

Le travail de référence virtuel

Un service surestimé, gonflé et pas même réel

Si vous n'êtes encore jamais tombé sur une publicité vantant les mérites d'un service de référence numérique ou virtuel, cela ne devrait pas tarder. Ce type de service (une consultation totalement électronique, où, au lieu d'être énoncées par des professionnels, fût-ce au téléphone, les réponses apportées aux questions des usagers sont transmises électroniquement) fait fureur dans les divers cercles de la profession¹. L'enthousiasme des bibliothécaires se comprend dans une certaine mesure, car le travail de référence numérique présente un intérêt certain. Pour une bonne part, toutefois, les louanges hyperboliques qu'il suscite sont exagérées et imméritées².

Steve McKinzie

Dickinson College
mckinzie@dickinson.edu

Jonathan D. Lauer

Messiah College,
Grantham, Pennsylvanie
jlauer@messiah.edu

L'hyperbole, en l'occurrence, s'explique essentiellement par l'engouement de longue date des bibliothécaires pour la technologie - leur fascination pour les derniers gadgets à la mode. On ne connaît pas de progrès technique qui ait été boudé par la profession.

Un surcroît de travail pour une efficacité minimale

En soutenant qu'on fait trop grand cas des potentialités du travail de référence virtuel, nous ne cherchons

pas à insinuer qu'il ne présente aucun intérêt pour les bibliothécaires. Nous pensons au contraire que les professionnels de l'information se doivent d'explorer toute la série des technologies interactives qui, de « E-mail Reference » à « Instant Messenger » en passant par les *chats*, promettent de nous aider à fournir des informations à nos usagers et à compléter les connaissances de nos lecteurs. Le dialogue numérique et les échanges *via* Instant Messenger ont assurément leur place dans la panoplie du parfait bibliothécaire.

Reste que le nouvel outil de la référence virtuelle n'est franchement pas révolutionnaire, et sûrement pas destiné à se substituer à l'avenir aux modalités de consultation traditionnelles. Le travail de référence virtuel peut d'ailleurs s'avérer une fort mauvaise affaire, d'un rapport très limité pour les bibliothèques alors qu'il exige des frais et une dépense d'énergie considérables.

* Cet article a été publié dans *The Charleston Advisor*, vol. 4, n° 2, oct. 2002.

Traduit de l'anglais par Oristelle Bonis.

1. On trouvera une bonne définition des services de référence bibliographique numériques ou virtuels dans Joseph Janes, David S. Carter et Patricia Memmott, « Digital Reference Services in Academic Libraries », *Reference and User Services Quarterly*, vol. 39, n° 2 (hiver 1999), p. 145.

2. Pour une brève présentation des potentialités révolutionnaires du travail de référence virtuel, cf. R. David Lankes, John W. Collins III et Abby S. Kasowitz, *Digital Reference Service in the New Millennium*, Neal-Schuman, 2001, p. 11 ; et Carol Goodson, *Providing Library Services for Distance Education Students*, Neal-Schuman, 2001, p. 3-6.

Steve McKinzie est directeur de la bibliothèque du Dickinson College. Ses recherches portent notamment sur les interférences entre la technologie et la bibliothéconomie, ainsi que sur la profession de bibliothécaire. Il publie régulièrement dans le *Journal of Academic Librarianship*.

Jonathan D. Lauer est directeur de la bibliothèque de Messiah College, en Pennsylvanie, université où il enseigne également. Il représente la section de la Delaware Valley à l'ACRL (Association des bibliothèques universitaires et de recherche).

Le travail de référence classique (interaction en face à face ou discussion au téléphone) nous permet toujours, peu ou prou, d'assurer le meilleur service à nos clients. À tous égards ou presque, il l'emporte à notre avis largement sur le travail de référence virtuel ou numérique. Voyons de plus près ce qu'il en est dans trois grands domaines de comparaison – trois dimensions de ce service qui rendent problématique la nouvelle approche révolutionnaire.

Tout d'abord, presque toutes les formes de référence numérique sont lentes – plus lentes que les discussions au téléphone, plus aussi que le contact direct en face à face.

À en croire les bibliothécaires de l'université de l'Illinois, les opérations inhérentes à la consultation numérique durent près de dix minutes en moyenne, soit, de l'aveu même de nos collègues, plus de temps qu'il n'en faut pour un entretien sur place ou même au téléphone³. Le personnel du service d'information de la bibliothèque de la Wharton School, à l'université de Pennsylvanie, fait état d'une durée du même ordre et admet que les interactions liées au travail de référence numérique réclament beaucoup plus de temps que les autres modalités de consultation. Le dialogue virtuel se déroule, selon lui, à un « *rythme différent* » de la conversation téléphonique⁴.

Outre le temps additionnel à consacrer à ces opérations, il faut aussi

3. Jo Kibbee, David Ward et Wei Ma, « Virtual Service, Real Data: Results of a Pilot Study », *Reference Services Review*, vol. 30, n° 1, 2002, p. 33.

compter avec les difficultés administratives supplémentaires que suppose le nouveau service. Un rapide examen de la littérature qui lui est consacrée suffit à comprendre que les bibliothécaires ne mentent pas à propos du surcroît de travail qu'implique le travail de référence électronique. Ils soulignent en particulier la pléthore de nouveaux défis à relever, entre les nouveaux logiciels qu'il faut apprendre à maîtriser, les nouvelles procédures à adopter, les nouveaux protocoles à définir, le surcoût non négligeable à justifier, la transformation des modes de dialogue jusqu'alors observés avec les habitués de la bibliothèque... selon des procédures qui ne sont souvent ni efficaces ni utiles. Ainsi que l'observe l'un d'entre eux : « *Quand on est engagé dans un dialogue en mode texte, il n'est pas toujours facile d'expliquer au lecteur qui vient en personne demander un renseignement que les bibliothécaires ne sont pas simplement en train de lire des méls ou n'ont pas envie de s'occuper de lui, mais qu'ils aident en fait un autre usager*⁵. »

Ces inconvénients – qui ont des répercussions énormes sur un environnement de travail caractérisé par des ressources non infinies et une responsabilité toujours plus grande des bibliothécaires – renforcent ce qui nous apparaît comme les limites les plus sérieuses du travail de référence numérique ou virtuel. En dernière analyse, il n'a qu'une efficacité minimale. Malgré les éloges dithyrambiques que s'attirent ses procédures « révolutionnaires » dans leurs modalités et leurs délais, le travail de référence virtuel s'avère décevant pour nos usagers. Il ne répond pas de manière efficace à leurs demandes d'information et n'approfondit pas leurs capacités de recherche.

4. Linda Eichler, Michael Halperin, « LivePerson: Keeping Reference Alive and Clicking: Chat Technology for Reference Services at Lippincott Library », *Econtent*, vol. 23, n° 3, juin-juillet 2000, p. 63-66.

5. Jo Kibbee, David Ward et Wei Ma, « Virtual Service, Real Data: Results of a Pilot Study », art. cité, p. 35.

Des échanges déshumanisés

Certes, il permet aux bibliothécaires d'encourager l'accoutumance des usagers au nouvel univers du sept jours sur sept, vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Nous pouvons, jusqu'à un certain point, nous connecter avec eux à leur gré et comme ils le décident, mais ces avantages apparents ne suffisent pas à contrebalancer les failles bien réelles du service. Le travail de référence virtuel ne nous offre pas, dans l'exercice de notre métier, l'occasion de ces contacts approfondis qui nous permettent de bâtir des relations avec nos lecteurs ou de développer leurs compétences en matière de recherche.

Dans un bureau d'information classique, le bibliothécaire propose une assistance qui se déroule en tête à tête, s'inscrit dans un lieu précis et est incontestablement humaine. Disons les choses franchement. Effectuée en personne et en temps réel, la recherche de références met en jeu des éléments d'ordre moral et émotif absolument impossibles à développer dans une interaction en ligne désincarnée. Arrêtons-nous un instant sur un seul de ces éléments d'ordre moral et émotif : les indéniables fonctions éducatives d'un bureau d'information de bibliothèque. Que nous travaillions dans un petit département universitaire de sciences humaines ou dans une grande bibliothèque publique, notre rôle est le même : il nous amène à cultiver le savoir et à le disséminer, à modeler les habitudes en matière de collecte et de regroupement des informations. Cette influence se propage très mal par l'intermédiaire des fibres optiques⁶.

Qui plus est, tout bibliothécaire ayant travaillé dans un bureau d'information peut témoigner des rapports

6. Tout ce passage doit beaucoup aux arguments décisifs avancés par Diekema et Caddell dans l'article qu'ils ont récemment consacré aux limites de l'enseignement virtuel. Cf. David Diekema et David Caddell, « The Significance of Place: Sociological Reflections on Distance Learning and Christian Higher Education », *Christian Scholar's Review*, XXXI, 2, p. 169-184.

LE TRAVAIL DE RÉFÉRENCE VIRTUEL : UN SERVICE SURESTIMÉ...

qu'il a noués, au fil du temps, avec les étudiants ou les lecteurs venus à maintes reprises solliciter l'aide professionnelle de celui qui a su les guider dans une recherche ardue. Ces relations ne sauraient exister sans le contact en tête-à-tête en un lieu déterminé.

D'où les graves limites dont souffre le travail de référence sur fibres optiques, en tant qu'il se veut un service complet. Malgré ses atouts et ses merveilles, l'Internet n'autorise que des interactions minimales. Quiconque a fait partie d'un *chat-room* (espace de discussion en ligne thématique), d'un *listserv* (liste de diffusion thématique) ou a « discuté » en ligne en passant par Instant Messenger peut mesurer les contraintes de ces modes de communication par rapport à une conversation téléphonique ou en face à face. L'interaction en ligne peut en dernier ressort donner lieu à des échanges autrement plus désincarnés et déshumanisés que ceux qu'autorise le téléphone. Dire qu'un service de référence en ligne fait systématiquement l'impasse sur les dimensions contextuelle et humaine de l'échange ou le rend nécessairement éphémère serait peut-être forcer le

trait, et pourtant c'est souvent ainsi que les choses se passent. Après tout, les êtres humains de chair et de sang que nous sommes ont besoin pour se développer d'interactions réelles. Écoutons ce que disait Mel Isaacson, de la Pace University, à propos des répercussions des événements du 11 septembre 2001 sur les étudiants qui fréquentent sa bibliothèque : « *Après le 11 septembre, il y eut une soudaine résurgence de la population étudiante. On aurait presque dit qu'ils voulaient s'inscrire dans un lieu. Ils avaient envie de voir de visu une bibliothèque, d'avoir en face d'eux un individu réel à qui répondre. Ce type d'interactions a donc refait surface. Je pense que beaucoup de gens voient les choses ainsi, vous savez : chacun a besoin de lier des contacts, et à mon sens les étudiants lient contact avec la bibliothèque*⁷. »

Oui, les bibliothécaires doivent sonder les potentialités du travail de référence numérique. Oui, il est indispensable que la profession sache se saisir des progrès susceptibles d'amé-

liorer les services qu'elle propose à son public et d'épauler au mieux les lecteurs. Le travail de référence numérique ou virtuel a toute sa place dans notre panoplie d'outils. Ce point mérite d'être énoncé clairement : il faut rester ouvert au changement.

En notre qualité de professionnels des bibliothèques, néanmoins, nous devons garder la tête sur les épaules et nous méfier comme de la peste des envolées dithyrambiques. Les avantages apparents du travail de référence numérique ne sont pas compensés par ses inconvénients, dès lors que cette approche est perçue comme un service de référence à part entière. En dernière analyse, l'excès d'enthousiasme que soulève le travail de référence numérique ou virtuel en masque les défauts. La référence virtuelle ressemble à une monnaie en inflation, ou à un bien surévalué. L'outil a bien sûr ses applications, et le service sa valeur, mais jamais les modules de service virtuel en ligne ne pourront égaler la puissance et l'efficacité des méthodes de consultation traditionnelles - sur le tas, sur place, en interne, et interactives dans tous les sens du terme.

7. « Remember September 11 », *American Libraries*, vol. 33, n° 8, septembre 2002, p. 34.