

Référence virtuelle, clavardage et messagerie instantanée : compétences requises et rôle éducatif du bibliothécaire

Virtual Reference, Online Chat and Instance Messaging: Required Competencies and the Educational Role of the Librarian

Referencia virtual, chat y mensajería instantánea: competencias necesarias y función educativa del bibliotecario

Suzanne Alepin and Elaine Ménard

Volume 59, Number 1, January–March 2013

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1033118ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1033118ar>

[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

Alepin, S. & Ménard, E. (2013). Référence virtuelle, clavardage et messagerie
instantanée : compétences requises et rôle éducatif du bibliothécaire.
Documentation et bibliothèques, 59(1), 24–35. <https://doi.org/10.7202/1033118ar>

Article abstract

This literature review focuses on virtual reference using online chat and
instant messaging. The competencies required of librarians are outlined. The
evolution of the educational role of librarians since the advent of online chat is
also described. The authors pay special attention to the nature of this new
work environment.

Référence virtuelle, clavardage et messagerie instantanée : compétences requises et rôle éducatif du bibliothécaire

SUZANNE ALEPIN

Bibliothécaire
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
suzanne.alepin@banq.qc.ca

ELAINE MÉNARD

Professeure adjointe
School of Information studies, McGill University
elaine.menard@mgcill.ca

RÉSUMÉ | ABSTRACTS | RESUME

Cette revue de littérature porte sur la référence virtuelle par clavardage et messagerie instantanée. Les compétences requises des bibliothécaires sont présentées. L'évolution du rôle éducatif du bibliothécaire avec l'avènement de la référence par clavardage est également décrite. Nous portons attention aux particularités de ce nouvel environnement de travail.

Virtual Reference, Online Chat and Instance Messaging: Required Competencies and the Educational Role of the Librarian

This literature review focuses on virtual reference using online chat and instant messaging. The competencies required of librarians are outlined. The evolution of the educational role of librarians since the advent of online chat is also described. The authors pay special attention to the nature of this new work environment.

Referencia virtual, chat y mensajería instantánea : competencias necesarias y función educativa del bibliotecario

Esta revista literaria aborda la referencia virtual a través del chat y de la mensajería instantánea. Se presentan las competencias que deben adquirir los bibliotecarios, y se describe la evolución de la función educativa del bibliotecario, con el surgimiento de las referencias por chat. Se detallan especialmente las particularidades de este nuevo entorno de trabajo.

Introduction

DEPUIS L'APPARITION des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), on annonce régulièrement la fin des bibliothèques par l'entremise de telle ou telle innovation technologique. Avec l'apparition de l'ordinateur, des réseaux de télécommunications et d'Internet, les bibliothèques, cloisonnées dans le rôle de gardiennes des ouvrages imprimés, semblent vouées à disparaître. Les documents imprimés et, par conséquent, les lieux où ils sont conservés, seraient menacés, de même que la profession chargée de l'organisation de ces documents, celle des bibliothécaires, archivistes et documentalistes. L'apparition des livres numériques au milieu des années 1990 devait aussi signifier la fin du livre imprimé et par ricochet la disparition de toute une série de professions qui se définissent par l'imprimé. Cela ne s'est pas produit. Devant chaque innovation technologique qui devait sonner le glas de leur métier, les bibliothécaires ont su rebondir et reconquérir leur place pour continuer à jouer un rôle social, culturel et éducatif indispensable dans la société.

Aujourd'hui, les spécialistes de l'information sont confrontés à un autre phénomène, celui de la référence virtuelle. Depuis quelques années, les bibliothèques voulant offrir le meilleur service possible à leurs usagers ont recours à ce moyen de communication et tentent d'offrir un service varié de référence virtuelle, incluant le clavardage et la messagerie instantanée.

Il est certain que la communication par Internet s'est beaucoup développée au cours des dernières années. *L'Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet, selon le groupe d'âge et l'activité sur l'internet* de Statistiques Canada, publiée en 2010, dévoile des données intéressantes présentées au Tableau 1. La messagerie instantanée semble de plus en plus populaire chez les jeunes de 16 à 24 ans. Le groupe des 25 à 44 ans montre aussi un intérêt pour ce mode de communication.

Selon les *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services* de la Reference and User Services Association (RUSA ALA 2010), la référence virtuelle se définit comme un service proposé par voie électronique, où les clients utilisent des ordinateurs ou autres technologies pour communiquer sans être

Tableau 1

Proportion d'utilisateurs de la messagerie instantanée et du courrier électronique selon le groupe d'âge

UTILISATEURS D'INTERNET GROUPE D'ÂGE	MESSAGERIE INSTANTANÉE	COURRIER ÉLECTRONIQUE
16 à 24 ans	73,4 %	96,8 %
25 à 44 ans	52,3 %	95,6 %
45 à 64 ans	33,5 %	90,3 %
65 ans et plus	24,3 %	89,7 %

physiquement présents. Ces services utilisent plusieurs modes de communication, dont le courriel (*e-mail*), le clavardage (*chat*), la messagerie instantanée (*instant messaging*), la vidéoconférence (*videoconferencing*), la voix par protocole Internet (*Voice-over-IP*), la navigation assistée (*co-browsing*), etc.

Le clavardage et la messagerie instantanée offrent la particularité de se produire de manière synchronisée, soit en temps réel. La différence entre clavardage et messagerie instantanée se situe au plan technologique. Le terme « clavardage » est généralement employé lorsqu'on utilise une application commerciale comme QuestionPoint¹ développée par OCLC, notamment utilisée par les universités Concordia, McGill et UQAM, ou encore une application commerciale telle que LivePerson² choisie, entre autres, par la compagnie Bell. Ce type d'application offre plusieurs fonctionnalités intéressantes. Par exemple, mentionnons la navigation assistée supposant la participation de plus d'une personne sur une même page Web, la production de rapports statistiques, l'élaboration d'une base de connaissances et le partage de services entre plusieurs institutions, c'est-à-dire la possibilité d'instaurer un réseau collaboratif de référence entre institutions ou succursales d'une même institution. Selon Luo (2008a), la référence par clavardage désigne le service de référence fourni par un intermédiaire humain par l'entremise du clavardage en ligne en temps réel. Le principe fondamental de ce type de service est d'aider les usagers à combler leurs besoins d'information sans avoir nécessairement besoin de visiter le lieu physique où se trouve l'institution.

La messagerie instantanée est une technologie qui permet de se connecter gratuitement à un serveur, comme Windows Live Messenger (ayant succédé à MSN), Yahoo ! ou Google Talk. Une institution offrant la référence par le biais de la messagerie instantanée doit ouvrir un compte de messagerie chez tous les fournisseurs utilisés par ses usagers. Des agrégateurs

de messagerie instantanée, comme Meebo,³ Jabber⁴ ou Trillian,⁵ permettent de gérer en un même endroit tous les comptes de messagerie ouverts par une institution. La messagerie instantanée offre moins de fonctionnalités qu'une application commerciale de clavardage. Par exemple, la navigation assistée n'y est pas possible et la collaboration entre institutions s'y fait plus difficilement.

Sur le plan terminologique, il convient de mentionner que certains auteurs font la distinction entre clavardage et messagerie instantanée, mais ceci demeure exceptionnel. Par exemple, Steiner et Long (2007) différencient messagerie instantanée et une application commerciale de clavardage tout au long de leur article par souci de clarté. Toutefois, ces termes peuvent être généralement employés de façon équivalente, tant dans la langue écrite que parlée. En ce qui nous concerne, nous employons le terme clavardage qui réfère, de manière générale, à tout échange de texte de manière synchronisée en temps réel. Lorsqu'il est nécessaire de distinguer, nous précisons l'utilisation d'une application commerciale de clavardage ou l'emploi de la messagerie instantanée.

Le travail de référence est au cœur de nombreux travaux de recherche. Le travail du bibliothécaire de référence par clavardage est évidemment bien différent du travail de référence exercé en personne. Nous n'avons qu'à penser à l'absence d'indice visuel ou verbal, à la familiarisation avec la nouvelle technologie de clavardage, à la gestion de plusieurs demandes simultanées (clavardage et comptoir), à la participation à un réseau collaboratif de référence, etc. Bref, cette tâche nécessite des compétences particulières. Par ailleurs, le rôle traditionnel du bibliothécaire de référence comporte un volet éducatif important puisque le professionnel enseigne à l'usager certaines techniques visant à développer ses compétences informationnelles.

La présente revue de littérature tente de répondre aux deux questions suivantes :

- Quelles sont les compétences requises du bibliothécaire pour la référence virtuelle par clavardage ?
- Comment le rôle éducatif du bibliothécaire a-t-il évolué avec l'avènement de la référence virtuelle par clavardage ?

État de la question

La littérature scientifique et professionnelle sur la référence par clavardage abonde. Étant donné l'évolution rapide de la technologie, nous avons choisi d'examiner ici les articles publiés récemment, soit de 2007 à nos jours. Nous avons également privilégié la littérature

1. <<http://www.questionpoint.org>>.

2. <<http://www.liveperson.com>>.

3. <<http://www.meebo.com>>.

4. <<http://www.jabber.org>>.

5. <<http://www.trillian.im>>.

décrivant le contexte nord-américain. Toutefois, nous avons constaté que la littérature francophone (québécoise) des cinq dernières années traite peu de la référence par clavardage. On trouve quelques articles décrivant l'implantation d'un service (Perreault et Tardif 2007) ou les nouveaux modèles de services de référence (Accart 2011). Mentionnons que Cécile Lointier a publié deux articles : le premier traitant de la définition, de la typologie et des normes de la référence virtuelle (Lointier 2004a) et le second concernant l'implantation du service à la bibliothèque de l'École Polytechnique de Montréal (Lointier 2004b). Pour sa part, Pascal Lupien a également publié un article en 2004 sur les avantages et défis de la référence virtuelle en temps réel. La littérature canadienne au sujet de la référence par clavardage est également très mince : Bedwell et al. (2008) abordent l'implantation d'un service, alors que Lupien et Rourke (2007) se penchent sur les types de questions posées par les utilisateurs.

De manière générale, on remarque que la littérature sur la référence par clavardage porte habituellement sur trois aspects : le service général de référence, la technologie et le service de référence exercée par le bibliothécaire. Quantité d'articles se penchent sur l'implantation d'un service de référence par clavardage (Kipnis et Kaplan 2008 ; Lapidus et Bond 2009 ; Profit 2009 ; Cole et Krkoska 2010 ; Stahr 2010 ; Stormont 2010). On y traite notamment de l'évaluation des besoins, du budget, de la sélection de la technologie, de la formation du personnel, de la collaboration avec d'autres institutions, de la promotion du service, du lancement et de l'évaluation des différentes étapes d'un projet.

Certains chercheurs se préoccupent davantage de l'aspect promotionnel du service (Lewis et DeGroot 2008 ; Naylor, Stoffel et Van der Laan 2008 ; Keating 2010) ; de la gestion et du personnel (Hodges et Meiman 2009 ; Bravender, Lyon et Molaro 2011) ; de l'évaluation du service (Connaway et Radford 2010 ; Luo 2008b) ; de l'évaluation de la qualité à travers un consortium (Meert et Given 2009) ou du réseau collaboratif de référence (Luo et Bell 2010 ; Powers et al. 2010 ; Luo et Weak 2012). Plusieurs auteurs s'intéressent à l'aspect technologique. Par exemple, mentionnons la navigation assistée (Steiner 2010) ; l'utilisation de captures d'écran et de vidéos (Sekyere 2010) ; les gadgets logiciel (*widgets*, contraction de *window* et *gadget*) de clavardage (Bell et DeVoe 2008 ; Meier 2008 ; Sekyere 2009 ; Dennie 2011). Ici, les gadgets logiciels désignent les petites interfaces apparaissant sur le site Web de la bibliothèque et permettant à l'utilisateur d'engager une conversation avec le bibliothécaire. Le choix d'un agrégateur (Jayaraman 2009 ; Izenstark 2009) ainsi que la description d'agrégateurs tels que Meebo (Breitbach, Mallard et Sage 2009 ; Northrup 2008) sont également traités dans la littérature.

Compétences requises pour la référence par clavardage

La raison d'être des travaux de recherche sur les compétences requises pour la référence par clavardage est assurément l'amélioration du service offert et conséquemment, la satisfaction de l'utilisateur qui l'utilise. Les méthodologies utilisées par les chercheurs proposent souvent l'utilisation de sondages auprès des usagers, parfois des entrevues de bibliothécaires, mais surtout l'analyse de la transcription des sessions de clavardage. Les applications commerciales de clavardage (par exemple QuestionPoint) offrent plusieurs fonctionnalités, telles que l'enregistrement des sessions de clavardage et l'envoi d'un sondage à l'utilisateur à la fin de chaque session afin d'évaluer son degré de satisfaction. Ces applications permettent également de faire partie d'un réseau collaboratif de référence avec d'autres institutions utilisant la même application, élargissant du même coup le bassin de population desservi et l'accès aux ressources des institutions participantes.

Notre examen de la littérature a mis en lumière que les travaux de recherche portant sur la référence par clavardage se concentrent généralement sur trois pôles : l'identification des compétences, le développement de ces compétences par la formation et l'examen des entrevues de référence afin de dégager les meilleures pratiques à adopter et à encourager.

Identification des compétences

Luo (2008a) souhaite identifier les compétences essentielles pour la référence par clavardage. D'une part, cette identification a pour objectif de fournir les éléments de base à l'élaboration d'un programme de formation des employés pour qu'ils puissent les développer. D'autre part, cette liste de compétences peut aussi servir de fondation pour l'évaluation de la performance des employés. Un sondage effectué auprès des milieux universitaire et public américains a permis d'établir une liste de dix compétences essentielles pour la référence par clavardage. Luo (2008a) a regroupé ces compétences, présentées au Tableau 2, en quatre catégories : compétences générales de référence, compétences mises en évidence par le clavardage, compétences spécifiques au clavardage et compétences considérées moins importantes pour le clavardage. On remarquera que l'habileté à travailler sous pression fait partie des compétences mises en évidence par le clavardage.

Il est généralement accepté que l'enseignement aux usagers occupe une part importante du service de référence. Or, selon Luo (2008a) cette perception semble différente dans le contexte du clavardage. Les usagers choisissent ce type de service de référence parce qu'il est pratique sur le plan du temps et de la situation géographique. En outre, ils le considèrent seulement comme un moyen comme un autre d'obtenir rapidement une

Tableau 2

Compétences pour le clavardage selon Luo (2008a)

CATÉGORIES	COMPÉTENCES
Générales	Habilité à gérer l'entrevue de référence. Familiarité avec les ressources électroniques. Disposition pour le service à la clientèle.
Mises en évidence par le clavardage	Information constante de l'utilisateur des démarches du bibliothécaire. Habilité à travailler sous pression.
Spécifiques au clavardage	Habilité à communiquer en ligne. Habilité à utiliser les fonctionnalités de l'application de clavardage ou de la messagerie instantanée pour mener efficacement la session. Connaissance des ressources des autres bibliothèques incluses dans un réseau collaboratif de référence.
Moins importantes pour le clavardage	Connaissances des techniques informatiques de base. Rôle éducatif.

réponse à une question simple. Luo (2008a) conclut qu'il est probable que les bibliothécaires participant au sondage ont déduit, après plusieurs sessions infructueuses où l'utilisateur ne souhaitait pas recevoir d'enseignement, que le rôle éducatif du bibliothécaire, en ce qui concerne la référence par clavardage, était la compétence la moins importante de toutes. Nous y reviendrons en deuxième partie de cet article.

Développement des compétences par la formation

Certains chercheurs se sont penchés sur le développement des compétences par la formation dans un environnement de clavardage. Luo (2009) tente d'identifier les techniques de formation les plus pertinentes. Les résultats de cette étude montrent clairement la préférence des bibliothécaires pour une formation pratique (*hands-on experience*) qu'ils jugent comme étant la plus appropriée. L'utilisation d'exercices où les bibliothécaires en formation sont jumelés pour pratiquer la référence par clavardage est très populaire. Cette activité est aussi utilisée comme technique de formation continue sur une base régulière pour maintenir les compétences à jour. L'analyse de transcriptions de sessions de clavardage arrive au deuxième rang. Cette technique d'apprentissage permet de mieux comprendre les transactions de référence. Au troisième rang des techniques les plus efficaces, on retrouve une activité de suivi où un bibliothécaire en formation joue le rôle de l'utilisateur et expérimente la référence par clavardage auprès d'un bibliothécaire expérimenté. Le quatrième rang revient au matériel de soutien à la formation, soit l'élaboration d'un inventaire rassemblant les informations les plus importantes. Ce document peut ensuite être consulté rapidement durant une session de clavardage. D'autre part, les bibliothécaires préfèrent généralement les formations données à l'intérieur des institutions avec un

formateur sur place, plutôt qu'au moyen de vidéoconférences ou webinaires.

L'objectif de l'étude de Devine, Paladino et Davis (2011) est différent de celui de Luo (2009). Ceux-ci souhaitent répertorier les méthodes utilisées pour la référence par clavardage pour former les bibliothécaires œuvrant dans le milieu universitaire ou collégial. Les résultats diffèrent entre les institutions utilisant des applications commerciales de clavardage (Docutek,⁶ QuestionPoint ou Tutor.com⁷) et celles ayant recours à des agrégateurs de messagerie instantanée (Meebo ou Trillian). Dans le premier cas, toutes les institutions ont utilisé des sessions officielles de formation, alors que dans le second, seulement un tiers a eu recours à ce type de formation, préférant une formation en cours d'emploi (*on the job training*). En ce qui concerne le contenu, toutes les institutions ont employé l'approche pratique d'apprentissage du logiciel (*hands on introduction*) et 75 % d'entre elles ont aussi offert un entraînement par jeu de rôle entre bibliothécaires pratiquant des entrevues simulées. Les bases de l'étiquette du clavardage, les meilleures pratiques pour la référence par clavardage et les politiques institutionnelles pour le clavardage font ainsi fréquemment partie des formations. La durée de ces sessions de base ne dépasse généralement pas quatre heures, sauf dans certaines institutions utilisant des applications commerciales de clavardage. Devine, Paladino et Davis (2011) ont remarqué deux attitudes distinctes vis-à-vis de la référence par clavardage. D'une part, les bibliothécaires utilisant ces applications voient l'aspect unique de la référence par clavardage, alors que d'autres considèrent ce type de référence comme un moyen non exceptionnel de répondre à des questions de référence. Par conséquent, la formation diffère selon l'attitude adoptée : la formation est considérée essentielle pour les premiers et superflue pour les seconds.

6. <<http://www.docutek.com>>.

7. <<http://www.tutor.com/libraries>>.

Tableau 3
Recommandations pour le clavardage (Ward et Barbier 2009)

CATÉGORIES	RECOMMANDATIONS
Entrevue de référence	Se concentrer sur la question et s'assurer d'avoir obtenu l'information nécessaire relative à la demande avant de commencer la recherche. Déterminer l'âge, le niveau académique et les besoins de l'utilisateur. Relaxer, impliquer l'utilisateur par l'entremise de questions ou par la navigation assistée et développer une relation de confiance avec l'utilisateur.
Usager n'appartient pas à la même bibliothèque que le bibliothécaire	Avoir une attitude positive. Utiliser la base de connaissance du service de clavardage de la bibliothèque concernée. Utiliser les ressources de l'application de clavardage.
Problèmes techniques	Trouver une autre façon d'aider. Connaître l'application et les ressources offertes pour avoir un plan B le cas échéant. Rassurer l'utilisateur de votre volonté de l'aider.

Toutefois, les auteurs concluent que les méthodes de formation se centrent davantage sur le développement de meilleures pratiques avec des exercices conçus pour améliorer les compétences nécessaires au bon déroulement des sessions de clavardage.

Examen des entrevues de référence

Plusieurs articles traitent de l'entrevue de référence par clavardage et recommandent certaines pratiques pour améliorer la qualité du service et la satisfaction de l'utilisateur. Ward et Barbier (2009) ont élaboré une liste des meilleures pratiques utilisées pour la référence par clavardage. Elles se sont penchées sur le réseau collaboratif de référence *Ask a Librarian*.⁸ Ce réseau comprend des bibliothèques publiques, collégiales, universitaires et spécialisées situées en Floride. L'évaluation du service de clavardage se fait régulièrement au moyen de sondages transmis aux usagers, mais aussi par le travail d'un comité responsable de la qualité de la référence composé de bibliothécaires de référence bénévoles, dont deux agissent à titre de coordonnateurs. Les membres du comité choisissent mensuellement la meilleure transcription de clavardage pour trois catégories de transactions (brève, détaillée, enseignement). Ceci a pour objectif de souligner la qualité du travail d'un bibliothécaire et de servir d'exemple afin d'améliorer la qualité du service. Les critères d'évaluation des transcriptions se basent principalement sur les *Guidelines for behavioral performance of reference information service providers* (2004) de la RUSA. Suite à l'analyse des données recueillies, Ward et Barbier (2009) ont formulé une série de recommandations (Tableau 3). On notera la troisième recommandation pour l'entrevue de référence qui est de relaxer (ce qui sous-entend un travail effectué

sous pression), afin d'impliquer l'utilisateur et de développer une relation de confiance avec ce dernier.

Wikoff (2008) a analysé un ensemble de transcriptions de clavardage provenant du réseau NCKnows (North Carolina knows)⁹ afin de déterminer pourquoi les bibliothécaires sont dans l'impossibilité de répondre à certaines questions au moment où elles sont posées, les réponses étant alors transmises plus tard par courriel. Une des principales explications relevées par cette étude est l'achalandage qui souvent empêche le bibliothécaire d'effectuer une entrevue adéquate. Le bibliothécaire ressent la pression de répondre rapidement et néglige l'entrevue. Wikoff (2008) conclut qu'une augmentation du nombre de bibliothécaires durant les heures d'affluence réduirait le stress et permettrait d'effectuer une entrevue de référence complète.

Radford et al. (2011a) analysent en profondeur une seule transcription de référence provenant d'un étudiant universitaire pour mieux comprendre l'interaction entre le bibliothécaire et l'utilisateur. Avec leur analyse, les auteurs remarquent que l'interaction commence directement par la question posée par l'utilisateur, sans aucun rituel de salutation. De plus, l'identité de l'utilisateur semble moins importante que sa question. Toutefois, la demande du bibliothécaire à l'utilisateur au sujet de sa localisation contribue à renforcer l'interaction, même si cette demande a d'abord comme objectif d'orienter le bibliothécaire vers une réponse appropriée. De plus, la suggestion du bibliothécaire de naviguer conjointement avec l'utilisateur pour le faire participer à la recherche solidifie davantage l'interaction. Certains mots ou expressions (*by the way, please, thanks*) permettent également de consolider l'interaction et ont donc une valeur communicative. Les auteurs précisent que ces mots n'ont aucune valeur informationnelle sur la tâche à accom-

8. <<http://www.askalibrarian.org>>.

9. <<http://www.ncknows.org>>.

plir. La transaction se termine alors que le bibliothécaire n'a pas pu trouver l'information demandée. Radford et al. (2011a) concluent que la transaction est peut-être un échec du point de vue informationnel, car l'utilisateur n'a pas obtenu l'information désirée, mais est un succès si l'on considère les derniers échanges de la transaction qui montrent clairement la satisfaction de l'utilisateur quant à l'interaction. Pour les auteurs, l'environnement de clavardage est une riche source de communication. Soulignons que l'interaction entre bibliothécaire et usager rejoint les préoccupations de Ward et Barbier (2009) qui recommandent de développer prioritairement une relation interpersonnelle avec l'utilisateur.

Dans un autre article, Radford et al. (2011b) se penchent sur le processus de clarification de la question lors de l'entrevue de référence. Ils étudient le processus qu'il soit amorcé par le bibliothécaire ou par l'utilisateur. Les résultats montrent que les bibliothécaires ont tenté de clarifier la question de référence dans la majorité des cas. En ce qui concerne les types de clarification, la grande majorité ont traité au sujet même de la question. Le second type de clarification le plus demandé concerne les informations contextuelles telles que la localisation de l'utilisateur, le niveau académique, la limite de temps pour produire la recherche, etc. Radford et al. (2011b) concluent que les interventions se produisent souvent dans l'environnement de clavardage et qu'une plus grande utilisation de questions de suivi permettrait d'améliorer les résultats de recherche et de s'assurer de la satisfaction des utilisateurs.

Kwon et Gregory (2007) veulent évaluer la satisfaction de l'utilisateur par l'examen de transcriptions de clavardage et de sondages de satisfaction complétés par les utilisateurs. Les résultats de cette étude montrent la présence de six comportements qui semblent davantage influencer la satisfaction des utilisateurs : s'adresser à l'utilisateur par son nom, écouter, procéder à la recherche, donner des conseils pratiques, vérifier si la réponse est satisfaisante et finalement, demander à l'utilisateur de revenir. Les auteurs terminent en soulignant la pertinence des recommandations de la RUSA (2004) et la satisfaction des utilisateurs lorsque ces comportements sont présents.

Ce recensement des travaux de recherches significatifs portant sur la référence par clavardage nous a permis de relever une série de compétences et recommandations ou meilleures pratiques. Parmi celles-ci, certaines s'appliquent à la référence de façon plus générale, c'est-à-dire peu importe le service utilisé, alors que d'autres sont plus spécifiques au clavardage. Or, à la lumière des recherches examinées, deux aspects nous frappent particulièrement, soit l'habileté du bibliothécaire à travailler sous pression et sa capacité à développer une relation interpersonnelle avec l'utilisateur.

L'habileté à travailler sous pression a été relevée par Luo (2008a). Pour l'auteure, l'arrivée de la référence par clavardage a engendré de nouvelles sources de stress.

Elle donne les exemples de l'absence de tout indice visuel ou verbal qui complique le travail du bibliothécaire, les situations inattendues comme les problèmes techniques, la disparition de l'utilisateur en pleine session de clavardage et l'occupation simultanée des fonctions de référence par clavardage et référence en personne (au comptoir). En outre, le travail collaboratif, c'est-à-dire en réseau de référence, est aussi une source de stress pour le bibliothécaire qui doit théoriquement connaître les ressources des autres bibliothèques participantes. L'importance du stress est également reconnue par Ward et Barbier (2009) dont la troisième recommandation pour l'entrevue de référence est de relaxer. Pour Wikoff (2008), la principale raison empêchant un bibliothécaire de faire une entrevue de référence adéquate est l'achalandage et donc la pression de répondre rapidement à l'utilisateur. Il semble incontestable que de devoir répondre à une question de référence dans un délai restreint engendre vraisemblablement une dose supplémentaire de stress.

L'habileté à développer une relation interpersonnelle avec l'utilisateur a été soulevée par Ward et Barbier (2009). Selon les auteures, la satisfaction de l'utilisateur est directement influencée par le rapport qui a été établi avec le bibliothécaire. Radford et al. (2011a) se concentrent exclusivement sur la relation bibliothécaire-utilisateur, qui selon eux entraîne la satisfaction de l'utilisateur et ce, même si le besoin informationnel n'a pas été comblé.

Les deux compétences relevées ici (habileté à travailler sous pression et à développer une relation interpersonnelle avec l'utilisateur) sont des habiletés plutôt générales se retrouvant dans plusieurs situations de référence, peu importe le mode de communication. Toutefois, dans l'environnement de clavardage, ces aptitudes sont considérées significatives et essentielles. D'une part, le bibliothécaire qui possède ou développe ces compétences vivra une expérience plus agréable et sans doute moins stressante et, d'autre part, influencera inévitablement le degré de satisfaction de l'utilisateur.

Le rôle éducatif du bibliothécaire a-t-il évolué ?

Parmi les compétences identifiées par Luo (2008a), on se souviendra que le rôle éducatif du bibliothécaire de référence par clavardage fait partie de la catégorie des aptitudes considérées moins importantes par les bibliothécaires pour ce type de communication. Or, contrairement aux bibliothécaires de l'étude de Luo, plusieurs chercheurs s'y intéressent.

Il est généralement accepté que le rôle du bibliothécaire de référence au comptoir est d'aider l'utilisateur en trouvant l'information demandée, mais aussi en lui expliquant, en autant que faire se peut, les étapes ayant permis de trouver cette information. Ce faisant, le bibliothécaire contribue à améliorer les compétences

informationnelles de l'utilisateur. Ce rôle éducatif est certainement important et reconnu dans le milieu des sciences de l'information puisque la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec l'inclut au tout début de sa définition de la profession de bibliothécaire :

« Le bibliothécaire est fondamentalement un agent de changement dans la société. Il remplit à la fois un rôle éducatif, culturel, civique et social en favorisant l'accès, l'échange et le partage d'information tout en luttant contre l'illettrisme et les phénomènes d'exclusion. Dans l'organisation, son apport informationnel vient assister à la prise de décision des dirigeants. »

(Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec 2012)

Dans l'environnement de clavardage, plusieurs questions se posent. On peut se demander si ce rôle éducatif est toujours aussi présent, si les questions posées par les usagers se prêtent bien à l'enseignement et même si les utilisateurs du clavardage sont vraiment disposés à recevoir de l'enseignement. Dans un autre ordre d'idées, on peut s'interroger à savoir si le clavardage donne vraiment l'occasion d'enseigner et, par conséquent, s'il y a eu une évolution du rôle éducatif traditionnel du bibliothécaire. Notre examen de la littérature a permis de relever quelques thèmes liés à ce rôle : types de questions, meilleures pratiques, attitude, occasions d'enseignement et techniques d'enseignement. Ces thèmes sont présentés dans la prochaine section.

Types de questions

Lupien et Rourke (2007) ont analysé et classifié les types de questions posées par des étudiants de l'Université de Guelph (Ontario), ainsi que le langage qu'ils utilisent dans leurs communications par clavardage avec Docutek et avec la messagerie instantanée Windows Live Messenger. Leur analyse révèle que les questions sur des recherches spécifiques (par exemple, trouver des articles de périodiques sur un sujet précis) sont les plus fréquentes, suivies des questions sur les politiques et procédures (par exemple, la durée d'un emprunt), suivies des questions directionnelles (par exemple, diriger l'utilisateur vers un lieu géographique ou encore vers une page du site Web de la bibliothèque) et finalement, des questions simples de référence (*ready reference*), relatives à des informations factuelles (par exemple, le nom du premier homme ayant marché sur la lune). Il n'y a aucune question de recherche approfondie telles que celles qui sont posées par des professeurs ou étudiants aux cycles supérieurs. Le premier rang obtenu par les questions spécifiques de recherche peut surprendre, car aux débuts de la référence par clavardage, plusieurs bibliothécaires s'attendaient à recevoir des questions simples de référence sollicitant des réponses rapides. Or, les auteurs précisent que ce premier rang ne

surprend pas les bibliothécaires de référence au comptoir puisque les questions spécifiques de recherche y sont généralement très fréquentes. Nous pouvons donc déduire que le type de questions le plus fréquent est sensiblement le même, peu importe le mode de référence par clavardage ou en personne. En ce qui concerne le vocabulaire utilisé par les étudiants pour poser leur(s) question(s) relative(s) aux articles de périodiques, les auteurs ont relevé 19 variations de termes (par exemple, *articles, journals, e-journals, peer reviewed articles, full text journals, magazines, etc.*). Autrement dit, très souvent bibliothécaires et usagers ne parlent pas le même langage. Même si Lupien et Rourke (2007) n'ont pas spécifiquement étudié le rôle éducatif du bibliothécaire dans l'environnement de clavardage, ceux-ci l'ont certainement relevé. En fait, ils mentionnent que les bibliothécaires ont tendance à se concentrer sur le processus et à enseigner tout ce qu'ils croient que les étudiants devraient connaître au sujet des bases de données. Ajoutons que la popularité évidente des questions spécifiques de recherche fournit conséquemment plusieurs occasions propices à l'enseignement.

Meilleures pratiques

Devlin, Currie et Stratton (2008) veulent déterminer si les bibliothécaires de l'Université du Kansas offrent de l'enseignement lors des sessions de clavardage avec les étudiants. À la suite de l'analyse de transcriptions des sessions de clavardage, les auteurs ont élaboré cinq normes ayant trait à : l'identification de l'information par l'étudiant ; l'accès à cette information ; la synthèse des idées principales extraites de l'information recueillie ; l'utilisation pertinente de l'information dans un but précis ; la compréhension des incidences économiques, juridiques et sociales entourant l'utilisation de l'information. Pour chacune des normes, les auteurs ont développé une série de questions leur permettant de déterminer si la norme est présente et en évidence dans les transcriptions. Les chercheurs ont remarqué que les meilleures transcriptions d'enseignement montrent un bibliothécaire faisant preuve de persévérance pour s'assurer d'obtenir une réponse de l'étudiant à ses demandes, pour contourner les cas de problèmes techniques ou encore pour vérifier si l'étudiant a bien obtenu l'information dont il avait besoin. Finalement, les résultats de cette étude démontrent que la majorité des étudiants étaient ouverts à recevoir de l'enseignement. Pour les auteurs, il est évident que le clavardage est un environnement propice à l'enseignement.

Attitude

Devlin, Currie et Stratton (2008) ont donc établi que les étudiants étaient ouverts à recevoir de l'enseignement. On peut tout de même s'interroger à savoir si pour leur part, les bibliothécaires souhaitent vraiment

enseigner à l'aide de ce moyen de communication. Les auteurs ne semblent pas avoir été en mesure d'apporter une réponse à cette question.

Gronemyer et Deitering (2009) se penchent sur l'attitude des bibliothécaires vis-à-vis de l'enseignement dans les sessions de clavardage. Elles examinent plus particulièrement l'attitude des bibliothécaires face aux étudiants, l'attitude concernant les outils de référence virtuelle et l'attitude face à la tentative de transmettre un enseignement. Les résultats de cette étude indiquent que la majorité des bibliothécaires croient que les usagers de la référence virtuelle sont souvent pressés, mais sont aussi d'avis qu'ils souhaitent apprendre comment chercher. Concernant l'aspect technique, un peu plus de la moitié des répondants ne s'inquiètent pas des problèmes techniques lorsqu'ils enseignent à l'utilisateur comment faire quelque chose. Or, l'attitude négative des autres répondants provient principalement des utilisateurs d'une application commerciale de clavardage (plus particulièrement au sujet de la fonctionnalité de navigation assistée). Finalement, en ce qui concerne l'attitude face à l'enseignement, les contraintes de temps constituent la principale barrière empêchant les bibliothécaires de prodiguer leur enseignement.

Gronemyer et Deitering font ensuite certaines recommandations pour faciliter le processus d'enseignement, comme fournir l'information par bribes pouvant se lire plus facilement dans une interface de clavardage. Les auteures affirment aussi qu'à l'instar de la référence en personne, il est peu probable que toutes les transactions de clavardage incluent un volet d'enseignement. Elles insistent finalement sur ce qu'elles appellent le partage du pouvoir (*balance of power*) entre bibliothécaire et usager. Dans l'environnement de clavardage, il n'y a pas de séparation entre les deux (pas de comptoir), bibliothécaire et usager sont au même niveau. Nous voyons ici une nette différence entre la référence en personne et par clavardage, distinction qui influence le rôle éducatif du bibliothécaire.

Selon les auteures, la transaction de référence par clavardage appartient autant à l'utilisateur qu'au bibliothécaire, car les deux doivent s'impliquer à un même degré. Le bibliothécaire aide alors l'utilisateur à être responsable de ses propres requêtes et de son apprentissage. Les auteures soulignent que, de nos jours, le domaine de l'enseignement favorise l'apprentissage axé sur la formation active et pratique et privilégie donc un partage du pouvoir. Ceci se produit lors de formations données en classe par un bibliothécaire ou dans les transactions de clavardage. Retenons que cet aspect constitue une évolution significative du rôle éducatif du bibliothécaire de référence par clavardage. En ce qui concerne l'attitude négative de certains bibliothécaires, nous soulevons l'hypothèse qu'elle viendrait peut-être de ce nouveau partage de pouvoir. Gronemyer et Deitering (2009) terminent en insistant sur l'importance pour le bibliothécaire d'axer son attitude sur la recherche d'occasions

de laisser à l'utilisateur le contrôle de son apprentissage. Les fonctionnalités et les outils technologiques peuvent faciliter cet apprentissage. Néanmoins c'est une attitude centrée sur l'enseignement, et non sur les moyens techniques utilisés, qui rendra l'enseignement plus simple et plus pertinent.

Occasions d'enseignement

L'expression « occasion d'enseignement » (*teachable moment*) revient régulièrement dans la littérature examinée. Avery (2008) se concentre sur les occasions d'enseignement qui se retrouvent dans une classe lors d'une formation donnée par un bibliothécaire, ainsi que dans les environnements physique et virtuel de la bibliothèque. Son objectif est d'explorer les caractéristiques de ces occasions et d'offrir certaines stratégies pour les reconnaître et les utiliser à l'avantage des étudiants.

L'auteure fournit plusieurs définitions du concept « occasion d'enseignement » provenant des domaines médical, de l'enseignement et des sciences de l'information, sans toutefois sembler en préférer une plus particulièrement. Parmi celles-ci, soulignons celle des sciences de l'information d'Elmborg (2002) : une occasion d'enseignement en est une où l'étudiant se retrouve dans une position où il est ouvert à l'enseignement. Pour être en mesure de reconnaître une occasion d'enseignement, Avery recommande l'écoute, la patience et la souplesse puisque les styles d'apprentissage varient d'une personne à l'autre. De plus, pour de meilleurs résultats, il convient de garder l'explication courte et ciblée et de laisser l'étudiant faire le travail, c'est-à-dire qu'il fasse lui-même les démarches sur le clavier. En outre, l'auteure mentionne la recherche d'indices visuels (langage corporel), ce qui n'est évidemment pas pertinent dans un environnement virtuel. Pour terminer, Avery (2008) insiste sur deux éléments : l'importance d'être attentif à ces occasions d'enseignement en raison de leur imprévisibilité et de suivre le rythme de l'utilisateur, de manière à profiter des occasions d'enseignement lorsqu'elles se présentent.

Passonneau et Coffey (2011) se préoccupent aussi des occasions d'enseignement. Après l'examen de transcriptions de messagerie instantanée provenant de la bibliothèque de l'Iowa State University qui utilise l'agrégateur Meebo, les auteurs ont développé une codification détaillée et complexe liée aux expériences d'enseignement synchronisé. Leurs recherches dévoilent que la référence virtuelle en temps synchronisé implique directement l'utilisateur dans le processus de recherche en lui donnant une rétroaction en temps réel, ce qui est une caractéristique importante d'un apprentissage authentique. Passonneau et Coffey (2011) concluent que la messagerie instantanée est un service important qui offre de réelles opportunités d'enseignement permettant

Tableau 4

Techniques ou stratégies d'enseignement (Oakleaf et VanScoy 2010)

THÉORIES DE L'ENSEIGNEMENT	TECHNIQUE OU STRATÉGIE D'ENSEIGNEMENT
Métacognition	Offrir une forme de renforcement à l'utilisateur. Faire connaître à l'utilisateur le cheminement de la pensée à toutes les étapes de la recherche. Montrer les étapes du processus de recherche d'information et non pas seulement les mentionner. Subdiviser la question pour répondre d'abord au besoin immédiat d'information et identifier ensuite les informations additionnelles dont l'utilisateur pourrait avoir besoin dans le futur.
Constructivisme et apprentissage actif	Impliquer l'utilisateur dans son propre apprentissage, lui permettant ainsi d'apprendre plus rapidement.
Constructivisme social	Montrer un enthousiasme face à la demande d'aide et accueillir l'utilisateur comme un nouveau membre de la communauté. Souligner l'importance de référer l'utilisateur à d'autres bibliothécaires spécialisés lorsque nécessaire. Partagez une information secrète et insister sur le transfert des connaissances de la communauté à l'utilisateur.

d'accroître les habiletés de recherche des usagers en plus de donner accès aux collections de la bibliothèque.

S'appuyant sur une étude précédente (Desai et Graves 2006), Desai et Graves (2008) se concentrent sur les occasions d'enseignement, qu'elles soient présentes dans les sessions de référence utilisant la messagerie instantanée, le clavardage ou la référence en personne. Cette étude a pour but, d'une part, de comparer la fréquence et les types d'enseignement transmis par le clavardage et en personne et, d'autre part, d'évaluer si les usagers souhaitent ou sont prêts à accepter un enseignement et s'ils sentent qu'ils ont appris de cette transaction de référence. Les résultats de cette étude montrent que la situation où l'utilisateur demande et reçoit un enseignement arrive au premier rang, le clavardage dépassant légèrement les cas en personne et celui de la messagerie instantanée. Arrive au deuxième rang la situation où l'utilisateur n'a pas demandé, mais a reçu un enseignement. Desai et Graves (2008) soulignent que les résultats sont assez semblables entre les modes de référence virtuelle et physique. Selon les auteures, le rôle éducatif du bibliothécaire de référence par clavardage n'a pas changé en ce qui concerne l'offre d'enseignement.

Techniques d'enseignement

Desai et Graves (2008) ont aussi identifié cinq techniques d'enseignement. Pour le clavardage, la suggestion de ressources (imprimée, électronique, base de donnée) est la technique la plus populaire, suivie par la technique directrice (*leading*) où le bibliothécaire dirige l'utilisateur étape par étape jusqu'à l'information désirée. Pour la messagerie instantanée, la suggestion de ressources est également privilégiée, suivie par la technique directrice. La référence en personne a surtout

recours à la technique directrice, à la suggestion de ressources et à l'apprentissage par observation ou imitatif (*modeling*) où le bibliothécaire trouve, donne l'information souhaitée et explique ensuite les étapes pour localiser l'information. Ici, il convient de mentionner que l'environnement de clavardage se distingue de la référence en personne sur le plan de la technique d'enseignement. Desai et Graves (2008) concluent en rappelant la similarité dans les résultats peu importe le type de référence, à l'exception des techniques d'enseignement qui changent ou sont employées dans des proportions différentes selon celui-ci.

Oakleaf et VanScoy (2010) ont identifié huit techniques ou stratégies d'enseignement que les bibliothécaires pourraient utiliser dans les transactions de référence virtuelle et examinent l'utilisation de ces stratégies dans des transcriptions de messagerie. Les sources des huit stratégies d'enseignement dégagées proviennent de trois théories de l'enseignement : la métacognition, c'est-à-dire l'habileté à penser intentionnellement à son processus de réflexion ; le constructivisme et l'apprentissage actif où la personne participe notamment à la résolution de problème ; le constructivisme social, où l'apprentissage d'une personne se développe socialement à travers une interaction avec un membre « expert » d'une communauté spécifique (Tableau 4).

Oakleaf et VanScoy (2010) concluent que les bibliothécaires emploient certaines stratégies d'enseignement, mais qu'ils pourraient apprendre à en utiliser d'autres en ayant recours à une variété de stratégies durant une même transaction de référence, s'assurant alors de promouvoir plus efficacement la culture informationnelle.

Les recherches de Ward (2011) visent également l'amélioration de l'enseignement. Ward examine les avantages éducatifs d'incorporer les concepts de la

taxinomie de Bloom dans l'interaction de référence. Pour y parvenir, l'auteur analyse des transcriptions de clavardage et assigne chacune des questions posées par les bibliothécaires à l'un des six niveaux de la taxinomie (connaissance, compréhension, application, analyse, synthèse, évaluation). Les résultats de cette étude révèlent que trois des six niveaux hiérarchiques de la taxinomie de Bloom (1956) correspondent aux questions identifiées par l'analyse des transcriptions. La *Connaissance* arrive au premier rang et se manifeste à toutes les phases de la transaction par l'utilisation de questions comme « *Avez-vous besoin d'articles ou de livres ?* » « *Quelle est la longueur du travail de recherche à faire ?* » La *Compréhension* arrive au deuxième rang. Le bibliothécaire donne alors à l'utilisateur l'occasion de reformuler un énoncé dans ses propres mots pour montrer sa compréhension du sujet. L'auteur précise qu'il est normal que le niveau compréhension soit moins élevé que celui des questions liées à la connaissance puisque leur usage est plus spécifique et se produit après une série de questions liées à la connaissance. L'*Évaluation* arrive au troisième rang, révélant ainsi qu'une évaluation de la pertinence des résultats était exceptionnelle. En ce qui a trait aux autres niveaux de la taxinomie de Bloom (*Application, Analyse et Synthèse*), ils n'apparaissent pas dans les transcriptions même si l'auteur a relevé certains cas propices à leur développement. Ward (2011) termine en soulignant que l'utilisation de questions liées à différents aspects cognitifs présente le double avantage de guider l'utilisateur à travers le processus de recherche pour obtenir l'information désirée tout en le faisant progresser vers de meilleures habiletés de chercheur.

Synthèse

Ce parcours de la littérature relative au rôle éducatif du bibliothécaire a permis de dégager plusieurs éléments. Tout d'abord, le rôle éducatif est certainement présent dans le clavardage et les transcriptions des transactions de référence le prouvent bien. Les bibliothécaires sont aussi conscients de l'importance de ce rôle, même si les contraintes de temps empêchent souvent certains d'enseigner. Sur cet aspect, nous pouvons dire que la référence par clavardage et en personne se rejoignent. Ensuite, les usagers souhaitent recevoir de l'enseignement par le clavardage. En ce qui concerne la référence en personne, nous avons vu que l'utilisateur demande généralement à recevoir un enseignement. Les deux environnements de référence sont donc assez semblables. De plus, relativement au type de questions posées, nous avons vu que les questions spécifiques de recherche sont les plus populaires dans la référence par clavardage, et il en va de même pour la référence en personne. Par ailleurs, la situation de partage de pouvoir où bibliothécaire et usager se retrouvent sur un même pied différencie nettement le clavardage de la référence en personne, ce qui constitue alors une évolution dans

le rôle éducatif du bibliothécaire. Également, la reconnaissance d'occasions d'enseignement se retrouve tout autant du côté du clavardage qu'en personne. Finalement, les techniques d'enseignement ne sont pas tout à fait les mêmes dans les deux environnements. Le clavardage favorise la suggestion de ressources, alors que la référence en personne a recours à la technique directrice où le bibliothécaire dirige l'utilisateur étape par étape, à la suggestion de ressources et, finalement, à l'apprentissage imitatif où le bibliothécaire trouve d'abord l'information et explique ensuite.

En bref, nous constatons que le rôle éducatif du bibliothécaire de référence a évolué, mais seulement sur certains aspects. De plus, en raison de la technologie qui permet la sauvegarde des transcriptions de référence et, conséquemment, l'analyse de chaque réplique des protagonistes, le rôle éducatif et les techniques d'enseignement utilisées font maintenant l'objet de plusieurs travaux de recherche ayant notamment pour but d'améliorer les compétences éducationnelles du bibliothécaire.

Conclusion

Notre examen de la littérature portant sur la référence par clavardage fait prendre conscience des particularités de cet environnement. Tout indice visuel ou verbal y est absent, ce qui peut compliquer la transaction de référence. Une technologie plus complexe est souvent utilisée (par exemple, une application commerciale de clavardage), laquelle comporte des fonctionnalités comme la navigation assistée qui doivent être maîtrisées par le bibliothécaire afin de bien performer. Cette même technologie permet aussi la composition d'un réseau collaboratif de référence entre plusieurs institutions. Certaines particularités de l'environnement peuvent toutefois générer un stress. Par conséquent, l'habileté du bibliothécaire à travailler sous pression devient une compétence importante à développer.

La littérature a également montré que de nombreux aspects présents dans le travail de référence en personne se reproduisent dans l'environnement de clavardage et sont en grande partie responsables du succès d'une session de référence par clavardage et ce, même dans les cas où l'information demandée n'a pas été trouvée. Nous n'avons qu'à penser à l'écoute active du bibliothécaire, à son souci d'encourager et de tenir l'utilisateur au courant des démarches de recherche, en lui signifiant son importance et en le faisant participer à la transaction de référence et donc à son propre apprentissage de notions d'information. Bref, une foule de petits détails qui font une grande différence et permettent de développer une relation et un rapport de confiance avec l'utilisateur. En fait, le succès d'un bibliothécaire de référence par clavardage repose sur son habileté à établir et développer une relation interpersonnelle avec l'utilisateur. Cette compétence essentielle influence tout le reste de la

transaction (entrevue de référence, recherche, localisation de l'information, enseignement, etc.).

Que réserve l'avenir pour le bibliothécaire de référence ? À la suite de cette revue de la littérature, plusieurs pistes de recherche ont été identifiées. Par exemple, une étude auprès de différents types de bibliothèques québécoises (publiques, académiques, spécialisées) pourrait fournir des statistiques sur la pratique de la référence par clavardage au Québec. En outre, il serait intéressant de connaître le point de vue des bibliothécaires quant à l'avènement des nouveaux modes de communication du Web 2.0. Bien que les bibliothécaires aient été parmi les premiers à adopter de nombreuses technologies liées aux médias sociaux, leur tentative pour développer et maintenir une présence tangible (par exemple, avec Facebook¹⁰, Twitter¹¹, etc.) demeure un phénomène peu étudié. Finalement, avec la montée en popularité du téléphone intelligent, on ne peut qu'imaginer le développement d'un service de référence adapté à ce mode de communication. Encore ici, il faut certes se préoccuper de contraintes techniques telles que la transmission de données lisibles sur un téléphone. Pour le moment, de telles études sur l'impact de ces nouvelles technologies sur le travail des bibliothécaires du Québec font défaut. Néanmoins l'importance de la relation avec l'utilisateur prévaudra toujours, peu importe le mode de communication. ▣

Sources consultées

- Accart, Jean-Philippe. 2011. Les nouveaux modèles de services de référence virtuels. *Argus* 40 (1) : 33-35.
- Ask a Librarian. 2012. <<http://www.askalibrarian.org>> (consulté le 2 juillet 2012).
- Avery, Susan. 2008. When opportunity knocks : opening the door through teachable moments. *Reference Librarian* 49 (2) : 109-118.
- Bell, Steven et Kristina M. DeVoe. 2008. Chat widgets : placing your virtual reference services at your user's point(s) of need. *Reference Librarian* 49 (1) : 99-101.
- Bedwell, Linda et al. 2008. IM a librarian : extending virtual reference services through instant messaging and chat widgets. *Partnership : the Canadian Journal of Library and Information Practice and Research* 3 (2) : 1-17.
- Bloom, Benjamin. S. et al. 1956. *Taxonomy of educational objectives : the classification of educational goals, by a committee of college and university examiners*. New York, NY : D. McKay.
- Bravender, Patricia, Colleen Lyon et Anthony Molaro. 2011. Should chat reference be staffed by librarians ? An assessment of chat reference at an academic library using LibStats. *Internet Reference Services Quarterly* 16 (3) : 111-127.
- Breitbach, William, Mathew Mallard et Robert Sage. 2009. Using Meebo's embedded IM for academic reference services : a case study. *Reference Services Review* 37 (1) : 83-98.
- Cole, Virginia et Baseema B. Krkoska. 2010. Launching a Text a Librarian service : Cornell's preliminary experiences. *Reference Librarian* 52 (1-2) : 3-8.
- Connaway, Lynn S. et Marie L. Radford. 2010. Virtual reference service quality : critical components for adults and the next-generation. *Libri : International Journal of Libraries & Information Services* 60 (2) : 165-180.
- Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec. 2012. *Définition de la profession bibliothécaire*. <<https://cbpq.qc.ca/informations/la-profession/definition-de-la-profession>> (consulté le 2 juillet 2012).
- Dennie, Danielle. 2011. Chat widgets as student/librarian communication tools. *Library Hi Tech News* 28 (3) : 13-19.
- Desai, Christina. M. et Stephanie J. Graves. 2006. Instruction via instant messaging : what's happening ? *The Electronic Library* 24 (2) : 174-189.
- Desai, Christina. M. et Stephanie J. Graves. 2008. Cyberspace or face-to-face : the teachable moment and changing reference mediums. *Reference & User Services Quarterly* 47 (3) : 242-255.
- Devine, Christopher, Emily B. Paladino et John A. Davis. 2011. Chat reference training after one decade : the results of a national survey of academic libraries. *Journal of Academic Librarianship* 37 (3) : 197-206.
- Devlin, Frances, Lea Currie et John Stratton. 2008. Successful approaches to teaching through chat. *New Library World* 109 (5-6) : 223-234.
- Docutek. 2012. <<http://www.docutek.com>> (consulté le 2 juillet 2012).
- Elmborg, James K. 2002. Teaching at the desk : toward a reference pedagogy. *Portal : Libraries and the Academy* 2 : 455-464.
- Facebook. 2012. <<https://www.facebook.com/>> (consulté le 8 octobre).
- Gronemyer, Kate et Anne-Marie Deitering. 2009. « I don't think it's harder, just that it's different » : librarians' attitudes about instruction in the virtual reference environment. *Reference Services Review* 37 (4) : 421-434.
- Hodges, Alex R. et Meg Meiman. 2009. IM for instant millennials : developing staffing models and best practices for instant messaging. *Technical Services Quarterly* 26 (3) : 199-206.
- Izenstark, Amanda K. 2009. Choosing the right free IM providers and clients for your library. *Public Services Quarterly* 5 (1) : 41-48.
- Jabber. 2012. <<http://www.jabber.org>> (consulté le 2 juillet 2012).
- Jayaraman, Shobana. 2009. Selecting an IM aggregator for a virtual reference service at UT Southwestern Medical Center library. *Journal of Hospital Librarianship* 9 (4) : 433-438.
- Keating, Maura. 2010. Will they come ? Get out the word about going mobile. *Reference Librarian* 52 (1-2) : 20-26.
- Kipnis, Daniel G. et Gary E. Kaplan. 2008. Analysis and lessons learned instituting an instant messaging reference service at an academic health sciences library : the first year. *Medical Reference Services Quarterly* 27 (1) : 33-51.
- Kwon, Nahyun et Vicki L. Gregory. 2007. The effects of librarians' behavioral performance on user satisfaction in chat reference services. *Reference & User Services Quarterly* 47 (2) : 137-148.
- Lapidus, Mariana et Irena Bond. 2009. Virtual reference : chat with us ! *Medical Reference Services Quarterly* 28 (2) : 133-142.
- Lewis, Kristal. M. et Sandra L. DeGroot. 2008. Digital reference access points : an analysis of usage. *Reference Services Review* 36 (2) : 194-204.
- LivePerson. 2012. <<http://www.liveperson.com>> (consulté le 2 juillet 2012).
- Lointier, Cécile. 2004a. La référence virtuelle : définition, typologie et normes. *Argus* 33 (1) : 21-29.
- Lointier, Cécile. 2004b. BiblioDirect à la bibliothèque de l'école Polytechnique. *Argus* 33 (2) : 7-8.
- Luo, Lili. 2008a. Toward sustaining professional development : identifying essential competencies for chat reference service. *Library & Information Science Research* 30 : 298-311.
- Luo, Lili. 2008b. Chat reference evaluation : a framework of perspectives and measures. *Reference Services Review* 36 (1) : 71-85.

10. <<https://www.facebook.com>>.

11. <<https://twitter.com>>.

- Luo, Lili. 2009. Effective training for chat reference personnel : an exploratory study. *Library & Information Science Research* 31 (2) : 210-224.
- Luo, Lili et Lori Bell. 2010. Text 4 answers : a collaborative service model. *Reference Services Review* 38 (2) : 274-283.
- Luo, Lili et Emily Weak. 2012. Managing a text reference consortium : the My Info Quest experience. *Reference Services Review* 40 (2) : 311-325.
- Lupien, Pascal. 2004. La référence virtuelle en temps réel : avantages et défis. *Argus* 33 (1) : 13-18.
- Lupien, Pascal et Lorna E. Rourke. 2007. Out of the question !... How we are using our students' virtual reference questions to add a personal touch to a virtual world. *Evidence Based Library and Information Practice* 2 (2). <<http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/236/>> (consulté le 2 juillet 2012).
- Meebo. 2012. <<http://www.meebo.com>> (consulté le 2 juillet 2012).
- Meert, Deborah L. et Lisa M. Given. 2009. Measuring quality in chat reference consortia : a comparative analysis of responses to users' queries. *College & Research Libraries* 70 (1) : 71-84.
- Meier, John J. 2008. Chat widgets for science libraries. *Issues in Science and Technology Librarianship* 55. <<http://www.istl.org/08-fall/article4.html>> (consulté le 2 juillet 2012).
- Naylor, Sharon, Bruce Stoffel et Sharon Van Der Laan. 2008. Why isn't our chat reference used more ? Finding of focus group discussions with undergraduate students. *Reference & User Services Quarterly* 47 (4) : 342-354.
- NCKnows. 2012. <<http://www.ncknows.org>> (consulté le 2 juillet 2012).
- Northrup, Lori. 2008. MeeboMe ! For embedded chat reference : patron-initiated encounters without downloads or accounts. *College & Undergraduate Libraries* 15 (3) : 357-363.
- Oakleaf, Megan et Amy VanScoy. 2010. Instructional strategies for digital reference : methods to facilitate student learning. *Reference & User Services Quarterly* 49 (4) : 380-390.
- Office québécois de la langue française. 2012. *Le grand dictionnaire terminologique (GDT)*. <<http://www.gdt.oqlf.gouv.qc.ca/>> (consulté le 2 juillet 2012).
- Passonneau, Sarah et Dan Coffey. 2011. The role of synchronous virtual reference in teaching and learning : a grounded theory analysis of instant messaging transcripts. *College & Research Libraries* vol. 72, no 3 : 276-294.
- Perreault, Danielle et Hélène Tardif. 2007. Un service de référence virtuelle pour les bibliothèques universitaires québécoises ? Les aléas d'un projet ambitieux. *Argus* 36 (2) : 23-27.
- Powers, Amanda C. et al. 2010. Moving from the consortium to the reference desk : keeping chat and improving reference at the MSU libraries. *Internet Reference Services Quarterly* 15 (3) : 169-188.
- Profit, Steven K. 2009. A history of the developments in virtual reference services at the College of Charleston library. *Internet Reference Services Quarterly* 14 (1-2) : 3-12.
- QuestionPoint. 2012. <<http://www.questionpoint.org>> (consulté le 2 juillet 2012).
- Radford, Marie L. et al. 2011a. On virtual face-work : an ethnography of communication approach to a live chat reference interaction. *Library Quarterly* 81 (4) : 431-453.
- Radford, Marie L. et al. 2011b. « Are we getting warmer ? » Query clarification in live chat virtual reference. *Reference & User Services Quarterly* 50 (3) : 259-279.
- Reference and User Services Association – American Library Association. 2004. *Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers*. <<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>> (consulté le 2 juillet 2012).
- Reference and User Services Association – American Library Association. 2010. *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*. <<http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org/rusa/files/content/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>> (consulté le 2 juillet 2012).
- Sekyere, Kwabena. 2009. Embedding an IM widget in research databases : helping users at their point-of-need. *Electronic Journal of Academic & Special Librarianship* 10 (2) : 1-5.
- Sekyere, Kwabena. 2010. Less words, more action : using on-the-fly videos and screenshots in your library's IM/chat and email reference transactions. *Community & Junior College Libraries* 16 : 157-161.
- Stahr, Beth. 2010. Text message reference service : five years later. *Reference Librarian* 52 (1-2) : 9-19.
- Statistiques Canada. 2010. *Tableau 358-0153 : Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet, selon le groupe d'âge et l'activité sur l'Internet*. <<http://www5.statcan.gc.ca/cansim/pick-choisir?lang=fra&p2=33&id=3580153>> (consulté le 2 juillet 2012).
- Steiner, Heidi. M. 2010. Livening virtual reference with screencasting and screen sharing. *Library Hi Tech News* 27 (4-5) : 9-11.
- Steiner, Sarah et Casey Long. 2007. What are we afraid of ? A survey of librarian opinions and misconceptions regarding instant messenger. *Reference Librarian* 47 (1) : 31-50.
- Stormont, Sam. 2010. Becoming embedded : incorporating instant messaging and the ongoing evolution of a virtual reference service. *Public Services Quarterly* 6 (4) : 343-359.
- Trillian. 2012. <<http://www.trillian.im>> (consulté le 2 juillet 2012).
- Tutor.com. 2012. <<http://www.tutor.com>> (consulté le 2 juillet 2012).
- Twitter. (2012). <<https://twitter.com>> (consulté le 8 octobre 2012).
- Ward, David. 2011. Expanding the reference vocabulary : a methodology for applying Bloom's taxonomy to increase instruction in the reference interview. *Reference Services Review* 39 (1) : 167-180.
- Ward, Joyce et Patricia Barbier. 2009. Best practices in chat reference used by Florida's Ask a Librarian virtual reference librarians. *Reference Librarian* 51 (1) : 53-68.
- Wikoff, Nora. 2008. Reference transaction handoffs : factors affecting the transition from chat to e-mail. *Reference & User Services Quarterly* 47 (3) : 230-241.