

## Référence virtuelle Canada

Franceen Gaudet and Donna Dinberg

Volume 48, Number 3, July–September 2002

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1030405ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1030405ar>

[See table of contents](#)

### Publisher(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

### ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

### Cite this article

Gaudet, F. & Dinberg, D. (2002). Référence virtuelle Canada. *Documentation et bibliothèques*, 48(3), 109–111. <https://doi.org/10.7202/1030405ar>

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 2002

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

<https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/>

Érudit

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

<https://www.erudit.org/en/>

## Référence virtuelle Canada

### Franceen Gaudet

Agente supérieure de projets  
Référence virtuelle Canada  
Bibliothèque et Archives du Canada  
<franceen.gaudet@nlc-bnc.ca>

### Donna Dinberg

Bibliothécaire/analyste des systèmes systèmes  
Référence virtuelle Canada  
Bibliothèque et Archives du Canada.  
<donna.dinberg@nlc-bnc.ca>

En janvier 2003, à l'occasion du lancement de Référence virtuelle Canada (RVC) au congrès de l'Ontario Library Association, les services de référence au Canada ont entamé une nouvelle ère. RVC est un réseau bilingue pancanadien destiné aux professionnels de l'information. Son objectif est d'offrir aux Canadiennes et aux Canadiens la meilleure réponse possible à leurs demandes de renseignements. RVC, dont l'hôte est la Bibliothèque et les Archives du Canada (BAC), est en cours d'élaboration grâce au soutien et à la collaboration de la collectivité des bibliothèques canadiennes et des services d'information. RVC est également appuyée par des partenaires tels que le ministère du Patrimoine canadien et Communication Canada (Programme des services de dépôt).

### Contexte

La Bibliothèque nationale du Canada a travaillé à l'établissement d'un réseau de référence virtuelle au Canada depuis 1998. Au cours de cette année, alors que la Library of Congress mettait sur pied le projet Collaborative Digital Reference Service (CDRS), la Bibliothèque nationale du Canada était l'un des 16 premiers organismes à s'y joindre. Depuis, le projet CDRS est devenu QuestionPoint, un service du OCLC Online Computer Library Center, Inc. Il offre une capacité de réseautage mondial et une fonctionnalité de gestion des questions de référence tant au niveau local qu'à celui des services régionaux d'information. La Bibliothèque et les Archives du Canada en font partie en tant que « membre global ».

La Bibliothèque nationale du Canada a rapidement reconnu, dans le cadre de sa participation au CDRS, qu'un service de ce genre, s'il était offert au Canada, devrait

toutefois être bilingue et culturellement pertinent. Il devrait aussi respecter les lois du pays, surtout celles relatives au droit d'auteur et à la confidentialité. Des consultations informelles ont permis de déterminer que les Canadiennes et les Canadiens pourraient grandement tirer profit d'un service de référence en réseau élaboré et hébergé au Canada.

C'est pourquoi, en avril 2001, la Bibliothèque nationale du Canada a commencé à travailler à deux composantes majeures d'un tel service, soit une application d'acheminement des questions et un site Web qui offre de l'information sur les services et les réseaux de référence canadiens. En mai 2002, une application de référence préliminaire et un site Web étaient prêts à être lancés.

### Le Forum canadien sur la référence virtuelle

Du 2 au 4 mai 2002, la Bibliothèque nationale du Canada a réuni, à Ottawa, 28 collègues de divers horizons afin de participer au Forum canadien sur la référence virtuelle. Le Forum visait à obtenir l'aval du milieu au regard du projet RVC et à faire le point sur l'état de la référence virtuelle au Canada.

Lors de son mot de bienvenue, l'administrateur général de la Bibliothèque nationale du Canada, M. Roch Carrier, a notamment précisé que RVC constitue une initiative majeure de la Bibliothèque et des Archives du Canada. Messieurs R. David Lankes et Joseph Janes, deux spécialistes de grande renommée dans le domaine de la référence virtuelle, y sont allés de commentaires provocateurs sur l'état de la référence virtuelle. Ils ont décrit les normes techniques et qualitatives dont il faut tenir compte et fait des prévisions sur ce que réserve l'avenir. Trois services

canadiens de référence virtuelle ont été présentés aux participants, soit le service de référence par clavardage de la Toronto Public Library, le service Ask-A-Question de l'Alberta (il s'agit d'un service offert à l'ensemble des collèges de l'Alberta et qui intègre maintenant les bibliothèques publiques) et des versions bêta de la nouvelle application RVC et de son site Web.

Des ateliers ont permis aux participants du Forum de discuter des politiques et des pratiques. À la plénière, les participants ont été invités à commenter les présentations, à fournir leur point de vue sur la direction que devrait prendre la référence virtuelle au Canada et sur le rôle que devraient jouer la Bibliothèque et les Archives du Canada en matière de prestation de services de référence virtuelle au Canada.

Cinq résultats clés et priorités ont découlé des discussions. Les participants ont proposé les points suivants :

- reconnaître le leadership et l'innovation continus de la Bibliothèque et des Archives du Canada afin de favoriser l'évolution de la référence virtuelle au Canada ;

- établir un groupe consultatif visant à orienter le réseautage et d'autres aspects de la référence virtuelle au Canada. Le texte préliminaire du mandat a été ébauché et approuvé (pointez votre fureteur à l'adresse suivante <<http://www.nlc-bnc.ca/vrc-rvc>> ;

- créer une tribune électronique, REFCAN-L, pour discuter de questions liées à la prestation de services de référence canadiens. Établi en août 2002, REFCAN-L rassemble plus de 800 participants de par le monde ;

- étudier la possibilité d'établir un service réseauté de référence par clavardage soit relié à RVC ou développé de façon autonome et complémentaire ;

- étudier l'élaboration et l'utilisation de bases de connaissances centralisées

et décentralisées. Il s'agit d'une question complexe qui requiert une meilleure compréhension du rôle des métadonnées et des ontologies, des méthodes de prestation de contenu et des exigences en matière de droit d'auteur et de confidentialité.

### Acheminement des questions de RVC

RVC est un réseau de bibliothécaires et de professionnels de l'information qui soumettent des questions au nom de leurs usagers.

Pour utiliser RVC, les participants doivent être tout simplement dotés d'un ordinateur avec accès à Internet, d'un navigateur Web et d'un compte de courriel. Les questions et réponses de RVC sont saisies par l'entremise de formulaires Web. Les avis qui signalent qu'une question a été attribuée à un membre ou qu'une réponse a été soumise sont transmis par courriel.

Le transit des questions dans RVC tient compte des trois composantes suivantes :

- un logiciel assorti d'un algorithme qui achemine automatiquement une question de référence au membre approprié de RVC qui doit y répondre;
- les profils des établissements membres, décrivant les sujets des collections et l'expertise des spécialistes, l'étendue des collections, les heures d'ouverture, les langues desservies, etc.;
- les questions, les réponses et les métadonnées pertinentes.

L'algorithme utilisé pour acheminer les questions aux membres répondants appropriés jumelle les métadonnées de la question d'arrivée (par exemple, le sujet ou le niveau d'études) aux profils des membres. Le logiciel RVC est écrit en langage informatique PHP et est hébergé sur un serveur Apache. Les profils des membres, les questions et les réponses résident dans une base de données Oracle.

Toute transaction de RVC effectuée par Internet est protégée à l'aide d'un protocole sécurisé de cryptage afin d'assurer la confidentialité des données des clients et de respecter les lois canadiennes. Les avis par courriel, qui ne sont pas encodés, ne comportent que le

numéro d'identification de la transaction de RVC.

### Membres de RVC

Les bibliothèques, musées, archives, centres d'information et instituts de recherche qui agissent au nom des usagers peuvent adhérer à RVC. De plus, on encourage les consortiums et les réseaux existants à s'y joindre afin de profiter du service au nom de leurs clients.

La force du service réside dans la souplesse de participation qu'elle offre à ses membres. On compte les membres demandeurs, les membres répondants, et ceux qui remplissent ces deux fonctions. Le nombre maximal de questions que les membres sont disposés à recevoir demeure à leur discrétion. Ils peuvent également choisir leurs heures de disponibilité pour le service RVC (ces heures peuvent différer de leurs heures régulières de service). Les membres de RVC peuvent aussi agir en tant que « membre sur appel » et ainsi traiter les questions pour lesquelles le processus automatique n'a pu repérer d'établissement répondant au profil voulu. La Bibliothèque et les Archives du Canada jouent présentement ce rôle.

### Avantages de RVC

Des organismes hésitent souvent à se joindre à Référence virtuelle Canada par crainte d'un amoncellement de demandes dans leur boîte de courriels. Toutefois, jusqu'à maintenant, l'expérience confirme que les services de référence virtuelle réseautés n'ont pas été inondés de questions. Il faut même encourager le personnel de référence à soumettre des questions. De plus, les professionnels de l'information peuvent gérer leur charge de travail en utilisant le réseau comme échappatoire durant les périodes d'achalandage et bénéficier du décalage horaire, au Canada et à l'échelle internationale, afin d'offrir un service continu à leurs usagers.

Le réseautage collectif permet de faire connaître et de promouvoir les bibliothèques et les centres d'information locaux et communautaires. Il met des ressources locales et uniques à la disposition des autres et, en retour, offre une plus grande variété de ressources au personnel. Les professionnels canadiens

de l'information situés en régions rurales ou éloignées peuvent dorénavant offrir le même service de haute qualité que ceux des grands centres.

Nul établissement ou bibliothèque ne peut répondre à toutes les questions de ses usagers. En optimisant l'expertise et les ressources de façon collective, les professionnels de l'information peuvent offrir des services à un plus grand nombre de Canadiennes et de Canadiens dans un périmètre géographique élargi. Les partenaires de prestation de services de référence virtuelle réseautés pourront donner suite aux questions provenant d'un plus grand nombre de citoyens, répondre plus efficacement aux besoins des collectivités multiculturelles et, au fur et à mesure que la liste des membres s'allongera, offrir des collections et des services dans une plus grande variété de langues.

### Normes

Au moment de l'initiative CDRS, on a émis l'idée d'élaborer un profil ou un protocole relatif à un service réseauté. À la fin de l'année 2000, une proposition visant l'élaboration d'un protocole de référence a été soumise à la National Information Standards Organization (NISO) aux États-Unis. À la suite d'un atelier et de consultations en avril 2001, la NISO a convenu d'élaborer un protocole et des séries d'éléments de métadonnées pertinents. Un comité a été mis sur pied au début de 2002 afin d'enclencher le processus. Des renseignements sur le comité des normes AZ de la NISO sont affichés à l'adresse suivante <[http://www.niso.org/committees/committee\\_az.html](http://www.niso.org/committees/committee_az.html)>. Les progrès du comité feront l'objet d'un rapport qui sera diffusé dans le site Web de la NISO et dans les tribunes électroniques appropriées.

Le protocole en cours d'élaboration permettra l'échange de données sur les questions, les réponses, les profils de données et de métadonnées connexes entre des systèmes de référence automatisés distincts. Les services de référence asynchrones (par exemple, le courriel) et synchrones (par exemple, la référence en temps réel ou par clavardage) font l'objet d'une étude de faisabilité. Ce protocole saura intéresser les groupes canadiens qui élaborent des réseaux de référence puisque la conformité au protocole permettra l'échange de questions et de

réponses entre ces réseaux. La Bibliothèque et les Archives du Canada font partie du comité de la NISO et seront parmi les premiers à tester ce protocole et à le mettre en application.

## L'avenir

RVC est un service innovateur qui permet aux professionnels de l'information de diffuser leur expertise et leurs vastes ressources aux utilisateurs où qu'ils soient. RVC aide encore ces professionnels à faire le saut vers les services de référence en réseau et à demeurer pertinents aux besoins de leurs usagers. Alors que les budgets consacrés aux collections, aux services et aux ressources humaines ne cessent de diminuer, la collaboration et les partenariats deviennent de plus en

plus incontournables. RVC constitue une composante importante de cette infrastructure et de ce cadre de travail.

Au fur et à mesure que RVC évoluera, davantage de produits et de services tels que les Foires aux questions (FAQ), les guides, les bases de connaissances et d'autres outils de référence pourront également être élaborés. RVC encouragera l'adoption et l'utilisation du protocole de la NISO pour les systèmes de référence réseautés, car il permettra l'interconnexion sans coupure des systèmes de référence déjà disponibles ou en cours d'élaboration au Canada.

Au Canada, comme partout ailleurs, les professionnels de l'information constatent une mutation des services de référence en services virtuels, collectifs et réseautés. Voilà l'environnement fascinant dans lequel RVC a été conçu. La Biblio-

thèque et les Archives du Canada aimeraient recevoir vos commentaires tout au long de l'élaboration de ce projet unique canadien. Veuillez communiquer avec nous par courriel à l'adresse suivante <vrc-rvc@nlc-bnc.ca >.

## Nouveautés 2003

### Éditeurs et diffuseurs de langue française 2003

Electre

150,00 \$

### Arts en bibliothèques

Sous la direction de Nicole Picot  
Éditions du Cercle de la Librairie

71,50 \$

## Éditions du Cercle de la Librairie

c/o LIVRIMPORT  
289, Boulevard Desaulniers  
Saint-Lambert (Québec)  
J4P 1M8

Téléphone: (450) 671-3888  
Télécopieur: (450) 671-2121  
Courriel: books@exportlivre.com