organisation**. Quelques constantes demeurent malgré la variété.

- L'existence d'un groupe d'implémentation et de coordination (en général, les coordinateurs techniques des bibliothèques), aidé ou non par des organismes extérieurs - comme Belstermann en Allemagne qui a subventionné la *Deutsche Internet Bibliothek*.¹⁵³

¹⁵⁰ L'organisation du *MAD Network Scientist*, fait partie du consortium *Ask an Expert* géré par le VRD. Il reposait en 2002 reposait sur 4 administrateurs ; 35 modérateurs supervisaient les questions et les réponses, 824 experts y répondaient.

Voir : < <http://www.vrd.org/locator/sites/madsci.shtml> > (consulté le 20 septembre 2005).

¹⁵¹ ACCART Jean-Philippe. Du catalogue collectif suisse à SwissInfoDesk ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, t.50, n°4, p.46-51 et ACCART Jean-Philippe. *Une question sur la Suisse ? : SwissInfoDesk* [en ligne]. *71^{ème} congrès de l'IFLA*, 14-18 août 2005, Oslo. Disponible sur : <[www. http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/030f-Accart.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/030f-Accart.pdf)> (consulté le 20 octobre 2005).

¹⁵² Le *Cooperative Digital reference Service*, projet mené par OCLC, a testé son système de référence collaboratif auprès de 16 bibliothèques pilotes en 2000 (dont la bibliothèque nationale du Canada). *QP* lui a succédé et compte près d'un millier d'abonnés dans le monde (dont une centaine en Europe, surtout en Grande-Bretagne et en Europe du Nord).

¹⁵³ BORCHARDT Peter. « Deutsche Internet Bibliothek [en ligne] . *Le renseignement personnalisé à distance : une nouvelle donne pour les bibliothèques ?* Colloque organisé par la Bibliothèque municipale de Lyon, la Bibliothèque

- L'existence d'un établissement responsable des finances et/ou hébergeur du serveur.

- L'adhésion à une politique de service commune, ainsi qu'une formation commune qui garantit l'homogénéité du service.

La répartition du travail peut se faire alors selon trois logiques :

- Une **logique mutualiste**. Les bibliothèques répondent aux questions à tour de rôle selon des plages de plus ou moins longues (une journée tous les six mois pour le réseau anglais *Ask a Librarian*,¹⁵⁴ une fois par semaine pour *Pregunte*). Le réseau *Chasing the Sun* se répartit les heures selon les fuseaux (par 12 heures pour les bibliothèques britanniques et australiennes alternativement).

- Une logique **de répartition**. Les questions sont envoyées aux bibliothèques selon leur nature et le profil de la bibliothèque. *NetLibrarian* au Danemark prévoyait d'adresser les questions de niveau universitaire aux universités du réseau, tandis que les questions généralistes étaient envoyées aux bibliothèques publiques.

- Une logique **coopérative**. Les bibliothèques traitent les questions qui leur sont adressées et renvoient les questions auxquelles elles ne sont pas parvenues à répondre aux autres bibliothèques. Dans le réseau de *QuestionPoint*, il est possible de diriger une question à laquelle on ne répond pas, après l'avoir cataloguée, vers une autre bibliothèque qui aurait un profil plus adapté. Le réseau *Référence Virtuelle Canada* (RVC) grâce à un algorithme de jumelage en PHP redirige automatiquement la question vers la bibliothèque la plus compétente ; or, le système connaît parfois quelques ratés. Là encore, ces logiques ne sont pas aussi distinctes dans la réalité et peuvent se superposer.

En outre, il est possible d'avoir une **tête de réseau**, qui le chapeaute et le coordonne. Ce sont souvent les bibliothèques nationales qui jouent ce rôle pour les

d'information, Mediat Rhône-Alpes, 8 décembre 2004, Bibliothèque municipale de Lyon. Disponible sur : <mediat.upmf-grenoble.fr/Programme_JourneeE_colloq/BM_Lyon_%208_12_04.pdf> (consulté le 25 octobre 2005).

¹⁵⁴ A ce sujet, voir BERUBE Linda. « Can I Help ? Virtual reference in the UK ». *Le renseignement personnalisé à distance : une nouvelle donne pour les bibliothèques ?* Op.cit. ; BERUBE Linda. « The Mortal in the Portal : Virtual Reference Service delivery [en ligne] ». *Virtual Service Delivery Overview Seminar : The Mortal in the Portal!*, Cambridgeshire County Council, 28 octobre 2004. Disponible sur : <http://www.ask-a-librarian.org.uk/mla_vrt/28oct.html> (consulté le 25 octobre 2005); BERUBE Linda. « Collaborative digital Reference : an Ask a Librarian (UK) overview ». *Electronic Library and Information systems*, vol. 38, n°1, p.29-41 ; BERUBE Linda. « Posez vos questions, Le Réseau de tous : le renseignement virtuel en Angleterre [en ligne] ». *71^{ème} congrès de l'IFLA*, 14-18 août 2005, Oslo. Disponible sur : <www.ifla.org/IV/ifla71/papers/028f_trans-Berube.pdf> (consulté le 5 novembre 2005).

réseaux nationaux de lecture publique ou mixtes (Nouvelle-Zélande, Suisse, Canada). Pour les bibliothèques universitaires, cette situation est plus rare. On peut décider que ce sera bibliothèque la plus importante, mais en général les bibliothèques sont supposées avoir un rôle égal - en raison peut-être de leur rivalité, surtout dans les pays anglo-saxons, malgré la coopération.

Les succès sont variés ; *Ohiolink* croule sous les questions comme *l'Ontario Collaborative Project* (mille questions par mois pour trois universités), tandis que d'autres stagnent, tel *Pregunte*. En effet, les réseaux, s'ils présentent de nombreux atouts n'en rencontrent pas moins des difficultés.

1.3. Difficultés et spécificités

Pour éviter au maximum les problèmes liés au travail collaboratif, les bibliothécaires doivent être vigilants sur les points suivants.

Tout d'abord à cause de leur diversité et de leur nombre, la collaboration requiert une **bonne connaissance des partenaires**, qui doivent eux-mêmes bien se connaître. En effet, le partage du travail implique que les bibliothécaires connaissent le fonctionnement, les collections et les particularités des membres du réseau.

Peut-on exiger qu'un bibliothécaire de tel établissement connaisse précisément toutes les bases de données et le catalogue, bref tout ce qui est particulier à un autre établissement ? *L'Ontario Collaborative Project*,¹⁵⁵ tente de répondre à cette inquiétude en examinant les questions selon un critère de « portabilité » et de « non-portabilité ». Les questions sont « uniques », donc « non portables » quand elles sont propres à un établissement (circulation, problèmes techniques, charte, accès distant aux ressources électroniques, localisation physique, services de l'université). Elles sont « non-uniques » quand elles sont « transportables » ; il s'agit en général des questions de référence. Il existe une « zone grise » englobant les questions de référence relatives aux devoirs, qui sont basés sur les programmes des universités. Il a été décidé que les questions uniques seraient dirigées vers l'établissement concerné.

Il est alors nécessaire **d'harmoniser les pratiques** pour transcender les diversités culturelles. D'abord, le service rendu sera égal. Gardons à l'esprit que l'une des

¹⁵⁵ Voir le site du consortium : <<http://www.lib.uoguelph.ca/help/chat/OCUL/>> (consulté le 5 novembre 2005).

causes de la baisse de popularité de *Pregunte* - et de mécontentement de ses usagers - tient dans la disparité des réponses. Cette harmonisation aura pour effet d'instaurer une confiance entre des bibliothécaires qui auront les mêmes pratiques professionnelles.

La **mixité des établissements** dans un réseau (bibliothèques académiques-spécialisées et bibliothèques publiques) peut avoir un effet négatif. Leurs objectifs de service sont en effet bien différents : les bibliothèques publiques ont une vocation généraliste sinon universelle, elles donnent une réponse à l'utilisateur, sans chercher à accompagner le lecteur dans sa recherche contrairement aux bibliothèques académiques, plus spécialisées et aux exigences plus élevées. Aussi, l'IFLA s'est donné le rôle d'harmoniser les pratiques. Les bibliothèques du réseau *NetLibrarian* ont trouvé une solution (voir p.74).

Apparaît alors la question de la réorientation des questions : un logiciel pourra-t-il les réorienter de manière satisfaisante, en comptant sur une interface guidant et structurant les questions, ou seule une action humaine pourra-t-elle distinguer finement les types de question et les rediriger ? Pourra-t-on avoir recours à cette solution si les partenaires sont nombreux ?

Le **choix des partenaires** doit être aussi judicieux. Autant la diversité est enrichissante, autant la disparité entre les établissements est source de malaises. Par exemple, la collaboration entre les universités de l'*Ontario Collaborative Project* est pour le moment ralentie. En effet, Ryerson, la plus importante des universités, était également la plus grosse pourvoyeuse de questions par l'intermédiaire des usagers, or le travail était réparti également, ce qui a provoqué des frustrations parmi le personnel des deux autres établissements, Guelph et York. A l'opposé, la BU d'une grande université d'un consortium universitaire américain a même interrompu la coopération, car elle répondait à toutes les questions que d'autres bibliothèques, moins bien pourvues, lui renvoyaient. Steve Coffman¹⁵⁶ conseille en effet d'anticiper cette situation où les « *haves not* » (bibliothèques disposant de peu de ressources) laisseront ou réorienteront les questions vers les « *haves* » (bibliothèques bien pourvues). Bertrand Calenge, relayé par Patrick Bazin, insiste bien¹⁵⁷ sur le nécessaire partage de l'expertise ; par là il explique le

¹⁵⁶ COFFMAN Steve. « What's Wrong with Collaborative Digital Reference? ». *American Libraries*, december 2002, vol.33, n°11, p.56-59.

¹⁵⁷ BAZIN Patrick. *Op.cit.* et PIETRO Christelle Di, CALENGE Bertrand. *Op.cit.*.

refus temporaire de la BML de participer pour le moment à un réseau. Le réseau *RVC*¹⁵⁸ a voulu éviter cet écueil en laissant une grande souplesse de participation aux 275 bibliothèques de son réseau; ces dernières peuvent par exemple choisir de limiter le nombre de réponses reçues.

D'autres difficultés relatives à l'omniprésent droit d'auteur sont à craindre, particulièrement pour les bibliothèques d'enseignement supérieur ; les éditeurs accepteront-ils que les bibliothécaires utilisent des ressources électroniques payantes pour satisfaire d'autres usagers que ceux qui sont compris dans le contrat de licence ?¹⁵⁹ Comment les bibliothécaires vont-ils pouvoir jouer avec les droits d'auteur de différents pays ? Par ailleurs, la pérennité des ressources électroniques qui en ce moment varient au gré des abonnements et dont l'archivage diffère selon les clauses des licences, pose également un problème ; les bibliothécaires pointent des liens vers des ressources, qui seront peut-être rompus plus tard.

2. La collaboration : un chantier avancé au Québec, un terrain plus délicat en France

2.1. Au Québec : une idée ancienne

Des coopérations au niveau des universités existent déjà au Canada et connaissent un certain succès, comme l'*Ontario Collaborative Project* ou l'association entre les universités de l'Alberta et du Nouveau Brunswick.¹⁶⁰ Au niveau du réseau de lecture publique, la Bibliothèque Nationale du Québec (BNQ)¹⁶¹ propose un service en différé ; elle est en train de réfléchir à un partenariat avec le réseau des bibliothèques municipales, *Info-Biblio*,¹⁶² qui avait lui aussi son propre service de

¹⁵⁸ Voir <http://www.collectionscanada.ca/vrc-rvc/index-f.html> (consulté le 20 septembre 2005). Sur RVC, lire GAUDET Franceen, SAVARD Nicholas. « Référence Virtuelle Canada (RVC) : un service canadien dans un environnement multiculturel [en ligne] ». *68^{ème} congrès de l'IFLA*, 18-24 août 2002, Glasgow. Disponible sur : www.ifla.org/IV/ifla68/papers/004-128f.pdf (consulté le 6 novembre 2005).

¹⁵⁹ Par mon expérience d'ancienne bibliothécaire chargée des ressources électroniques, j'ai remarqué que les contrats d'éditeurs passaient d'une logique de territoire (campus) à une logique de groupes d'utilisateurs. Ce qui peut compliquer en effet la situation.

¹⁶⁰ Le projet a démarré en 2001. Il est ouvert 67 heures par semaine. Voir :

<http://www.library.ualberta.ca/ereference/codeverifier/index.cfm> (consulté le 1^{er} décembre 2005).

¹⁶¹ La BNQ a la particularité d'être une bibliothèque patrimoniale à vocation nationale tout en étant une bibliothèque publique. Elle a fait aussi office de bibliothèque centrale de la Ville de Montréal.

¹⁶² A ce sujet, lire ROUSSEAU Steve. « Le Réseau BIBLIO du Québec : 20 ans d'actions concertées au profit des communautés québécoises ». *Documentation et Bibliothèques*, 2004, vol.50, n°2, p.157.

référence. La BNQ serait tête de réseau et répondrait aux bibliothèques du réseau *Info-Biblio* pour les questions de niveau complexe.

C'est ainsi que les universités du Québec veulent collaborer à l'échelon provincial (voir II.1.). Dès 2001, l'idée d'un réseau collaboratif entre les universités du Québec est née, nommé SIRDC (service interactif de référence à distance collaboratif). Ce projet ne concernerait pour le moment que le service en direct. Le projet doit se déployer en deux temps : l'achat d'un logiciel collaboratif commun et la mise en service en local d'abord, puis, une fois les bibliothèques rodées, la mise en réseau. *QuestionPoint* a été choisi par le groupe REF-D; il est en effet l'un des trois plus importants logiciels collaboratifs sur le marché, à côté de *VRLplus*, et du logiciel *24/7* qui a fusionné récemment avec *QP*. L'existence d'une base de connaissance coopérative a joué en la faveur de *QP*.¹⁶³

Contrairement à d'autres réseaux universitaires de certains pays, les BU québécoises n'ont pas voulu s'arrimer à *RVC*, considérant que leur public est trop spécifique. Effectivement, peu d'établissements d'enseignement supérieur y figurent. Alain Bourque,¹⁶⁴ bibliothécaire à Laval, préconise cependant une fusion du réseau collaboratif universitaire avec *RVC* si les universités ne s'entendaient pas sur un logiciel commun, car l'interopérabilité entre logiciels est complexe. Si les ratés de *QP* persistent, les autres universités québécoises pourraient se tourner en effet vers d'autres logiciels. Ce qui mettrait en cause l'homogénéité du réseau si les trois universités qui ont déjà acheté *QP standard* veulent le garder (avec l'interface *24/7*). Les logiciels libres intéressent également le groupe de travail, pour lequel j'ai mené une petite étude (annexe 9). Les difficultés techniques décrites ont ralenti le développement du réseau. Outre les écueils typiques du travail collaboratif, les universités québécoises sont confrontées à un **problème de langue**. Car trois universités (dont deux participent au REF-D) sont anglophones. Insérées dans un réseau francophone en majorité, ces bibliothèques risquent de desservir leur propre public et de fonctionner en circuit fermé. Par ailleurs, les BU de Concordia et McGill ont été tentées de rejoindre d'autres réseaux universitaires

¹⁶³ Dans cette base organisée de questions-réponses, déjà posées, les bibliothécaires peuvent chercher des informations. Il peut y avoir plusieurs sortes de bases : locale (au niveau de l'université ou du consortium) ou internationale. De même, les questions auxquelles les bibliothécaires ne répondent pas (dont l'envoi est paramétrable selon l'expiration d'un délai ou selon la volonté du bibliothécaire) sont redirigées par un algorithme à une bibliothèque disposant d'un profil plus adapté. Les bibliothèques enregistrent leur profil (collection, expertise).

¹⁶⁴ BOURQUE Alain. *CREPUQ. Groupe de travail sur la référence virtuelle* [Document de travail]. [Laval] : CREPUQ, 2 décembre 2003.

anglophones canadiens, mais jusque là, la logique provinciale a été prédominante. A ce jour, le service collaboratif est encore un chantier.

Le comité est en train de réfléchir à une charte de service à destination de l'utilisateur ; c'est la bibliothèque EPC-Biologie qui en a proposé les grandes lignes. Quant à la qualité du service à rendre, le comité réfléchit sur des normes minimales et maximales, afin de donner plus de marge de manœuvre aux bibliothécaires, suivant les recommandations de David Lankes,¹⁶⁵ qui détermine trois niveaux de qualité de réponse au sein d'un consortium. Il faudra également s'entendre sur les profils : quels domaines d'expertise seront attribués aux établissements ? Ne risque-t-on pas de froisser les susceptibilités d'établissements concurrents dans tel ou tel domaine et discipline ?

Pour le moment, l'échéancier a été repoussé. Les réunions se sont espacées, de mensuelles, elles sont devenues tri-, voire bi-annuelles. Des partenaires sont partis. *A priori*, le réseau ne verrait pas le jour avant deux ou trois ans, alors qu'il devait être déployé dès 2004-2005.

Confrontées à des problèmes financiers ou structurels, les bibliothèques doivent aussi s'organiser localement pour suppléer à la charge de travail supplémentaire. Elle est difficilement estimable pour le moment, les consortia de ce type connaissant des succès très variés. Certaines ont demandé des personnels supplémentaires, seule la bibliothèque EPC-Biologie en a obtenu. Quoiqu'il en soit, lors de la réunion du 21 octobre 2005 du REF-D à laquelle j'ai participé, il a été décidé de lancer une expérimentation du réseau sur des « pools » disciplinaires de bibliothèques, pour plus d'efficacité. Par exemple, les bibliothèques médicales des universités offrant un enseignement en médecine seraient reliées entre elles. Des sous réseaux d'experts seraient ainsi créés.¹⁶⁶

Le faible nombre des universités et établissements d'enseignement supérieur au Québec nécessitera à terme un élargissement vers d'autres pays, francophones notamment. La France pourrait être un partenaire idéal avec son important réseau

¹⁶⁵ KASOWITS Abby, BENNET Blythe A., LANKES R. David R. « Quality standards for digital reference consortia ». *Reference & User Services Quarterly*, 2000, vol.39, n°4, p.355-362.

¹⁶⁶ Les bibliothèques suédoises de recherche ont adopté un tel fonctionnement. Voir LUNNEBORG Eva. « Un système de référence virtuelle au service des différents types d'utilisateurs de bibliothèques. L'expérience de services collaboratifs en Suède et en Floride [en ligne]. 71^{ème} congrès de l'IFLA, 14-18 août 2005, Oslo. Disponible sur : <www.ifla.org/IV/ifla71/papers/029f_trans-Lunneborg_Mariner.pdf > (consulté le 5 octobre 2005).

universitaire et de grandes écoles. Mais sur ce terrain, elle est encore moins avancée.

2.2. En France : des initiatives isolées et apparemment contradictoires ?

Les SRV étant encore peu développés au niveau local, la mise en place d'un réseau collaboratif en France serait-il **prématuré** ? De plus, les logiciels les plus utilisés pour le moment offrent des fonctions encore modestes et ne se prêtent pas à la collaboration en réseau, contrairement aux logiciels commerciaux déjà cités.

Cependant, **quelques initiatives de partenariats** voient le jour. Les principales concernent deux grands établissements. La **Bpi** va lancer, modestement au départ, un SRV à distance et différé avec sept bibliothèques municipales (Marseille, Lille, Montpellier, Troyes, Valenciennes, Antony, SAN Val d'Europe). La Bpi serait la tête de réseau, à l'image du « cœur d'un tournesol », entouré d'autant de pétales que de bibliothèques partenaires. Elle fera profiter ses partenaires de son expérience du *Radis*. Son nom, Bibliosés@me, vient d'être choisi.

Le réseau veut se créer sur le modèle du consortium d'achat de documentation électronique au niveau des bibliothèques publiques, CAREL. Une licence collective a été signée avec OCLC pour *QP standard* - le module de co-navigation *Egain* dont disposent les trois bibliothèques québécoises en est absent. Dans ce cas, c'est la **collaboration qui a impulsé la création** de SRV locaux. Le réseau s'est doté d'un groupe de travail, d'une charte qualité,¹⁶⁷ d'un calendrier et sera lancé le 1^{er} janvier 2006. Le contenu des réponses a été défini : renseignements sur la bibliothèque, orientation vers d'autres services, localisation, éléments bibliographiques (limités à une dizaine de références), renseignements ponctuels et factuels. Le souci d'exhaustivité du *Guichet du Savoir* n'a pas été retenu par Bibliosés@me, même si la qualité des réponses est de mise. La Bpi a d'ailleurs envoyé une liste d'ouvrages de référence recommandés pour aider les bibliothécaires venant parfois de petits établissements à répondre. Deux scénarios ont été soumis à OCLC. Celui qui a été retenu privilégie la réorientation des questions de niveau complexe vers la Bpi. Et si ces questions ne trouvaient

¹⁶⁷ Cette charte définit le niveau et le contenu des réponses, les questions auxquelles on répond, le délai de réponse de trois jours ouvrables (voir annexe 11).

toujours pas de réponse, elles seraient re-routées vers le réseau international. Chaque bibliothèque par contre garderait un formulaire local pour les questions qui lui sont destinées. La Bpi a aussi développé une collaboration avec la Bibliothèque municipale de Berlin, avec qui elle échange des questions selon leur langue bien entendu, et leur nature. La réunion du 9 décembre 2005 a réuni les bibliothèques françaises intéressées mais aussi la BNQ, la Bibliothèque nationale suisse et les bibliothèques des communautés françaises de Belgique qui disposent déjà de SRV. La **BnF**, pour le moment, préférerait des **partenariats à l'étranger** à des partenariats nationaux, comme cela se fait au Danemark, en Finlande, au Canada, en Suisse par exemple. Elle le ferait selon la méthode « peer to peer »,¹⁶⁸ c'est-à-dire de partenaire à partenaire, dans une relation bilatérale. La BnF a pris contact avec la BNQ et sollicite d'autres bibliothèques francophones, emboîtant le pas de la Bpi. Ce partenariat serait plus un échange et un partage classiques de ressources documentaires, qu'un partage des tâches et des ressources humaines. Quant au SRV le plus populaire en France, le *Gds*, ses responsables n'ont pas le projet de s'intégrer ou de créer un projet de réseau à court terme ; mais des partenariats internationaux ne sont pas non plus exclus.

Ainsi, ces logiques peuvent **sembler individuelles** voire **concurrentes et redondantes** - notamment concernant la recherche de partenaires étrangers, de la coexistence de Bibliosés@me et du *Gds*. Il faut savoir qu'OCLC¹⁶⁹ avait le projet au départ de réunir dans le réseau des bibliothèques de lecture publique et académiques (comme au Danemark et en Suède) et *a minima* de constituer un réseau universitaire de CADIST,¹⁷⁰ ou avec leur participation. Or, des difficultés d'ordre institutionnel ont surgi, relatives à leur double tutelle (ministère de l'éducation nationale et présidents d'universités). L'avant-projet n'a à cette heure pas abouti. Cependant, plusieurs responsables se sont montrés intéressés par l'idée d'un réseau. A l'issue de mon enquête, les bibliothécaires de dix établissements se sont déclarés favorables à un réseau réunissant des SCD, de manière exclusive ou non ; cinq d'entre eux proposent déjà des SRV. Quelques personnes ont donné des pistes d'organisation : locale et régionale (quatre réponses), voire locale avec

¹⁶⁸ BAZIN Patrick. *Op.cit.*

¹⁶⁹ Entretien téléphonique avec M. Philippe Martin (OCLC) le 8 novembre 2005.

¹⁷⁰ Il existe environ 27 CADIST, Centres d'Acquisition et de Diffusion de l'Information Scientifique et Technique, qui constituent un réseau documentaire organisé par disciplines, de bibliothèques spécialisées au service de la recherche. On en trouvera la liste sur : < <http://www.sup.adc.education.fr/bib/intro/cadist.htm> > (consulté le 10 novembre 2005).

mixité d'établissements (Polynésie), ou encore une organisation respectant les spécificités des établissements (INSA Rennes). D'aucuns se sont même déclarés favorable à l'implantation d'un SRV à condition qu'il soit intégré dans un réseau. Alors, est-il possible de trouver de créer et d'articuler un réseau de bibliothèques d'enseignement supérieur et de recherche à cette apparente superposition de réseaux ?

En tentant de prendre en compte la situation et des bibliothèques françaises, je vais essayer de proposer des pistes modestes de réflexion pour la mise en place d'un réseau collaboratif universitaire.

3. Pistes de réflexion pour la mise en place d'un réseau coopératif de SCD et d'établissement d'enseignement supérieur en France

3.1. Un terrain favorable ?

Certes, les BU (au sens large) sont peu dotées de SRV. Cependant, le terrain serait favorable à une collaboration en ce domaine

Tout d'abord une **culture de réseau** existe bel et bien, via le catalogage partagé (Sudoc), la conservation partagée (par exemple le cas des périodiques

en médecine en Ile de France), l'achat en consortium de documentation électronique (Couperin pour les SCD). L'existence de **ressources documentaires** importantes, aussi riches que nombreuses est également un atout. Des bibliothèques d'excellence bien identifiées, comme les CADIST ou les pôles associés de la BnF¹⁷¹ (qui sont d'ailleurs pour la majorité des CADIST), pourraient y participer de manière avantageuse, selon des modalités à définir.

Le développement récent des **portails documentaires** et **SID** dans les SCD, conjointement à la croissance de la documentation électronique, sont autant de facteurs favorables. Un SRV serait une brique « naturelle » de ces SID.

En outre, le service de la coopération est en train d'établir une **carte documentaire** française - intéressant la recherche - dans le cadre de l'alimentation

¹⁷¹ Pour en savoir plus sur les pôles associés, voir : <http://www.bnf.fr/pages/infopro/cooperation/intropol.htm> (consulté le 5 novembre 2005).

du Répertoire national des bibliothèques et centres de documentation. Parallèlement, à un niveau plus local, la Sous-Direction des Bibliothèques et de la documentation, la SDBD, a présenté récemment son projet de carte documentaire du Quartier Latin.¹⁷² Cette ou ces cartes identifieraient les fonds et les domaines d'expertise des bibliothèques et aideraient à la constitution de réseaux, qu'ils soient locaux et/ou disciplinaires.

Une difficulté s'ajoute, déjà identifiée auprès des CADIST, qui tient à la double tutelle des SCD. Cela peut avoir pour conséquence le renvoi sans fin de l'une à l'autre tutelle, facteur et prétexte d'immobilisme. De même, l'association des CADIST à ce réseau (souvent pôles associés de la BnF) est délicate politiquement dans la mesure où la BnF a lancé son propre service de référence virtuelle et n'envisage pas de partenariat avec les SCD dans ce domaine. Ceci nous apprend que la volonté politique est en effet un préalable nécessaire, tant qu'il n'y a pas eu de réflexion à ce niveau, rien ne pourra se faire. De plus, pour le moment, le consortium Couperin, qui pourrait chapeauter le réseau, préfère ne pas s'engager et en prendre le pilotage mais pourrait étudier et négocier l'achat d'un logiciel collaboratif.¹⁷³ On pourrait alors imaginer, à moyen terme, que Couperin joue un rôle support et de conseil non négligeable, à savoir recevoir et centraliser les demandes d'adhésion, négocier les licences, procéder aux tests, faire de la veille technique par le biais du département d'études et prospective. Rien n'empêche la constitution de groupes de travail ou d'autres structures dédiées au réseau collaboratif, mais qui seraient en lien avec Couperin.

L'absence de SRV locaux représente-t-elle un handicap ? Bibliosés@me s'organise autour de SRV locaux qui se sont montés en même temps que lui; le service interactif collaboratif de référence de la CREPUQ partait aussi *ex nihilo*, au niveau des services asynchrones. La volonté de collaborer pourrait donc avoir un effet incitatif sur la création des SRV dans les universités, ce qui permettrait non pas de sauter une étape, mais d'accélérer le processus.

¹⁷² Voir : www.sup.ade.education.fr/bib/intro/reuDir/2005/CarteDoc.ppt (consulté le 5 novembre 2005).

¹⁷³ Courriel de Nathalie Marcerou-Ramel (Couperin) du 21 décembre 2005.

3.2. Unité ou pluralité des réseaux ?

En effet, la question peut se poser avec d'autant plus d'acuité qu'il y a une **centaine** de SCD et bibliothèques universitaires en France, et bien d'autres bibliothèques d'enseignement supérieur (bibliothèques associées dans l'université, bibliothèques spécialisées de recherche, bibliothèques de grandes écoles etc.).

On pourrait, comme au Danemark,¹⁷⁴ envisager un grand réseau national, constitué de sous réseaux plus petits et permettant une organisation plus souple. Cela permettrait de ne pas démultiplier - et de cloisonner - les réseaux de référence virtuelle existants ou à venir en France. Seules certaines questions pourraient être renvoyées, selon des modalités à définir, vers l'ensemble du réseau (logique coopérative décrite en III.2.1.).

Les types de réseau déjà décrits sont envisageables en France (locaux, « identitaires », mixtes). Cependant, la tradition et la culture françaises mènerait plutôt à une « territorialisation » des/du réseau(x), ces derniers regroupant différents types d'établissements. A l'opposé, le Québec privilégie la collaboration entre des établissements du même type.¹⁷⁵ Les déclarations d'intérêt que j'ai reçues lors de mon enquête vont dans ce sens.

Paris 3 a ainsi le projet d'organiser un réseau propre au Quartier Latin (à l'image de la carte documentaire en projet ?) ; les bibliothécaires des universités Antilles-Guyane, de Reims, La Rochelle, et de Polynésie imaginent leur insertion, à moyen ou long terme, dans des réseaux régionaux. L'université de Polynésie serait prête à collaborer avec d'autres institutions proches géographiquement comme l'Institut Universitaire de Formation des Maîtres, ou proches institutionnellement, et ce dans un périmètre plus large (Nouvelle-Calédonie, Wallis et Futuna). Seul le conservateur de l'INSA Rennes, de part sa spécificité, son statut et le relativement faible nombre d'INSA en France, envisage un réseau spécialisé.¹⁷⁶ Tout comme le directeur de la bibliothèque du musée de la marine à Paris qui souhaiterait créer un réseau d'établissements similaires. La constitution de réseaux spécialisés par

¹⁷⁴ DAUGAARD Vera. « La coopération à travers les cultures dans les bibliothèques publiques et scientifiques : la coopération dans Net Librarian/Biblioteks Vagten : un service de référence virtuel danois [en ligne] ». *69^{ème} congrès de l'IFLA*, 1-9 août 2003, Berlin. Disponible sur : <www.ifla.org/IV/ifla69/papers/106f_trans-Daugaard.pdf> (consulté le 6 novembre 2005).

¹⁷⁵ CALENGE Bertrand. « Regards franco-québécois sur les métiers des bibliothèques ». *Op.cit.*

¹⁷⁶ La bibliothécaire de l'INSA de Lyon, responsable du SRV, favorable aussi à l'idée de collaboration, n'a pas marqué de préférence pour un réseau interne aux INSA.

discipline à l'échelle des SCD serait difficile à mettre en œuvre à cause du nombre d'établissements, sauf pour les disciplines pointues. Dans cette configuration, les CADIST et les pôles associés seraient-ils écartés ? Cela n'est pas nécessaire si on propose un scénario intégrant les CADIST comme services de référence de seconde ligne ou de dernier recours, pour les questions de référence complexes. Cette configuration fonctionnerait particulièrement bien dans un réseau national divisé en sous réseaux. Les CADIST et pôles associés interviendraient alors au niveau national. Ce scénario supposerait que soient résolues les difficultés institutionnelles déjà évoquées. Les établissements très spécifiques, comme les INSA, les instituts polytechniques etc., pourraient s'intégrer à un sous réseau local et à un sous réseau spécifique.

En effet, rien n'interdit *a priori* l'appartenance à plusieurs réseaux, à condition que la charge de travail reste raisonnable. Il ne faut pas non plus multiplier les sous réseaux dans un même réseau afin d'éviter l'effet de morcellement (peut-être ne pas dépasser une vingtaine en France).

3.3. La constitution d'un réseau coopératif

Je ne vais pas proposer de scénario mais essayer de donner ici quelques éléments clefs. Il faut tout d'abord prendre la précaution de ne pas noyer l'identité des bibliothèques participantes en leur assurant une bonne visibilité. La Bpi s'en est souciée, d'autant plus qu'elle travaille avec des bibliothèques publiques, sous tutelle politique. En effet, chaque bibliothèque a sa propre interface. D'autres réseaux coopératifs et universitaires ont adopté, comme aux Etats-Unis, un site Web commun, avec un lien sur les pages Web des différentes bibliothèques. Pour un réseau de SCD, pour le moment, on pourrait imaginer des formulaires personnalisés (avec une structure identique) sur les sites des bibliothèques, mais intégrer un lien automatique sur l'interface collaborative de chat. Cette interface expliquerait succinctement l'organisation et les enjeux du réseau et proposerait des rubriques d'aide.

Dans le cas d'un réseau national et de sous réseaux, il faudrait penser à la répartition du travail. Elle diffère selon le type de mode de communication. Pour le service asynchrone, on pourrait imaginer, comme la Bpi l'a imaginé dans l'un de ses scénarios, non retenu, de proposer un formulaire présélectionné selon le type de question. Les

questions de référence complexes seraient orientées vers un CADIST, ou une bibliothèque d'excellence (selon des critères à définir). Alternativement, il est aussi possible de ne mettre en commun que le service en direct, comme au Québec et de garder en interne les questions posées par formulaire.

Pour le service interactif, un système de plages horaires serait judicieux. Les bibliothèques se répartiraient le travail à tour de rôle, dans le sous réseau, un jour par semaine par exemple. A l'intérieur de l'établissement, les bibliothécaires pourraient eux-mêmes alterner par plages de deux heures (des plages plus longues sont en général déconseillées dans la littérature). Pour les questions concernant les collections, l'orientation et les spécificités d'un établissement, un guide de réponse doit être élaboré pour toutes les bibliothèques du réseau; les questions compliquées de chat concernant encore la spécificité d'un établissement, pourraient être transférées à la bibliothèque concernée, mais via un formulaire ou un courriel.

La notion de tête de réseau est délicate ; les CADIST ne pourraient pas l'être dans un scénario ne considérant que des réseaux locaux et non spécialisés, toutefois ils pourraient avoir une position d'expert plutôt ou de bibliothèque de recours. Décréter que la bibliothèque la plus importante sera la tête de réseau peut froisser, surtout dans un univers universitaire de plus en plus concurrentiel. La solution sera mutualiste là encore. Un système des plages horaires peut limiter le phénomène pour le service interactif, quant au service différé, s'il est aussi collaboratif, les bibliothèques doivent répondre au maximum à leurs lecteurs avant de renvoyer les questions sur le réseau (par profil d'établissement et/ou aux établissements experts).

Un groupe de coordination, aidé ou non par d'autres groupes de travail,¹⁷⁷ organiserait le travail, réfléchirait aux solutions techniques, déploierait le test, mènerait les négociations, ferait de la veille parmi d'autres missions. Il pourrait se réunir tous les mois. Un comité exécutif, formé des chefs des établissements participants ou de leurs représentants, donnerait les grandes orientations du service, validerait les choix techniques et financiers, la charte du service, et introniserait l'arrivée de nouveaux participants. Ce comité pourrait se réunir une fois par trimestre, ou lors d'événements exceptionnels (changements de logiciels, arbitrage, dépenses exceptionnelles).

¹⁷⁷ Nicolas Morin propose un groupe implémentation, comité de pilotage, groupe guide et évaluation du service, groupe formation et coordination, ces groupes de travail se réuniraient tous les mois. L'organisation, plus ou moins structurée et consistante dépendra aussi de la taille et des moyens du réseau. Voir aussi le mandat du groupe consultatif de RVC sur <http://www.collectionscanada.ca/vrc-rvc/s34-127-f.html> (consulté le 15 novembre 2005).

Une **liste de diffusion** entre les membres, qui peut prendre la forme d'un forum, devra être mise en place pour régler de manière commune, les problèmes rencontrés sur le terrain et demandant une résolution rapide, et tout simplement pour transmettre l'information. Une charte sur la qualité, le contenu et l'orientation des réponses, comme l'a fait la Bpi, doit être élaborée, elle sera revue et ajustée périodiquement. Il ne faut pas se contenter des guides de réponse édités par les prestataires. La promotion est aussi importante que pour les SRV locaux. Des liens et *pop up* pourraient signaler le nouveau service sur toutes les pages de l'établissement (universités et leurs bibliothèques).

Ce réseau collaboratif, s'il prend forme, ne fonctionnera pas avant quelques années (cinq ans au minimum selon moi). Tout dépendra des options technologiques et des politiques choisies. Pour le moment, comme le suggère Nicolas Morin, une liste de tous les SRV existants dans les bibliothèques d'enseignement supérieur et de recherche, pourrait être publiée. Elle serait disponible sur le site de la SDBD, de Couperin ou sur le site d'une bibliothèque volontaire, vers lequel les autres établissements pointeraient.

Quant au financement, Nicolas Morin encore a proposé un chiffrage.¹⁷⁸ Les coûts à prendre en compte sont des coûts logiciels, d'infrastructure (renouvellement au besoin des postes, serveurs), et surtout humains. On peut imaginer une subvention totale ou partielle de trois ans du ministère de l'éducation, à l'instar des subventions accordées pour l'achat de documentation électronique pour les trois premières années d'abonnement, sachant que les coûts de licence sont annuels. Des financements privés pourraient de même être négociés (fondations etc.). Un financement commun permettrait la création de postes dédiés (coordinateur du réseau, postes techniques), qui, pourquoi pas, permettrait aussi le développement d'un logiciel spécifique et non commercial.

3.4. Rêvons un peu : perspectives lointaines ?

On pourrait en effet pousser la logique coopérative jusqu'au bout. Pourquoi ne pas intégrer ou établir des passerelles entre le futur réseau de bibliothèques publiques et le (futur) réseau des bibliothèques universitaires - à l'instar de certains pays nordiques ? De même, la BnF accepterait-elle de suivre l'exemple d'autres pays en

¹⁷⁸ MORIN Nicolas. « Un service de référence en ligne en temps réel [en ligne] ». *Op.cit.*

s'intégrant à un réseau national (comme en Allemagne, Australie ou Nouvelle-Zélande, en Suède, en Suisse bientôt) ?

Au niveau européen, à l'image de la future bibliothèque numérique européenne dont l'idée a été lancée par le président de la république Jacques Chirac, serait-il également envisageable de créer une collaboration ?

Pascal Lupien,¹⁷⁹ bibliothécaire canadien et francophone, caresse quant à lui l'idée d'un **réseau francophone**. En effet, il rappelle que la plupart de la documentation sur Internet est en Anglais (67%). Ce réseau, ou portail comme il le nomme, permettrait de consolider plus encore les SRV des pays francophones - autres que la France - qui possèdent un nombre limité d'universités. De plus, un réseau organisé permettrait de faire pression sur les éditeurs pour l'adaptation efficace des logiciels en français, voire la conception de logiciels dans notre langue. Pascal Lupien a déjà proposé son idée à quelques établissements français, sans avoir suscité de réactions pour le moment.¹⁸⁰ Ma collègue de promotion, Mlle Christine Costecèque, dans un mémoire de même nature que celui-ci, a étudié la mise en place d'un SRV à l'échelle des médiathèques françaises en Grande-Bretagne, qui s'étendra peut-être à toutes les médiathèques françaises à l'étranger. Qui sait, si ce projet voit le jour, il pourrait s'articuler avec les autres réseaux francophones.

Ces réseaux ne sont pas si utopiques puisque OCLC via *QP* a l'ambition, déjà effective sur le terrain, de créer un réseau mondial. Or, il est essentiel de formaliser et de définir la nature des relations entre des partenaires choisis (et pas des partenaires de hasard à la suite d'un abonnement), de marquer son indépendance vis-à-vis d'un logiciel, fût-il celui d'OCLC, d'organiser de manière concertée la réflexion sur le service rendu, d'être une force de négociation.

Les progrès technologiques de même ouvrent de nouvelles voies. Bientôt, des robots (*Digital Reference Robots*)¹⁸¹ pourront utiliser leur intelligence artificielle pour répondre de manière automatique aux questions, moissonnant une base de connaissance et des engins d'inférence (qui traitent des questions et décident d'y répondre). Cela permettrait un service en continu, et aiderait également les bibliothécaires à se concentrer sur les questions complexes ou qui n'ont jamais été

¹⁷⁹ LUPIEN Pascal. *Op.cit.*

¹⁸⁰ Courriel de Pascal Lupien du 8 novembre 2005.

¹⁸¹ LUPIEN Pascal. « La référence virtuelle en temps réel : avantages et défis ». *Argus*, 2004, vol.33, n°1, p.13-18.

posées. Le rôle du bibliothécaire ne serait pas pour autant amoindri, bien au contraire, il en serait d'autant plus valorisé.

Conclusion

La référence virtuelle, rencontre entre un usager et un bibliothécaire, est également devenue un carrefour où se rencontrent des pratiques et des idées venues d'horizons différents : informatique et nouvelles technologies, sciences de l'éducation et de l'information, voire business (marketing, service client). Dans la même logique, le bibliothécaire fait face à une externalisation de ses sources ; il donne et construit l'accès à un savoir qui ne se trouve pas nécessairement dans sa bibliothèque ni sous une forme physique. Le choix technologique d'offrir un service virtuel n'implique donc pas un simple changement de support. Une nouvelle organisation du travail et de nouvelles compétences sont encore induites ; les orientations techniques, loin d'être anodines, sont à géométrie variable selon la politique et la stratégie du service. Cependant, les problèmes techniques, le manque d'intérêt des usagers - mal captés - ont freiné les enthousiasmes et rappellent que ce nouveau médium, bien qu'offrant de riches possibilités, nous garde dépendants de la technique. Il faut savoir faire marche arrière pour mieux avancer, comme nous l'a montré *BiblioDirect* dont le chef de projet¹⁸² rappelle justement cette exigence d'humilité, corollaire d'une nécessaire patience - souvent si difficilement éprouvée. Tout est donc question d'équilibre : il s'agit de faire preuve de réalisme, de réfléchir en termes de complémentarité par rapport aux autres services, et pas seulement en termes de substitution et de suppression. La relative absence de ce type de service en France pourrait trouver une solution accélérée via un réseau collaboratif, et aussi dans un travail de persuasion et de formation des usagers et des professionnels. Même si nombre d'interrogations n'ont pas trouvé de réponse, cela ne doit pas être un frein de plus à la mise en place de services de référence virtuelle.

¹⁸² « Comme avec n'importe quelle autre innovation technologique, il convient avant tout de s'interroger sur l'amélioration effective du service apporté à la clientèle. Si cette dernière ne paraît pas probante, peu importe que la trouvaille brille de tout l'éclat du neuf : elle ne mérite pas que nous y investissions notre temps et celui de nos usagers. Nul ne devrait s'étonner que la vérification d'une question aussi essentielle s'accompagne d'un certain délai de réflexion, d'un certain nombre de faux départs, et entraîne ses adversaires comme ses partisans à user d'arguments excessifs». UNIVERSITE DE MONTREAL. DIRECTION DES BIBLIOTHEQUES. TARDIF Hélène. *BiblioDirect, état de la situation au printemps 2005*. [Document de travail].

Table des sigles et glossaire

ABRC/CARL	Association des bibliothèques de recherche du Canada/ Canadian Association of Research Libraries
ACRL	Association of College and research Libraries
ALA	American Libraries Association
ARL	Association of Research Libraries
BML	Bibliothèque municipale de Lyon
BnF	Bibliothèque nationale de France
BNQ	Bibliothèque Nationale du Québec
Bpi	Bibliothèque publique d'information
BIUM	Bibliothèque interuniversitaire de médecine
CADIST	Centres d'Acquisition et de Diffusion de l'Information Scientifique et Technique
CERIMES	Centre de ressources et d'information sur les multimédias dans l'enseignement supérieur
Chat ou clavardage ou messagerie instantanée (Instant messaging)	Mode de conversation où des utilisateurs dialoguent instantanément en mode texte
CCTP	Cahier des clauses techniques et particulières
Co-navigation (cobrowsing)	Fonction permettant de prendre le contrôle de l'écran de navigation d'un usager et de le guider sur Internet
CPU	Conférence des présidents d'université (France)
CREPUQ	Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec
DSI (Bibliothèque) EPC-Biologie	Diffusion sélective de l'information Bibliothèque d'éducation, de psychologie et de psychoéducation, de communication et de biologie
ETP	Equivalent Temps Plein
FAQ	Foire aux questions
Gds	Le Guichet du Savoir
Groupe REF-D	Groupe de travail Référence à distance mis en place par la CREPUQ.
IFLA	International Federation of Libraries Associations and Institutions
INSA	Institut national des sciences appliqués.
LOLF	Loi organique d'orientation des finances
NISO	National Information Standards Information
OCLC	Online Computer Library Center

Plugiciel (<i>plug-in</i>)	Logiciel d'application complémentaire qui, associé à un navigateur, entre automatiquement en action en présence d'un objet multimédia sans que l'utilisateur ait à intervenir (source : Office québécois de la langue française).
Pousser une URL (<i>push an URL</i>)	Dans le contexte, envoyer une adresse Internet à l'utilisateur, qui peut cliquer dessus et s'y rendre.
(Serveur) proxy	Ordinateur qui s'intercale entre un réseau privé et l' Internet . Pour faire office de firewall ou de cache .
Pousser une page Web (<i>push a Web page</i>)	Envoyer une page à un usager, de manière statique (contrairement à la conavigation).
<i>QUAT protocol</i>	Question/Answer Transaction Protocol
<i>QP(standard)</i>	<i>Questionpoint (standard)</i> . Plate-forme Web destinée à la référence virtuelle, conçue et e vendu par OCLC.
<i>QPE</i>	<i>QuestionPoint Enrichi</i> (version optionnelle de <i>QuestionPoint</i>)
Radis	Réponse à distance (Bpi)
RUSA	Reference and User Services Association
RVC ou VRC	Référence virtuelle Canada ou Virtual Reference Canada
SCD	Service commun de la documentation
SID	Système d'information documentaire
SRV, SRD, SIRD...	Service de référence virtuelle, service de référence à distance, service interactif de référence à distance
Téléphonie par IP (<i>Voice IP</i>)	Téléphonie par Internet
UdeM	Université de Montréal.
UQAM	Université de Québec à Montréal.
VRD	Virtual Reference Desk

Tableau de correspondance des grades

Tableau des équivalences de grades en France et au Québec (métiers des bibliothèques).

Québec	France
Cadre/bibliothécaire (professionnel)	Conservateur
Bibliothécaire (professionnel)	Bibliothécaire- conservateur
Technicien en documentation	Bibliothécaire adjoint spécialisé
	Assistant des bibliothèques
Commis I, II, III	Magasinier, magasinier en chef

Bibliographie

N.B. Cette bibliographie, qui rend compte de mes lectures, ne vise pas à l'exhaustivité ; cependant, je l'ai voulue la plus large possible.

Généralités

ACCART Jean-Philippe. « Dossier : services de référence [en ligne] ». In *Site de Jean-Philippe ACCART dédié aux professionnels de l'information* [site personnel].

S.l. : 13 novembre 2005. Disponible sur :

<<http://www.accart.nom.fr/Dossier/Reference.html>> (consulté le 15 novembre 2005).

BAZIN Patrick. « Plus proches, plus lointains ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2004, t.49, n°2, p.8-14.

BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'INFORMATION. « Libre accès et bibliothèques à distance [Débat] ». In *Les 25 ans de la BPI : encyclopédisme, actualité, libre accès : actes du colloque international*. Paris : Bibliothèque publique d'information, 2003, p.127-160.

BERGER Emmanuelle, NGUYEN Claire, ROSE Virginie. *Les usages d'Internet chez les étudiants de l'Ecole normale supérieure Lettres et Sciences humaines*. Villeurbanne : Enssib, Diplôme de conservateur de bibliothèque. 144p. Mémoire de recherche : Enssib : 2005.

BOWMAN Vibiana. « The Virtual Librarian and the Electronic Reference Interview ». *Internet Reference Services Quarterly*, 2002, vol.7, n°3, p.3-14.

CALENGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer. L'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Éd. du Cercle de la Librairie, 1996,

129 p. (Collections Bibliothèques)

CALENGE Bertrand. « Regards franco-québécois sur les métiers des bibliothèques ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t.44, n°3, p.110-111.

CAVALERI Piero. « Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne : De nouveaux produits dans un marché concurrentiel [en ligne] ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, n° 4, p. 24-32. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 21 décembre 2005).

COFFMAN Steve. « Distance Education and Virtual Reference: Where Are We Headed? [en ligne] ». *Computers in Libraries*, 2001, vol.21, n°4. Disponible sur : <<http://www.infotoday.com/cilmag/apr01/coffman.htm>> (consulté le 1^{er} décembre 2005).

COFFMAN Steve, McCLAMERY Susan. « The librarian and Mr. Jeeves ». *American Libraries*, may 2000, p. 66-69.

ELLIS Lisa, FRANCOEUR Stephen. « Appliquer la compétence de l'information à la référence numérique [en ligne] ». *67^{ème} conférence de l'IFLA*, 16-25 août 2001, Boston. Disponible sur : <www.ifla.org/IV/ifla67/papers/057-98f.pdf> (consulté le 15 novembre 2005).

FAHRAT Jihad, GIRARD Luc. « L'avenir des services de référence des bibliothèques universitaires ». *Argus*, automne 2004, vol.33, n°2, p.23-28.

HAPEL Rolf, PIRSICH Volker, GIAPPICONI Thierry. « Les services Internet des bibliothèques : Une étude du « réseau international des bibliothèques publiques » de la Fondation Bertelsmann ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2001, t.46, n° 3, p. 4-12.

IOWA STATE UNIVERSITY. LiveRef(sm). *A registry of real-time Reference Services* [en ligne]. Iowa : Iowa State University, s.d.. Disponible sur : <<http://www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/LiveRef.htm>> (consulté le 15 juillet 2005).

JANES Joe. « Live Reference : Too Much, Too Fast [en ligne] ? ». *Netconnect*, 15 octobre 2002, p.1214. Disponible sur : <<http://www.libraryjournal.com/index.asp?layout=articlePrint&articleID=CA251681>> (consulté le 1^{er} décembre 2005).

LANKES R. David. *Virtual Dave...Real Blog*. Disponible sur : <<http://quartz.syr.edu/rdlankes/blog/>> (consulté le 15 octobre 2005).

LANKES R. David. « The Digital Reference Fallacy ». *The Reference Librarian*, 2003, n°79/80, p.35-44.

LAURENT. « Réponses à distance aux questions des usagers : autonomie ? ». In *Biblioforum* [liste de diffusion], 9 avril et 11 mai 2004. Disponible sur : <www.biblioforum.tk> (consulté le 1^{er} octobre 2005).

LEGAULT Stéphane, LOINTIER Cécile. « Polyvalence et nouvelles expertises dans une société en mouvement. 34^{ème} congrès du CBPQ ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, t.48, n°6, p.92-93.

LETOURNEAU Alain. « La référence virtuelle ». *Documentation et Bibliothèques*, 2003, vol.49, n°1, p.41-43.

LINCK Marie-Christine. « Le renseignement personnalisé à distance ? ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, t.48, n°2, p.99-100.

LIPOW Anne Grodzins. « In your face reference service ». *Library Journal*, 1999, vol.124, n°13, p.50-52.

LIPOW Anne Grodzins. « The virtual reference librarian's handbook (2ème éd.) ». Berk[e]ley: Library Solutions Press : New York : Neal-Schuman Publishers, cop. 2003, 119 p.

LOINTIER Cécile. « La référence virtuelle : définition, typologie et normes ». *Argus*, vol.33, n°1, p.21-26.

LUPIEN Pascal. « La référence virtuelle en temps réel: avantages et défis ». *Argus*, printemps-été 2004, vol.33, n°1, p.13-18.

LUPIEN Pascal. « La référence virtuelle : avantages et défis pour les bibliothèques francophones et bilingues [en ligne] ». *Atlantic Provinces Library Association Conference (APLA)*, Halifax, 26-29 mai 2005. Disponible sur: <www.smu.ca/administration/archives/apla/presentations/VRbilingue2.ppt> (consulté le 10 octobre 2005).

McGLAMERY Susan, COFFMAN Steve. « Moving Reference to the Web ». *Reference & User Services Quarterly*, summer 2000, vol. 39, n° 4, p.380-386.

McKINZIE Steve, LAUER Jonathan D. « Le travail de référence virtuel : un service surestimé, gonflé et pas même réel ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, t.48, n°4, p.63-71.

MORIN Nicolas. « Contenus et services des sites web des bibliothèques [en ligne] ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, t.48, n° 4, p. 9-13. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 15 juillet 2005).

NATIONAL INFORMATION STANDARDS INFORMATION. STANDARDS COMMITTEE A-Z. *Networked Reference Services*. S.l. : National Information Standards Information Standards Committee A-Z, s.d. Disponible sur : <http://www.niso.org/committees/committee_az.html> (consulté le 15 septembre 2005).

NOEL Élisabeth. « Google Scholar [en ligne] ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, t.50, n° 4, p. 43-45. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr>> (consulté le 15 octobre 2005).

PIETRO Christelle Di, CALENGE, Bertrand. « Le Guichet du Savoir : Répondre aux demandes de contenus ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, t.50, n° 4, p. 38-42.

POISSENOT Claude, RANJARD Sylvie. *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2005, 350 p.

POMERANTZ Jeffrey, NICHOLSON Scott, LANKES R. David. « Digital reference triage : An investigation using the Delphi method into the factors influencing question routing and assignment [en ligne] ». *The Library Quarterly*, 2003, vol.73, n°2, p.103-120.

Disponible sur : <<http://bibliomining.com/nicholson/triage.html>> (consulté le 16 octobre 2005).

RODWELL John. « Dinosaur or dynamo ? The future for the subject specialist reference librarian [en ligne] ». *New Library World*, 2001, vol.102, n°1/2, p.48-52. Disponible sur :

<<http://www.emeraldinsight.com/Insight/ViewContentServlet?Filename=Published/EmeraldFullTextArticle/Articles/0721020107.html>> (consulté le 7 octobre 2005).

ROESCH Hermann. « La référence en ligne en Allemagne : aperçu et expériences sur les qualifications nécessaires [en ligne]. *69^{ème} Conférence de l'IFLA*, 1-9 août 2003, Glasgow. Disponible sur : <www.ifla.org/IV/ifla69/papers/107f_trans-Roesch.pdf> (consulté le 10 octobre 2005).

SILVERSTEIN Joanne. « Digital Reference. An Overview [en ligne] ». *D-Lib Magazine*, 2003, vol.9, n°2. Disponible sur :

<<http://www.dlib.org/dlib/february03/02guest-editorial.html>> (consulté le 20 septembre 2005).

SLOAN Bernie. *Digital Reference Services Bibliography* [en ligne]. Urbana Champaign : University of Illinois at Urbana Champaign, 24 septembre 2004. Disponible sur :

<<http://people.lis.uiuc.edu/~b-sloan/digiref.html>> (consulté le 6 juillet 2005).

SLOAN Bernie. « *Collaborative Live Reference Services* [en ligne] ». Urbana Champaign : University of Illinois at Urbana Champaign, 8 octobre 2004. Disponible sur :

<<http://people.lis.uiuc.edu/~b-sloan/collab.htm>> (consulté le 6 juillet 2005).

TENNANT Roy, OBERG Steve, SLOAN Bernie, LESTER Dan, JARVIS Hugh, TIESS Robert. « Que reproche-t-on au travail de référence virtuel ? ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, t.48, n° 4, p. 66-71.

VIRTUAL REFERENCE DESK [VRD]. *The Virtual Reference Desk* [en ligne].

Syracuse : Information Institute of Syracuse, [s.d.]. Disponible sur : <www.vrd.org> (consulté le 7 septembre 2005).

WANSERSKI John. « From AskWendt Live to QuestionPoint ; A Chronology of the Development of a Persistently Virtual Reference Product and Service ». *Internet Reference Services Quarterly*, 2003, vol.8, n°1/2, p71-94.

WIEGANDT Carole. « Bibliothécaires et documentalistes : deux métiers qui se rapprochent ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, t.50, n°5, p16-18.

ZHAN Jenny. « Reference services. Taking up the challenges ». *Arbido*, 6 juin 2005, p.5-6.

Mise en place et fonctionnement d'un service de référence : expériences, manuels, guides, logiciels.

AMERICAN LIBRARIES ASSOCIATION. COOPERATIVE REFERENCE SERVICE COMMITTEE REFERENCE AND USER SERVICES

ASSOCIATION. « Guidelines for cooperative reference service policy manuals [en ligne] ». In *American Libraries Association* [Site]. S.l : *American Libraries Association*, 1998. Disponible sur : <http://www.ala.org/rusa/stnd_coop.html> (consulté le 20 octobre 2005).

AMERICAN LIBRARIES ASSOCIATION. STANDARDS AND GUIDELINES COMMITTEE, REFERENCE AND USER SERVICES

ASSOCIATION. « Guidelines for Behavioral Performance of Reference & Information Services Professionals - updated June 2004 [en ligne] ». In *American Libraries Association* [Site]. S.l : American Libraries Association, 2004. Disponible sur : <www.ala.org/rusa/stnd_behavior.html> (consulté le 25 octobre 2005).

AMERICAN LIBRARIES ASSOCIATION. STANDARDS AND GUIDELINES COMMITTEE, REFERENCE AND USER SERVICES

ASSOCIATION. « Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services - updated June 2004 [en ligne] ». In *American Libraries Association* [Site]. S.l. : American Libraries Association, 2004. Disponible sur; <<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/virtrefguidelines.htm>> (consulté le 25 octobre 2005).

ARNOLD Julie, KASKE Neal. « Evaluating the Quality of a Chat Service ». *Libraries and the Academy*, 2005, vol.5, n°2, p.177-193.

ARNOLD Julie, KASKE Neal, TODD Cynthia. «Who's on Chat? Not Me! Digital Reference Staffing Issues [en ligne] ». *VRD 6th Conference : creating a Virtual Reference Future*, 8-9 novembre 2004, Ohio. Disponible sur : <<http://www.vrd2004.org/proceedings/index.cfm>> (consulté le 10 novembre 2005).

BAZIN Patrick. « Le Guichet du savoir ». *Arbido*, 6 juin 2005, p.9-11.

BLANK Philippe. « Virtual Reference at Duke: An Informal History ». *The Reference Librarian*, 2003, n°79/80, p. 215-224.

BLONDE Joe. «Service or Sacrifice: Staffing Models for Live Electronic Reference [en ligne] ». *VRD 6th Conference : creating a Virtual Reference Future*, 8-9 novembre 2004, Ohio. Disponible sur : <<http://www.vrd2004.org/proceedings/index.cfm>> (consulté le 10 novembre 2005).

BREST (VILLE DE). « Débats sur les droits d'auteur, les logiciels libres et les bibliothèques de Montréal (23 janvier 2005) ». In *@Brest* [Site], Brest : Ville de Brest, 23 janvier 2005. Disponible sur : < <http://www.a-brest.net/article1184.html>> (consulté le 5 novembre 2005).

CANUTI Thibaut, CHAYNES Jacqueline, CHEVALLIER Sophie, DUROZOY Anne-Sophie [et al.]. *Bibliothèque municipale de Lyon. Organisation d'une base de connaissance dans le cadre du Guichet du Savoir*. Villeurbanne : Enssib, Diplôme de conservateur de bibliothèque. 81p. Mémoire projet : Enssib : 2004.

CASSON Rob, BELINDA Barr. « Chat software: open source or commercial? [en ligne] ». *VRD 4th Conference*, 12 novembre 2002, Chicago. Disponible sur : <<http://www.vrd.org/conferences/VRD2002/proceedings/barr.shtml>> (consulté le 5 novembre 2005).

CHARLES Evelyne, CLOQUIER Christophe, DEBAR Eléonore [et al]. *Les services distants aux usagers de la bibliothèque de l'Institut national d'histoire de*

l'art. Villeurbanne : Enssib, Diplôme de conservateur de bibliothèque. Mémoire projet : Enssib : 2004.

COFFMAN Steve. *Going live : Starting & Running a Virtual Reference Service*. Chicago : American Library Association, 2003, 182 p.

DESGRANGES Frédéric. *Le Guichet du Savoir de la bibliothèque municipale de Lyon publics, pratiques et image(s) de la bibliothèque*. Villeurbanne : Enssib, Diplôme de conservateur de bibliothèque. 73p. Mémoire d'étude : Enssib : 2004.

DESSERVETTAZ Kari, JOSTE Clémence, LAMY Stéphanie [et al.]. *Orienter, renseigner et former à la Bibliothèque Interuniversitaire de la Sorbonne élaboration d'une offre de nouveaux services à distance pour la salle de référence*. Villeurbanne : Enssib, Diplôme de conservateur de bibliothèque. Mémoire projet : Enssib : 2004.

FAGAN Jody Condit. [Virtual Reference Software Comparison Spreadsheet](http://peregrin.jmu.edu/~faganjc/) [en ligne]. [Harrisonburg] : [University James Madison], février 2005. Disponible sur : <<http://peregrin.jmu.edu/~faganjc/>> (page consultée le 15 septembre 2005).

FAGAN Jody Condit, CALLOWAY Michele. « Creating a Instant Messaging Reference System [en ligne] ». *Information Technology and Libraries*, 2004, vol.20, n°4. Disponible sur : <<http://www.lita.org/ala/lita/litapublications/ital/2004fagan.htm>> (consulté le 5 novembre 2005).

FRANCOEUR Stephen. « An analytical survey of chat reference services ». *Reference Services Review*, 2001, vol.29, n°3, p.189-200.

FULLERTON Vera. « Service de référence par messagerie : repositionnement et modifications. L'expérience de la bibliothèque Gelman [en ligne] ». *67ème congrès*

de l'IFLA, 16-25 août 2001, Boston. Disponible sur:

<www.ifla.org/IV/ifla67/papers/056-98f.pdf> (consulté le 2 novembre 2005).

[Quelques informations sur QABuilder]

GOODRUM Abby A. «Visual Resource Reference. Collaboration Between Digital Museums And Digital Libraries ». *D-Lib Magazine*, february 2003, vol.9, n°2. Disponible sur :

<<http://www.dlib.org/dlib/february03/goodrum/02goodrum.html>> (consulté le 12 novembre 2005).

GRANFIELD Diane. « Ontario Collaborative Virtual Reference Project».

RUSA/MARS Preconference, ALA/CLA Annual Conference, Digital

Reference@your library II : Directions and Opportunities, Toronto, 20 juin 2003.

Disponible sur :

<<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaourassoc/rusasections/mars/marsevents/pastprograms/mars2003preconference.htm>> (consulté le 15 octobre 2005).

HIRKO Buff. « Live, Digital Reference Marketplace [en ligne] ». *Netconnect*, fall 2002, p.16-19. Disponible sur :

<<http://www.libraryjournal.com/article/CA251679.html>> (consulté le 20 septembre 2005).

HOUPIER Jean-Charles. « Askal ». *JC Blog*. Disponible sur :

<<http://jhoupier.free.fr/index.php?option=content&task=category§ionid=3&id=25&Itemid=55>> (consulté le 1^{er} octobre 2005).

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARIES ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. SECTION DU TRAVAIL DE RÉFÉRENCE. « Lignes

directrices de l'IFLA en matière de référence numérique [en ligne]. In *IFLANET* [

Site]. S.l. : International Federation of Libraries Associations and Institutions.

Section du Travail de Référence, 2002-2003. Disponible sur :

<<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-f.htm>> (consulté le 20 juillet 2005).

JANE Catherine, McMILLAN Dawn. « Only in real time ? Deciding whether to offer a real-time reference service [en ligne] ». *The Electronic Library*, 2003, vol.21, n°3, p.240-246. Disponible sur : <<http://www.confer.co.nz/lianza2002/PDFS/jane.pdf>> (consulté le 15 octobre 2005).

KASKE Neal, ARNOLD Julie. « An Unobtrusive Evaluation of Online Real Time Library Reference Services [en ligne] ». *Library Research Round Table, American Library Association, Annual Conference*, 15 June 2002, Atlanta. Disponible sur : <<http://www.lib.umd.edu/groups/digref/kaskearnoldunobtrusive.html>> (consulté le 2 novembre 2005).

KLOSS Louise, ZHANG Yin. « An evaluative case study of a real-time online reference service ». *The Electronic Library*, december 2003, vol.21, n°6, p.565-575.

LAMY Jean-Philippe. « Evaluer un service de référence, quelques outils ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2001, t.46, n°2, p.82-88.

LANKES R.David [et al.]. «Cost, Statistics, Measures, and Standards for Digital Reference Services: A Preliminary View». *Library Trends*, summer 2003, vol.5, n°3, p.401-13.

LANKES R. David [et al.]. *Implementing Digital Reference Services : Setting Standards and Making It Real*. New York : Niel-Schuman, 2003, 230 p.

LOINTIER Cécile. « *BiblioDirect* à la bibliothèque de l'école Polytechnique ». *Argus*, automne 2004, vol.33, n°2, p.21-28.

McGRAW Kathleen.A.[et al.]. « Promotion and Evaluation of a Virtual Live Reference Service ». *Medical Reference Services Quarterly*, summer 2003, vol.22, n°2, p. 41-56.

MAC LURE Charles R., LANKES R. David, GROSS Melissa, CHOLTCO-DEVLIN Berverly. «Statistics, Measures and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library Services : Guidelines and Procedures [en ligne] ». [Syracuse] : Institute of Syracuse, 2003, 111p.. Disponible sur : <<http://quartz.syr.edu/quality/>> (consulté le 15 octobre 2005).

MOELA Marc, STORMONT Sam. *Starting and Operating Live Virtual Refercne services : a How-To-Do-It Manual for Librarians.* New York : Neal-Schuman Pusblishers, 2002, 167 p.

MOELLER Sherry Engle. « Ask-a-Librarian : an analysis of an E-mail Reference Service at a Large Academic Library ». *Internet Reference Services Quarterly*, vol.8, n°3, 2003, p.47-61.

MORIN Nicolas. « Services de référence en ligne [blog] ». *Biblioacid*, 28 janvier 2005. Disponible sur : < <http://www.biblioacid.org/2005/01/index.html>> (consulté le 15 juillet 2005).

MORIN Nicolas. « Un service de référence en ligne en temps réel [en ligne] ». *Biblioacid*, mai 2005, vol.2, n°2, p.13-17. Disponible sur : <<http://biblioacid.typepad.com/ba/revue/index.html#archives>> (consulté le 15 juillet 2005).

NILSEN Kirsti. « Virtual versus face-to-face Reference: comparing users' perspectives on visits to physical and virtual reference desks in Public and Academic Libraries [en ligne] ». *71ème congrès de l' IFLA*, 14-18 août 2005, Oslo. Disponible sur : < www.ifla.org/IV/ifla71/papers/027e-Nilsen.pdf> (consulté le 5 novembre 2005).

NOVOTNY Eric. «Evaluating Electronic Reference Services: Issues, Approaches and Criteria» in SU Di (ed.). *Evolution in Reference and Information services : the impact of Internet*. New York: Haworth Information Press, 2002. xvii, 230 p.

OLIVARES Olivia. « May : Virtual Reference Systems ». *Computer in Libraries*, 2004, vol.4, n°5, p.25-29.

OREGON STATE LIBRARY. *Establishing E-Reference Services for Oregon. Proposals and Recommendations* [en ligne]. S.l. : Oregon State Library, 1^{er} octobre 2002. Disponible sur :
<<http://www.osl.state.or.us/home/libdev/eref/proposal.html>> (consulté le 15 novembre 2005).

PENKA Jeffrey T. « The technological Challenges of Digital Reference. An overview [en ligne]. *D-Lib Magazine*, february 2003, vol.9, n°2. Disponible sur :
<<http://www.dlib.org/dlib/february03/penka/02penka.html>> (consulté le 12 novembre 2005).

PRIMARY RESEARCH GROUP STAFF. *Creating the Virtual Reference Service*. New York. : Primary Research Publishers, 2003, 79 p.

RONAN Jana Smith. *Chat reference : A guide to Live Virtual Reference Services*. Westport : Libraries unlimited, 2003, 240 p.

ROSIER Fabienne. *Implanter un service de référence au SCD de l'Université Robert-Schuman : enjeux, atouts et contraintes*. Villeurbanne : Enssib, Diplôme de conservateur de bibliothèque. 94 p. Mémoire d'étude : Enssib : 2004.

RUTGERS UNIVERSITY LIBRARIES. BOSRISOVETS Natalie. *Virtual Reference service 2003-2004* [en ligne]. [Camden] : Rutgers University Libraries,[2004]. Disponible sur : <<http://newark.rutgers.edu/~natalieb/VirtRef0304.htm>> (consulté le 2 novembre 2005).

[Exemple de questions le plus souvent posées par les lecteurs :]

SLOAN BERNIE. « Ready for Reference Question Log [en ligne] ». In *Illinois Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois*, novembre 2001. Disponible sur : <<http://people.lis.uiuc.edu/~b-sloan/r4rqlog2.htm>>. (consulté le 5 novembre 2005).

STOFFEL Bruce. « E-mail and chat Reference : assessing patron satisfaction ». *Reference Services Review*, 2004, vol.32, n°2, p. 120-140.

UNIVERSITE ANTILLES-GUYANE. SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION. *Service de référence en ligne. Guide du personnel de bibliothèque* [document de travail]. [Pointe-à-Pître] : Service commun de la documentation de l'université Antilles-Guyane, 2005.

UNIVERSITE ANTILLES-GUYANE. SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION. *Site v3.1. Mise en place du service de référence en ligne* [document de travail]. [Pointe-à-Pître] : Service commun de la documentation de l'université Antilles-Guyane, 2005.

UNIVERSITE DE LAVAL. COMITE DE DEVELOPPEMENT ET D'EXPLORATION : REFERENCE A DISTANCE EN LIGNE. *Implantation d'un service de référence à distance en ligne : étude préliminaire* [Document interne]. Laval : Université de Laval, 5 février 2003.

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL. DIRECTION GÉNÉRALE DES BIBLIOTHÈQUES. *Plan stratégique 2001-2005*. Montréal : Université de Montréal, 2001.

UNIVERSITE DE MONTREAL. DIRECTION DES BIBLIOTHEQUES.TARDIF Hélène. *BiblioDirect, état de la situation au printemps 2005* [Document de travail]. Montréal : Université de Montréal, 2005.

UNIVERSITE DE MONTREAL. DIRECTION DES BIBLIOTHEQUES. BIBLIOTHEQUE EPC-BIOLOGIE. TARDIF Hélène. *Projet d'aide à distance en direct depuis la Bibliothèque EPC-Biologie de l'Université de Montréal* [en ligne]. *Les services de référence en milieu universitaire : de nouvelles orientations*, [atelier de la Corporation des Bibliothécaires professionnels du Québec], Montréal, 10-11 mars 2005. Disponible sur : <<https://papyrus.bib.umontreal.ca/dspace/bitstream/1866/20/1/Tardif-CBPQ-BiblioDirect-2005.ppt>> (consulté le 6 juillet 2005).

UNIVERSITE DE MONTREAL. DIRECTION DES BIBLIOTHEQUES. BIBLIOTHEQUE EPC-BIOLOGIE. WALLER Marc. *Projet-pilote d'Aide à distance. Rapport d'étape I. Développement et comparaison : le concept d'aide à distance et son implantation dans d'autres institutions* [document interne]. Montréal : Université de Montréal, 17 juillet 2001.

UNIVERSITE DE MONTREAL. DIRECTION DES BIBLIOTHEQUES. BIBLIOTHEQUE EPC-BIOLOGIE. WALLER Marc, CLONDA Georges, JOANNIS Marc. *Projet d'expérimentation de l'aide à distance ne direct* [document interne]. Montréal : Université de Montréal, novembre 2001.

UNIVERSITY OF GUELPH. LIBRARY. « Results. Virtual Reference Detailed Post Users Survey [en ligne] ». *Guelph Reference Virtual Project. Guelph, September 2001-May 2002*, Guelph : University of Guelph, s.d. Disponible sur : <<http://www.lib.uoguelph.ca/help/chat/VRD/postsurvey.html>> (consulté le 19 octobre 2005).

UNIVERSITY OF SASKATCHEWAN. SASKATCHEWAN VIRTUAL REFERENCE WORKING GROUP. « Saskatchewan Libraries: Ask Us! Pilot Project Evaluation [en ligne] ». In *Saskatchewan Libraries* [Site]. S.l. : University of Saskatchewan, 2001. Disponible sur :

<<http://www.lib.sk.ca/staff/virtref/askusreport.html>> (consulté le 25 octobre 2005).

VERRY-JOLIVET Corinne (dir.). *Créer et gérer un service de référence.* Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1996, 141 p. (Collection Boîte à outils)

VIALON-BUSSEMEY Raphaëlle. *Une bibliothèque médicale en ligne : quels services pour les praticiens de l'agglomération de Nancy?* Villeurbanne : Enssib, Formation initiale des bibliothécaires. 51p. Projet Personnel Professionnel : Enssib : 2002.

VIRTUAL REFERENCE DESK [VRD]. « QABuilder (Formerly Incubator) ». In *The Virtual Reference Desk*. S.l. : Virtual Reference Desk, s.d.. Disponible sur : <http://www.vrd.org/Incubator.shtml> (consulté le 5 novembre 2005).

VIRTUAL REFERENCE DESK [VRD]. « Facets of Quality for Digital Reference Services.version 5 [en ligne] ». In *Virtual Reference Desk [Site]*. Mis à jour. S.l. : Virtual Reference Desk, juin 2003. Disponible sur : <<http://www.vrd.org/facets-06-03.shtml>> (consulté le 5 novembre 2005).

Les réseaux collaboratifs

ACCART Jean-Philippe. « Du catalogue collectif suisse à SwissInfoDesk ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, t.50, n°4, p.46-51.

ACCART Jean-Philippe. Une question sur la Suisse ? : *SwissInfoDesk* [en ligne]». *71^{ème} congrès de l'IFLA*, 14-18 août 2005, Oslo. Disponible sur: <[www.
http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/030f-Accart.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/030f-Accart.pdf)> (consulté le 20 octobre 2005).

BAINS Simon. « Testing Collaborative Electronic Reference Services: The Experience of UK University Research Libraries in the Use of QuestionPoint [en ligne] ». *VRD 4th Conference : Charting the Course for Reference*, 11-12 novembre 2004, Chicago. Disponible sur : <<http://www.vrd.org/conferences/VRD2002/proceedings/bains.shtml>> (consulté le 10 novembre 2005).

BERUBE Linda. « Can I Help ? Virtual Reference Service in UK [en ligne] ». *Le renseignement personnalisé à distance : une nouvelle donne pour les bibliothèques ?* Colloque organisé par la Bibliothèque municipale de Lyon, la Bibliothèque d'information, Mediat Rhône-Alpes, 8 décembre 2004, Bibliothèque municipale de Lyon. Disponible sur : <mediat.upmf-grenoble.fr/Programme_JourneeE_colloq/BM_Lyon_%208_12_04.pdf> (consulté le 25 octobre 2005).

BERUBE Linda. « Collaborative digital Reference : an Ask a Librarian (UK) overview ». *Electronic Library and Information systems*, vol.38, n°1, p.29-41.

BERUBE Linda. « The Mortal in the Portal : Virtual Reference Service delivery [en ligne] ». *Virtual Service Delivery Overview Seminar : The Mortal in the Portal!*, Cambridgeshire County Council, 28 octobre 2004. Disponible sur : <http://www.ask-a-librarian.org.uk/mla_vrt/28oct.html> (consulté le 25 octobre 2005).

BERUBE Linda. « Posez vos questions, le Réseau de tous : le renseignement virtuel en Angleterre [en ligne] ». *71^{ème} congrès de l'IFLA*, 14-18 août 2005, Oslo. Disponible sur : <www.ifla.org/IV/ifla71/papers/028f_trans-Berube.pdf> (consulté le 5 novembre 2005).

COFFMAN Steve. « What's Wrong with Collaborative Digital Reference? ». *American Libraries*, december 2002, vol. 33, n°11, p.56-59.

COLORADO DEPARTMENT OF EDUCATION, ASKCOLORADO, STATE OF COLORADO. *AskColorado Collaborative Project Web Site.* S.l. : AskColorado, s.d.. Disponible sur : http://vrlweb11.lssi.com/wcscgi/CDM.exe/colorado?SS_COMMAND=CUST_SUP&Category=ASKCOLORADOQUEUEINTERACT.> (consulté le 10 novembre 2005).

CONFERENCE DES RECTEURS ET DES PRINCIPAUX DES UNIVERSITES DU QUEBEC. SOUS-COMITÉ DES BIBLIOTHÈQUES. GROUPE DE RÉFLEXION SUR LES SERVICES DE LA BIBLIOTHÈQUE VIRTUELLE. *Le service de référence dans le contexte de la bibliothèque du XXI^e siècle : Pour une approche interactive dans un espace virtuel* [en ligne]. S.l. : Conférence des principaux des universités du Québec, janvier 2001. Disponible sur : <http://CREPUQ.qc.ca/documents/bibl/bibvirtuelle/refbib.htm> > (consulté le 6 septembre 2005).

CONFERENCE DES RECTEURS ET DES PRINCIPAUX DES UNIVERSITES DU QUEBEC. SOUS-COMITÉ DES BIBLIOTHÈQUES. GROUPE DE TRAVAIL SUR LA RÉFÉRENCE À DISTANCE. *Un service interactif de référence à distance pour les bibliothèques universitaires québécoises* [en ligne]. S.l. : Conférence des principaux des universités du Québec, 8-9 mai 2003. Disponible sur : http://crepuq.qc.ca/documents/bibl/ref_dist/REFD_rapport.htm > (consulté le 6 septembre 2005).

CONFERENCE DES RECTEURS ET DES PRINCIPAUX DES UNIVERSITES DU QUEBEC. SOUS-COMITÉ DES BIBLIOTHÈQUES. GROUPE DE TRAVAIL SUR LA RÉFÉRENCE À DISTANCE. BOURQUE Alain. *CREPUQ. Groupe de travail sur la référence virtuelle* [Document de travail]. [Laval] : CREPUQ, 2 décembre 2003.

CURL, THE CONSORTIUM OF RESEARCH LIBRARIES IN THE

BRITISH ISLES. *QuestionPoint Final report* [en ligne]. In *CURL*. S.l. : CURL, 2002. Disponible sur : < <http://www.curl.ac.uk/projects/index.htm#QuestionPoint>> (consulté le 20 novembre 2005).

CUNNINGHAM Sally Jo. « Providing Internet reference service for the New Zealand Digital Library: Gaining Insight into the User Base for A Digital Library [en ligne] ». In *College of Boston* [Site]. S.l. : College of Boston, [1998]. Disponible sur : <<http://web.simmons.edu/~chen/nit/NIT'98/98-027-Cunningham.html>> (consulté le 2 novembre 2005).

CURTIS Susan [et al.]. « Cooperative reference: Is there a consortium model? ». *Reference & User Services Quarterly*, summer 2002, vol. 41, n°4, p.344-349.

DAVIS Keith, SCHOLFIELD Sally. « Beyond the virtual shore : an Australian digital reference service with a global dimension ». *Library Review*, 2004, vol. 53, n°1, p.61-65.

DRACOULIS Elizabeth, MERCER Prue. Creating. « *National Collaborative Reference Services in Australia* [en ligne] ». *VRD 6th Conference : creating a Virtual Reference Future*, 8-9 november 2004, Ohio. Disponible sur : <<http://www.vrd2004.org/proceedings/index.cfm>> (consulté le 10 novembre 2005).

GAUDET Franceen, SAVARD Nicholas. « Référence Virtuelle Canada (RVC): un service canadien dans un environnement multiculturel [en ligne] ». *68^{ème} congrès de l'IFLA*, 18-24 août 2002, Glasgow. Disponible sur : < www.ifla.org/IV/ifla68/papers/004-128f.pdf> (consulté le 6 novembre 2005).

KASOWITS Abby, BENNET Blythe A., LANKES R. David. « Quality standards for digital reference consortia ». *Reference & User Services Quarterly*, 2000, vol.39, n°4, p.355-362.

MATHESON Scott. « Library LAWLINE: Collaborative Virtual Reference in a

Special Library Consortium ». *The Reference Librarian*, 2004, vol. 85, p. 101-114.

ORCHARDT Peter. « Deutsche Internet Bibliothek [en ligne] ». *Le renseignement personnalisé à distance : une nouvelle donne pour les bibliothèques ?* Colloque organisé par la Bibliothèque municipale de Lyon, la Bibliothèque d'information, Mediat Rhône-Alpes, 8 décembre 2004, Bibliothèque municipale de Lyon.
Disponible sur : <mediat.upmf-grenoble.fr/Programme_JourneeE_colloq/BM_Lyon_%208_12_04.pdf> (consulté le 25 octobre 2005).

ROUSSEAU Steve. « Le Réseau BIBLIO du Québec : 20 ans d'actions concertées au profit des communautés québécoises ». *Documentation et Bibliothèques*, 2004, vol.50, n°2, p.157.

VIRTUAL REFERENCE DESK. « Quality Criteria for K-12 Digital Reference Services [en ligne] ». *Virtual Reference Desk*. S.l. : Virtual Reference Desk, s.d.
Disponible sur : <<http://www.vrd.org/panel/criteria.shtml>> (consulté le 15 octobre 2005).

Adresses URL des sites de référence à distance

Cette liste signale de manière minimale le nom l'organisme responsable, le titre du service et l'URL du site web.

En France (proposant des formulaires)

Bibliothèque Interuniversitaire de Médecine. *BiumInfo*. www.bium-paris5.fr
(consulté le 6 juillet 2005).

Bibliothèque de l'université technologique de Compiègne. *Veille et recherche documentaire*. <http://www.edu.utc.fr/webbutc/services.htm> (consulté le 15 janvier 2006).

Bibliothèque municipale de Lyon. *Le Guichet du Savoir*.

<http://www.guichetdusavoir.org> (consulté le 15 juillet 2005).

Bibliothèque nationale de France. *SINDBAD* (Service d'INformation Des Bibliothécaires Distance).

http://www.bnf.fr/pages/accedocu/reponses_distance.htm (consulté le 20 novembre 2005).

Bibliothèque publique d'information. *Radis*. <http://www.bpi.fr> (consulté le 30 juin 2005).

Bibliothèque Sainte-Geneviève. *Forum* [Forum]. <http://www-bsg.univ-paris1.fr/forum/forum.php> (consulté le 15 septembre 2005).

Infothèque, bibliothèque du Pôle Universitaire Léonard de Vinci. *Services utilisateurs, Questions-réponses en ligne*. <http://www.devinci.fr/intfotheq/> (consulté le 15 janvier 2006).

INSA. *Doc'Insa. Demande de renseignement documentaire*. <http://csidoc.insa-lyon.fr/portail-apprendre-3.php> (consulté le 15 septembre 2005).

Médiathèque de la Cité de la Musique. *Questions/réponses*. <http://www.cite-musique.fr/francais/services/questions/index.asp/> (consulté le 15 septembre 2005).

SCD de l'université d'Angers. *Renseignements en ligne*. <http://bu.univ-angers.fr/services.html> (consulté le 30 juin 2005).

SCD de l'université Antilles-Guyane. *Service de référence*. http://www.univ-ag.fr/buag/main.php?page=rech&id_rec=2 (consulté le 15 septembre 2005).

SICD des universités Grenoble 2-3. *Renseignements bibliographiques*.

http://sacd2.upmf-grenoble.fr/formulaire_renseignement.html (consulté le 15 septembre 2005).

SCD de l'université Lille 1. *Demandez à un bibliothécaire* ». <http://www.univ-lille1.fr/bustl/index.php?idSection=2&idPartie=2&idTopic=1&idPage=0> (consulté le 15 septembre 2005).

SCD de l'université Henri Poincaré de Nancy 1. *Renseignements en ligne*. http://sacd.uhp-nancy.fr/index.php?id_rub=3&id_ssrub=5&PHPSESSID=c250f2a62e77d2d5554b5cdd53b88ac1 (consulté le 8 septembre 2005).

[Seulement pour des collections d'urbanisme, RDA, nouveaux länder].

SCD de l'université Paris 8. *Interrogez un bibliothécaire*. <http://www-bu.univ-paris8.fr/web/services/interrogez_bib.php?logo=12> (consulté le 15 septembre 2005).

SCD de l'université Louis Pasteur Strasbourg 1. *Renseignements*. <http://www-scd-ulp.u-strasbg.fr/renseignement/inputform> (consulté le 15 septembre 2005).

SCD de l'université Toulouse 2. *Sés@me*. <http://www.univ-tlse2.fr/sacd/sesame/> (consulté le 15 septembre 2005).

SCD de l'université Toulouse 3, BU santé. *Eurêka*. <http://www.scd.ups-tlse.fr/Askal/inputform.php> (consulté le 15 novembre 2005).

Bibliothèques en France proposant un courriel spécialisé

Bibliothèque de l'Institut National de l'Histoire de l'Art. *Service bibliographique*. inha-service-bibliographique@inha.fr (consulté le 15 septembre 2005).

Bibliothèque Interuniversitaire de Pharmacie. *InfoBIUP*. infbiup@biup.univ-

paris5.fr (consulté le 15 septembre 2005).

SCD de Toulouse 1. *La recherche bibliographique* [service complet de référence dédié aux entreprises]. http://w3.univ-tlse1.fr/scd/menu/services/rech_bib.htm. (consulté le 15 septembre 2005).

Au Québec...universités offrant un service de référence

Service interactif

Université de Montréal. Bibliothèque Education, psychologie, psychoéducation et Biologie. *BiblioDirect*. <http://www.bib.umontreal.ca/ED/www.umontreal.ca> (consulté le 15 avril 2005).

Université de Concordia. *Ask a Librarian*. <http://www.library.concordia.ca/help/questions/> (consulté le 20 septembre 2005).

Formulaire

Ecole de technologie supérieure. *Aide à l'utilisateur*. <http://www.etsmtl.ca/biblio/formulaires/reference.htm> (consulté le 20 septembre 2005).

Ecole Polytechnique. *Aide. Service de référence*. <http://www.polymtl.ca/biblio/aide/> (consulté le 20 septembre 2005).

Université de Laval. Bibliothèque. *Besoin d'aide ?* <http://www.bibl.ulaval.ca/cgi-bin/demreference.pl> (consulté le 20 septembre 2005).

[Classé par la CREPUQ comme université] Institut national de la recherche scientifique. *Référence et recherche bibliographique*.

http://sdis.inrs.quebec.ca/index.jsp?page=2_4 (consulté le 20 septembre 2005).

Télé-université [Teluq]. *Assistance documentaire*.

<http://www.teluq.quebec.ca/biblio/> (consulté le 20 septembre 2005).

University of McGill. *Ask Us*. <http://www.mcgill.ca/library/assistance/askus/> (consulté le 20 septembre 2005).

Université de Québec à Rimouski. *Personnel de référence*.

<http://biblio.uqar.qc.ca/services/reference/personnel.htm> (consulté le 20 septembre 2005).

Université de Sherbrooke. *Posez une question*.

http://www.usherbrooke.ca/biblio/alaide/formulaire_refl.htm (consulté le 20 septembre 2005).

Annuaire des personnes ressources et courriels

Université de Québec à Chicoutimi. *FAQ*.

http://bibliotheque.uqac.ca/aide_usager/faq.php ; et *Liste des personnes ressources par discipline* http://bibliotheque.uqac.ca/personnel/liste_ressources_disc.ph. (consulté le 20 septembre 2005).

Université de Québec à Montréal. *Contactez un(e) bibliothécaire*.

<http://www.bibliotheques.uqam.ca/services/apercu/bibliothecaires.html> (consulté le 20 septembre 2005).

Université du Québec à Trois-Rivières. *Service de télé référence*.

<http://www.uqtr.ca/biblio/aide/telereference.shtml> (consulté le 20 septembre 2005).

Quelques exemples de réseaux collaboratifs dans le monde

(classés par ordre alphabétique de nom de service)

Réseaux nationaux

Universités d'Alberta et du Nouveau Brunswick [Canada]. *Ask a question*.
<http://www.library.ualberta.ca/askus/> (consulté le 15 novembre 2005).

[260 bibliothèques de tout type dans le Colorado aux Etats-Unis]. *Ask Colorado*.
<http://www.askcolorado.org/> (consulté le 16 novembre 2005).

Metropolitan Cooperative Library System [Etats-Unis]. *Ask Now! !*
www.cspomona.edu/~library/html/ask_a_librarian.html (consulté le 15 novembre 2005).

Ontario Virtual Collaborative Project.[Universités de Guelph, Ryerson et York].
Ask us. <http://www.lib.uoguelph.ca/help/chat/OCUL/index.html> (consulté le 15 novembre 2005).

[170 bibliothèques publiques francophones en Belgique]. *Bibliothèque virtuelle de la communauté française de Belgique*. www.bibliotheques.be (consulté le 15 novembre 2005).

[Bibliothèque du Parlement, Bibliothèque nationale, 30 bibliothèques publiques].
Ask a librarian Finlande. www.libraries.fi (consulté le 5 novembre 2005).

[39 bibliothèques publiques, 13 bibliothèques de recherche]. *BiblioteksVagten*.
<http://www.biblioteksvagten.dk/english/index.asp> (consulté le 5 novembre 2005).

[Bibliothèques de l'Etat de l'Ohio, 85 bibliothèques académiques en Ohio, OhioLINK). *Chat with a librarian*.
<http://auth.ohiolink.edu/auth.cgi?url=olc6.ohiolink.edu> (consulté le 15 novembre 2005).

2005).

[Fondation Beterlsmann, 70 bibliothèques de tout type en Allemagne]. *Deutsche Internet Bibliothek*. [http:// www.internetbibliothek.de](http://www.internetbibliothek.de) (consulté le 5 novembre 2005).

[Réseau de bibliothèques publiques en Suède]. *Fraga bibliotek*. http://www.eref.se/se-admin/vrl_entry.asp?virtual_desk_id=43 (consulté le 5 novembre 2005).

[Réseau de 16 bibliothèques académiques en Suède]. *Jourhavande bibliotekarie*. http://www.eref.se/se-admin/vrl_entry.asp?virtual_desk_id=42 (consulté le 5 novembre 2005).

[Bibliothèques Etat de l'Ohio, bibliothèques publiques de Cleveland, NOLA Consortium aux Etats-Unis]. *Know it Now 24*7*. www.knowitnow.org/ (consulté le 20 octobre 2005).

[11 bibliothèques de droit du consortium NELLCO de la Nouvelle-Angleterre]. *Library Lawline*. <http://www.librarylawline.org> (consulté le 5 novembre 2005).

[Consortium Co-east, Archives Council en Grande-Bretagne]. *People's Network Enquire service/Ask a Librarian*. <http://www.peoplesnetwork.gov.uk/enquire/> (consulté le 5 novembre 2005).

[Ministère de la culture, 34 bibliothèques publiques en Espagne]. *Pregunte* : www.pregunte.carm.es/pregunte/pub01.shtml (consulté le 20 octobre 2005).

Bibliothèque Nationale du Canada [et réseau de 275 bibliothèques de tout type]. *Réseau Virtuel Canada*. <http://www.collectionscanada.ca/vrc-rvc/s34-120-f.html> (consulté le 15 septembre 2005).

Bibliothèque Nationale Suisse [aura vocation à diriger un réseau collaboratif].
Swissinfodesk, des questions sur la Suisse.

<http://www.snl.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html?lang=fr>

(consulté le 15 novembre 2005).

Réseaux internationaux

[Brisbane City Council Library Service, Queensland Australia; Richland County Public Library, South Carolina en Australie; Somerset County Council Libraries, Arts and Information Service, Grande-Bretagne. *Answers Now.*
<http://www.richland.lib.sc.us/answersnow.htm> (consulté le 5 novembre 2005).

South Australian Health Services Libraries' Consortium (SAHSLC), the South West Information for Clinical Effectiveness (SWICE) Network [Australie et Grande-Bretagne]. *Chasing the Sun.* <http://www.salus.sa.gov.au/cts/ctsmain.htm> (consulté le 15 novembre 2005).

The Slavic Reference Service at the University of Illinois at Urbana-Champaign, Russian National Library, Jagiellonian University Library [réseau international en Russie, Pologne et Etats-Unis]. *Virtual Slavic Reference Service.* <http://vrlplus.cb.docutek.com/uiuc-slavic/> (consulté le 5 novembre 2005).