

La référence virtuelle  
Virtual Reference  
Referencia virtual

Alain Létourneau

Volume 49, Number 1, January–March 2003

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1030299ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1030299ar>

[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

Létourneau, A. (2003). La référence virtuelle. *Documentation et bibliothèques*, 49(1), 41–43. <https://doi.org/10.7202/1030299ar>

Article abstract

This commentary purports to summarise the recent literature regarding virtual reference and developments such as those presented at the Virtual Reference Desk 2002 conference organised last November by the Online Computer Library Center (OCLC). The principal stakeholders in the field are presented along with the recent technological advances. The author concludes with a brief discussion of the public role of this type of reference service.

## La référence virtuelle

**Alain Létourneau**

Bibliothécaire général, responsable de la référence électronique  
Bibliothèque J.N. Desmarais,  
Université Laurentienne de Sudbury  
aletourneau@nickel.laurentian.ca

---

*Le but poursuivi ici est de dresser un état de la question de la référence virtuelle à la lumière de la documentation récente et des derniers développements tels ceux présentés dans le cadre de la conférence Virtual Reference Desk 2002 organisée par le Online Computer Library Center (OCLC) en novembre 2002. Après un aperçu des principaux intervenants du milieu ainsi que des solutions technologiques récentes, suivra une brève discussion sur le rôle public de tels services de référence.*

### **Virtual Reference**

*This commentary purports to summarise the recent literature regarding virtual reference and developments such as those presented at the Virtual Reference Desk 2002 conference organised last November by the Online Computer Library Center (OCLC). The principal stakeholders in the field are presented along with the recent technological advances. The author concludes with a brief discussion of the public role of this type of reference service.*

### **Referencia virtual**

*Este artículo, que es más que nada un comentario, se propone hacer un resumen de la cuestión de la referencia virtual a la luz de la literatura reciente y los últimos avances, como los presentados en el marco de la conferencia Virtual Reference Desk 2002, organizada por el Centro Bibliotecario Computarizado en Línea (Online Computer Library Center — OCLC) en noviembre último. Después de dar un panorama de los principales participantes del medio y de las soluciones tecnológicas recientes, sigue un breve análisis sobre el papel público que cumplen tales servicios de referencia.*

Ce n'est plus un secret pour personne, la communauté Internet ne cesse de s'élargir. On estime que la moitié de la population états-unienne adulte utilise le réseau, une augmentation de 54 % depuis 1998 (Grey, 2000 : 366). Il va sans dire que cette augmentation s'accompagne d'une hausse du besoin en information ; un peu comme si l'accessibilité entraînait la curiosité, le moyen créant le besoin !

Ce besoin, les *point-coms* (les services AskA) en ont fait leur pain et leur beurre. On connaît ces services sous différents noms : *AskJeeves.com*, *Internet Public Library*, *About.com*, etc. On peut même ajouter à la liste les divers engins de recherche tels *Google.com* ou les répertoires tel *Yahoo*. Voilà une information quasi instantanée et gratuite, mais est-elle fiable et pertinente ?

Cette double exigence de pertinence et de fiabilité rassemble les deux facteurs les plus fréquemment invoqués par les bibliothécaires et par les bibliothécaires pour revendiquer leurs droits sur la compétence qui leur était traditionnellement impartie. De là est née l'idée de référence électronique ou référence virtuelle. Le terme, malgré ses allures « hypercyberon-

totechnofuturistes », ne recouvre que les mêmes bonnes vieilles techniques de référence habituelles — interview, recherche, livraison, confirmation —, assistées par la technologie du jour : courriel, clavardage et les dernières innovations telles que la conavigation (*co-browsing*) et l'envoi de page « *page pushing* ». Mais est-ce bien une même réalité ou bien cet apport technologique amène-t-il un changement plus en profondeur ? Nous reviendrons là-dessus.

Bref, on a d'un côté le secteur privé, celui des *point-coms*, avec pour avantages la visibilité que ces derniers peuvent s'offrir grâce à leurs revenus et à leur avance technologique, mais avec souvent un manque flagrant de qualité ; et de l'autre, le secteur des bibliothèques, centres de documentation, établissements d'enseignement, de recherche, etc., avec leur savoir-faire, leur probité et leur sens de l'organisation de l'information, mais ressources suffisantes. Un commentaire de Catherine Friedman, présidente de la Reference and Users Services Association (RUSA), illustre bien la situation : « Je suis parfois très pessimiste — en parlant du manque de ressources publicitaires —,

mais je suis aussi optimiste parce que, alors qu'Internet continue de grossir et que l'information y devient de plus en plus incorrecte et impersonnelle, nous offrons un excellent service » (Oder, 2001).

Ann Lipov, des Library Solutions Institute and Press, a demandé aux bibliothécaires d'envoyer des questions-tests tant à certains *point-coms* qu'aux sites de diverses bibliothèques. Un quart du temps, les *point-coms* ont mieux répondu que les bibliothèques, ils donnaient des réponses et pas simplement des sources. Elle a noté toutefois le peu de cas fait des sources et des références par ces services.

On se trouve ici en face d'un phénomène qui, s'il n'est pas tout à fait nouveau, n'a jamais été aussi manifeste : l'information satisfaisante opposée à l'information la meilleure. Il semble que de plus en plus l'on arrive à se contenter de la première réponse possible, comme le croit Doris Small Helfer : « Si les usagers moyens du web obtiennent une réponse satisfaisante, se préoccupent-ils du fait que quelques articles imprimés disponibles dans une bibliothèque puissent répondre encore mieux à leur question ? Je crois que non » (Helfer, 2003).

## L'aigle américain déploie ses ailes

Pour relever le défi de la concurrence aux *point-coms* il faut satisfaire à trois exigences de taille : 1) offrir un service 24 heures par jour, 7 jours par semaine ; 2) pouvoir répondre à des centaines, voire à des milliers de requêtes par jour ; 3) et cela tout en fournissant des réponses fiables, c'est-à-dire venant de sources reconnues et appuyées de références appropriées.

Les AskAs satisfont aux deux premières exigences à l'aide d'engins de recherche effectuant le travail automatiquement (non, Jeeves n'est pas une personne !). Ils ignorent la troisième, semble-t-il. Comme les bibliothèques et leurs alliés n'ont pas le choix de répondre à cette troisième exigence — c'est précisément là le grief qu'ils adressent au secteur privé —, le travail doit être effectué par de vraies personnes ayant assez de jugement pour discriminer les bonnes et les mauvaises sources d'information. C'est ici que le défi commence.

Peu de bibliothèques, pour ne pas dire aucune, ont les moyens de s'offrir du personnel de référence jour et nuit, une solution vient à l'esprit : un consortium ! Le modèle est le suivant : plusieurs bibliothèques distribuées selon les fuseaux horaires s'organisent en réseau et offrent un service de référence durant leurs heures d'ouverture. De sorte que, si on joue à *Quelques arpents de pièges* à San Francisco et qu'on sèche sur une question vers 2 heures du matin, il se trouvera peut-être un bibliothécaire sur le point de commencer sa journée à Boston et qui pourra répondre.

C'est du moins le type de solution qu'ont commencé d'implanter certaines organisations américaines comme la Library of Congress avec Global Reference Network, élaboré à partir du projet pilote *Collaborative Digital Reference Service (CDRS)*, lequel, en partenariat avec le OCLC, a développé le logiciel *QuestionPoint* utilisé par le réseau ; un réseau à visée internationale. Le consortium Metropolitan Cooperative Library System (MCLS), administré par la California State Library, et son programme *24/7 Reference*, mérite également une mention. Développé originalement pour la région métropolitaine de Los Angeles. *24/7 Reference*, grâce à une subvention du Library Services and Technology Act

(LSTA), s'étend maintenant de Boston au Mississippi et utilise un logiciel de gestion créé par la compagnie eGain Communications.

## Référence virtuelle Canada

Au Canada, la Bibliothèque nationale emboîte le pas aux Américains avec *Référence virtuelle Canada (RVC) — Virtual Reference Canada (VRC)*. La Bibliothèque nationale fait d'ailleurs partie du conseil consultatif de *Question Point* et reçoit les questions relatives au Canada en provenance du OCLC (Gaudet et Savard, 2002 : 1). RVC regroupe jusqu'à maintenant plus de 80 universités, bibliothèques publiques, centres de recherche, etc. (on peut consulter la liste complète à l'adresse suivante : <http://www.nlc-bnc.ca/vrc-rvc/s34-124-f.html>), et permet d'échanger des questions de référence entre bibliothécaires. Le service n'est cependant pas offert au grand public et n'est pas non plus un service en temps réel, c'est-à-dire en direct comme le sont *24/7Reference* et *QuestionPoint*. Les établissements membres définissent leur profil selon leurs collections et leur expertise. Lorsqu'une question provenant d'un membre est envoyée au système, ce dernier sélectionne le profil de l'établissement la plus apte à y répondre et notifie cette dernière par courriel. Un délai de réponse est donné, lequel peut varier de quelques heures à quelques jours. La personne qui reçoit la question a la possibilité de la relancer dans le système si elle n'est pas en mesure d'y répondre. RVC semble prometteuse, mais est toujours en période de rodage.

## De nouvelles technologies

Si la conférence *Virtual Reference Desk 2002* organisée par le Online Computer Library Center (OCLC) tenue à Chicago en novembre dernier a pu décevoir sur le plan des exposés et des questions posées — mis à part les vues de R. David Lankes de l'Université de Syracuse, cofondateur d'AskEric, on y aura surtout proposé des solutions anciennes aux problèmes de demain. Mais les présentations des vendeurs furent instructives (comme

c'est souvent le cas dans ce type de rencontres).

Plusieurs avancées sont à surveiller de près. C'est le cas des grands réseaux en train de se constituer. Ceux-ci doivent cependant leur existence aux technologies récemment apparues sur le marché et présentées rapidement ici.

## Temps réel vs temps différé

On peut distinguer deux grandes catégories de référence virtuelle selon qu'ils s'effectuent en temps réel ou en temps différé. Les technologies en temps différé sont en gros celles basées sur le courrier électronique ou sur l'envoi de formulaires en format html. On reçoit des questions dans sa boîte de courriel et on définit soi-même le temps de réponse. C'était jusqu'à tout récemment l'unique méthode disponible. Elle demeure encore toutefois la seule envisageable pour certains types de questions exigeant une recherche de plus longue haleine à moins de disposer d'un service continu. L'autre catégorie, celle du temps réel, est née plus tardivement. Ce type de prestation met le documentaliste en contact direct avec l'utilisateur, exactement comme dans le cas de la référence classique. Ce qui change ici, ce sont les moyens techniques à sa disposition comme le clavardage, la navigation ou l'envoi de pages.

La technique du clavardage se rapproche sensiblement de celle du téléphone (sauf qu'on n'y a plus les mains libres pour gribouiller tout en parlant). Celle de la conavigation apporte pour sa part de nouveaux avantages et ouvre la voie à de nouvelles possibilités. Étant donné que les programmes de conavigation (*eLibrarian*, *Docutek VRL Plus*, *iCS Digital Reference*, *AskA Service*, *eGain*, *GRN*, etc.) permettent d'interagir directement avec le poste de travail de l'interlocuteur, il est possible, par exemple, de copier en un seul clic de souris des listes entières d'adresses électroniques (URLs) dans le carnet de l'utilisateur et en évitant les erreurs ! On peut aussi, si ce dernier a de la difficulté à s'y retrouver sur une page, pointer le curseur sur son écran. Un gain considérable en temps et en précision. On entrevoit déjà aussi ce que cette technologie aura comme incidence sur la formation documentaire. La référence en temps réel est limitée cependant à certains types de questions plus ou moins

rapides (*ready-reference*). Il n'est pas possible de prendre en compte les questions qui demandent la consultation d'archives (à moins qu'elles ne soient numérisées et disponibles en ligne) ou de certaines sources imprimées comme les répertoires de généalogie.

## Discussion : la population de la Chine

*Jeeves* peut-il fournir les données sur la population chinoise (*AskJeeves.com*)? Qu'on pose à distance la question à n'importe quel bibliothécaire ou bibliothécaire, que fera-t-il? Quelle source consultera-t-il? Sa main se dirigera instinctivement vers la petite tablette sous le comptoir du prêt, celle près de la corbeille bleue de recyclage, et il attrapera la plus récente édition de l'almanach ou du *Worldbook*. Ou bien ce sera *Britannica* ou *Universalis* en ligne, ou bien *Jeeves* lui-même!

La question se pose: a-t-on besoin d'un bibliothécaire ou d'un documentaliste pour connaître la population de la Chine? du Canada? du Paraguay? Peut-être que non. Reste l'argument que les bibliothécaires savent mieux juger de la pertinence et de la valeur de l'information. Argument de poids dans le cas d'information médicale, d'analyse politique ou économique, mais pour une simple donnée comme celle qui nous préoccupe<sup>1</sup>

À la bibliothèque J.N. Desmarais de l'Université Laurentienne de Sudbury, on reçoit très peu — pour ne pas dire jamais — de questions sur la population de la Chine ou même sur celle du Canada. Environ 95 % des questions réceptionnées par courriel concernent nos services. Comment consulter de la maison les bases de données sous licence? Comment utiliser le serveur *proxy* (réponse à la première question)? Comment renouveler un emprunt de livres en ligne? etc. Pour la plupart des 5 % qui restent, il s'agit de questions spécialisées sur les ressources locales et que *Jeeves* n'a aucun moyen de connaître, telles les données sur l'industrie minière dans la région (Sudbury est la capitale mondiale du nickel).

## Un domaine essentiellement public ?

Les questions évoquées plus haut portent à réflexion. Il faut effectivement se demander qui doit faire quoi. *Jeeves* connaît sans doute avec précision la population de la Chine, c'est tant mieux et on n'a pas à en être jaloux. Il est souvent des plus utiles.

Si l'Université Laurentienne avait un programme d'études asiatiques, *Jeeves* serait peut-être même essentiel. De toute façon, le cas des bibliothèques des établissements d'enseignement est distinct de celui des bibliothèques publiques. Les universités ont des missions précises, lesquelles sont intrinsèquement liées aux programmes qu'elles dispensent. S'il est vrai que les universités publiques se doivent de donner libre accès à la population en général, ce mandat n'inclut pas l'accès à certaines ressources comme les bases de données sous licence, alors que ce sont justement ces produits sous licence qui en feraient des lieux de consultation alléchants. Il semble que pour ces dernières, un simple service de référence par courriel soit suffisant. Une étude récente a révélé que sur 143 universités, seulement 67 (46,9 %) offraient un service de référence de type web interactif (courrier électronique, formulaire web ou en temps réel) et que les universités publiques avaient une plus forte tendance à offrir de tels services (Xue-Ming Bao, 2003 : 255).

Le mandat des bibliothèques publiques est bien différent. Celui-ci est défini non pas en termes de domaines ou de programmes d'études, mais en terme de population. Toute question possible, pourvu qu'elle émane d'un membre de la communauté desservie (communauté qu'Internet rend de plus en plus difficile à circonscrire), doit être prise en compte. Cela inclut la population de la Chine. On imagine mal que la bibliothèque publique de Rimouski aiguille son usager vers celle de Canton. Mais, encore une fois, si *Jeeves* peut répondre à cette question...

## Sources consultées

- Curry, Evelyn L. 2001. Technological Advances in Reference: a Paradigm Shift? *Library* 50 (2) (Autumn):165-305.
- Dougherty, Richard M. 2002. Reference around the clock: is it in your future? *American Libraries* 33 (5) (May): 44-46.
- Gaudet, Françoise et Nicolas Savard. *Virtual Reference Canada (VRC): a Canadian Service in a Multi-cultural Environment*. 68<sup>th</sup> IFLA Council and General Conference, 18 au 24 août 2002. <http://www.ifla.org/IV/ifla68/papers/004-128e.pdf>
- Grey, Suzanne M. 2000. Virtual Reference Services: Directions and Agendas, Reference and Users Services. *Quarterly* 39 (Summer): 365-75.
- Helper, Doris Small. 2003. Virtual Reference in Libraries: Status and Issues. *Searcher* 4 (2) (February): 63-5.
- Jacso, Peter. 2003. Virtual reference service and disservice. *Computers in Libraries* (23) (4) (avril): 52-4
- Oder, Norman. 2001. The Shape of e-Reference. *Library Journal* 126 (2) (February): 46-50.
- Storm, Lorraine. 2002. The Emerging Virtual Reference Desk. *Mississippi Libraries* 66 (3) (Autumn): 71-3.
- Wadham, Rachel Lynn. 2001. Virtual Reference. *Library Mosaics* 12 (16) (November-December): 20.
- West, Kathy. 2002. Managing and Staffing a Virtual Reference Service Pilot Project. *Felicitier* 48 (2): 64-65.
- Williamson, Janet. 2002. The Reality of Virtual Reference: a View from the Edge. *Felicitier* 48 (3): 110-111.
- Xue-Ming Bao. 2002. A study of Web-Based Interactive Reference Services via Academic Library Home Pages, Reference and Users Services. *Quarterly* 42 (3): 250-256.

1. Une analyse plus approfondie de cette question fera l'objet d'un article en cours de préparation.