

Les services de référence virtuels en bibliothèque universitaire

Enjeux, perspectives, débats

L'enrichissement des sites web des bibliothèques et la mise en place de bibliothèques hors les murs donnent aux étudiants un accès immédiat aux collections. La sophistication croissante des instruments de recherche, alliée à une plus grande simplicité d'usage, signifie-t-elle la disparition du bibliothécaire et de sa médiation ? Grâce à la référence virtuelle, le bibliothécaire réintègre son rôle.

Claire Nguyen

Conservateur stagiaire à l'Enssib
nguyen@enssib.fr

Faire de la référence virtuelle, c'est faire de la référence en utilisant les nouvelles technologies de la communication, et donc exploiter toutes les fonctionnalités du web¹. Les bibliothécaires faisant depuis longtemps de la référence à distance par téléphone et par courrier, il serait donc logique qu'ils utilisent les nouveaux médias pour répondre aux usagers². Certes, le courriel est utilisé en France

comme outil de renseignement, mais son utilisation n'est ni rationalisée ni systématisée. La référence virtuelle peut se faire sous deux modes : asynchrone, c'est-à-dire en temps différé (les supports en sont le formulaire web et le courriel), ou synchrone, c'est-à-dire en temps réel (utilisant le *chat*, la co-navigation)³. Très marginal, ce second mode n'existe que dans un établissement en France. Le *chat* peut-être enrichi de fonctionnalités supplémentaires : vidéo, co-navigation qui permet de naviguer sur la Toile avec le lecteur, partage de fichiers, partage de base de signets, etc., et devenir une plate-forme web. À ce jour, sept logiciels commerciaux sont proposés sur le marché⁴.

Le bibliothécaire donne des renseignements bibliographiques, des informations « factuelles », localise les

1. Nicolas Morin a déjà écrit deux articles à ce sujet : « Contenus et services des sites web des bibliothèques », *BBF*, 2003, n° 4, p. 9-13 ; « Un service de référence en ligne en temps réel », *Biblioacid*, mai 2005, vol. 2, n° 2, p. 13-17. Disponible sur :

<http://biblioacid.typepad.com/ba/revue/index.html#archives> (consulté le 15 juillet 2005).

2. La fonction de référence « fonction organisée de réponses personnalisées à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation » (Bertrand Calenge, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Éditions du Cercle de la librairie, 1996). Remarquons que la fonction d'un service de référence n'est pas identique pour les Français et les Anglo-Saxons – qui influencent la tradition bibliothéconomique québécoise. Pour ces derniers, le service de référence englobe en effet tout type de renseignement, alors que les Français associent plutôt service de référence à service de référence bibliographique. Cette acception est importante pour la politique de service à définir.

3. Le *chat* est un mode de conversation où des utilisateurs dialoguent instantanément en mode texte, la co-navigation est une fonction permettant de prendre le contrôle de l'écran de navigation d'un usager et de le guider sur Internet.

4. Voir en annexes du mémoire, la liste des principaux logiciels recensés.

* Cet article est tiré du mémoire de DCB « Mettre en place et développer un service de référence virtuel dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif. Analyses comparées et propositions à partir de l'exemple de l'université de Montréal » (direction : Élisabeth Noël), soutenu en 2006. Avant sa mise en ligne sur le site de l'Enssib, on peut le consulter à l'adresse : http://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00000318.html

Diplômée en histoire, **Claire Nguyen** est conservateur stagiaire à l'École nationale supérieure des bibliothèques et des sciences de l'information. Elle était auparavant bibliothécaire responsable des ressources électroniques au service commun de la documentation de Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines.

documents recherchés, aide à manipuler les bases de données et revues en ligne au moyen de la co-navigation notamment. Ainsi, entre autres avantages, la référence virtuelle peut servir de médiatrice pour valoriser non seulement les collections imprimées mais surtout les collections électroniques, sous-utilisées et si chèrement payées.

Un apparent retard des BU

En France, dans ce domaine, les bibliothèques universitaires semblent accuser du retard. D'autres bibliothèques ont déjà lancé depuis deux ans, à grand renfort de communication, des services de référence en ligne, comme le *Guichet du savoir* (bibliothèque municipale de Lyon), *BiblioSés@me* qui succède au Radis et qui articule autour de la Bibliothèque publique d'information un réseau de sept bibliothèques municipales, ou *SINDBAD* de la Bibliothèque nationale de France⁵.

Mais les bibliothèques universitaires accusent aussi un retard par rapport à leurs homologues anglo-saxonnes et nordiques notamment. Par exemple, la majorité des bibliothèques québécoises offrent depuis plusieurs années un service de réponses en différé; elles ont décidé, dès 2002, d'implanter un service en temps réel, d'abord localement, avant de travailler en réseau au sein de la

Crepuq (Conférence des recteurs et principaux des universités du Québec). Des problèmes techniques ont ralenti ces projets et les résultats des tests ont déçu, notamment à la bibliothèque pilote EPC-Biologie de l'Université de Montréal; les usagers, très satisfaits du service, ont néanmoins sollicité les bibliothécaires pour des questions uniquement techniques.

De ces constats découlent plusieurs interrogations: comment convaincre les utilisateurs des autres possibilités de la référence en ligne? La technologie la plus pointue est-elle le corollaire d'une bonne qualité de service? Comment faire de ce service un service régulier et traditionnel de la bibliothèque? Accessoirement, comment assurer ou évaluer la promotion et la reconnaissance du travail des bibliothécaires virtuels par les responsables des bibliothèques et le reste de l'équipe?

En France, selon les réponses reçues dans le cadre de mon enquête, les bibliothécaires manifestent un intérêt certain pour un tel service (une cinquantaine de réponses). Vingt responsables s'intéressent à ce type de projet, à plus ou moins long terme. Les réalisations sont encore faibles numériquement (quinze bibliothèques recensées à l'issue d'une visite systématique des sites de bibliothèques d'universités). Pour l'instant, ces entreprises sont isolées. Fondées sur des technologies encore très simples, elles utilisent souvent des logiciels libres comme Askal⁶ ou même des programmes « maison ». Tous les services sont en temps différé. La succession de difficultés et de réajustements explique aussi la prudence et les réticences des bibliothécaires français.

Des réticences

Ces réticences sont de tous ordres, parfois fondées sur des réalités mal interprétées. Elles peuvent être d'ordre économique, alors qu'à côté des solutions commerciales existe tout un éventail de solutions à des prix raisonnables, voire nuls, en termes de matériel et de logiciel, d'ordre organisationnel (crainte de surcroît de travail, modification des modes de travail), mais aussi « idéologiques », c'est-à-dire liées à la vision du métier de bibliothécaire et aux mutations en cours.

De fait, le bibliothécaire fait face à une externalisation de ses sources. Il donne et construit l'accès à un savoir qui ne se trouve ni dans sa bibliothèque ni sous une forme physique. D'aucuns invoquent les différences indépassables entre bibliothèques françaises et anglo-saxonnes, ces dernières ayant une forte tradition de référence.

En fait, le « retard » des bibliothèques françaises pourrait être plus justement qualifié de « décalage ». Les traditions, et les dotations financières bien différentes, peuvent expliquer en partie les retards et les difficultés d'adaptation, mais ne justifient pas une condamnation sans appel. Les bibliothèques françaises ne sont pas imperméables aux influences étrangères, comme elles l'ont déjà démontré, de plus il ne nous est pas interdit de développer nos propres modèles. Le contexte français n'est pas défavorable, au contraire, la référence numérique peut profiter du développement des chantiers des systèmes d'information documentaire, dont elle pourrait constituer une « brique ».

Un débat de fond

Cependant, un réel débat de fond met en cause l'existence de la référence virtuelle en bibliothèque universitaire. On peut le décomposer en deux volets.

Le premier interroge la qualité du résultat escompté: ne fait-on pas

5. Le Guichet du savoir, <http://www.guichetdusavoir.org>, lancé en avril 2004; SINDBAD (Service d'information des bibliothécaires à distance), http://www.bnf.fr/pages/accedocu/reponses_distance.htm, lancé en novembre 2005; BiblioSés@me, http://www.bpi.fr/ress.php?id_c=30&id_rubrique1=67, lancé en janvier 2006.

6. Voir: Jean-Charles Houplier, « Askal », *JC Blog*. Disponible sur: <http://jhouplier.free.fr/index.php?option=content&task=category§ionid=3&id=25&Itemid=55> (consulté le 20 février 2006). Askal cependant n'est plus maintenu par l'université du Nebraska qui le développe.

une confiance excessive aux possibilités des nouvelles technologies? Comment atteindre, à distance, la qualité d'un entretien physique de référence?

En second lieu, c'est l'intérêt même du service qui est mis en cause: pourquoi offrir dans les BU un énième service de renseignements en ligne alors qu'une offre prolifique et concurrente existe déjà, représentée par les autres services de référence, sans parler des moteurs de recherche, Google le premier?

Concernant la qualité de l'entretien, la personnalisation de la réponse est le point fort de la référence virtuelle. En effet, les bibliothécaires contextualisent la question de l'étudiant par rapport à son profil et à ses besoins. La spécificité du public étudiant est un élément de réponse à ce débat. Elle est d'ailleurs reconnue par quelques services grand public de référence virtuelle, qui distinguent les points d'accès de leur portail. Ainsi QANDANJ (réseau de l'État du New Jersey) et la Bibliothèque nationale d'Australie⁷ réservent un « guichet » aux étudiants.

Pour anticiper et coller au mieux aux besoins de ce public particulier, certains bibliothécaires anglo-saxons vont jusqu'à traquer ses comportements et tester de nouveaux supports de communication (comme le SMS⁸, la messagerie instantanée MSN, la téléphonie sur Internet). Toutefois, il faut prendre garde de ne pas verser dans le gadget, et donner ainsi raison aux détracteurs des services de référence en ligne. Nous devons nous interroger sans cesse sur l'amélioration réelle apportée et ne pas hésiter à faire marche arrière, comme nos collègues québécois l'ont fait.

Le rôle de ce nouveau service en BU n'est pas de rivaliser avec d'autres services. La référence numérique est plutôt un complément et un support,

dans sa forme, son contenu, ses objectifs. Complément à la bibliothèque virtuelle, elle gagne à être associée à d'autres services comme le prêt entre bibliothèques. Cependant, offrir un service virtuel n'implique pas un simple changement de support. Une nouvelle organisation du travail et de nouvelles compétences sont induites; les orientations techniques, loin d'être anodines, sont à géométrie variable selon la politique et la stratégie du service. Bref, de nombreux choix sont à faire.

Des questions et des choix

Premièrement, la référence virtuelle, dans sa complexité et son exigence de réactivité, remet-elle en cause la formation généraliste des bibliothécaires français? Suffit-il de se former à l'outil? Des compétences minimales en informatique sont requises. Les écoles de bibliothéconomie américaines ont déjà intégré des cours sur la référence virtuelle dans leurs enseignements... en ligne, bien entendu⁹! Ce nouveau service demande également des choix technologiques: quel choix faire en fonction des compétences des bibliothécaires, mais aussi en fonction des moyens, de la qualité de service souhaitée, des besoins du public?

L'organisation du travail fait également l'objet de réflexions. Faut-il monter un service spécifique de référence virtuelle ou répartir le travail entre le personnel? En France, le fait de ne pas avoir de tradition de référence, donc d'équipe spécialisée, est-il un handicap?

Définir la politique du service est un exercice autrement difficile; doit-on – peut-on – ouvrir le service à tous, à quel public répondre, et à quelles questions répondre? La qualité de service a un coût. Des person-

nes ou des organismes à but lucratif pourraient en profiter. En général, les bibliothèques s'en prémunissent en prohibant les réponses à caractère médical, juridique ou commercial. En France et au Québec, les établissements ne ferment pas leurs services aux personnes extérieures, se réservant toutefois d'y répondre.

Ces choix faits, il faut aussi promouvoir le service, surtout dans le contexte actuel où c'est l'offre qui crée la demande. Trop souvent, les services souffrent d'un manque de visibilité. N'oublions pas que leur promotion peut bénéficier à l'ensemble de la bibliothèque. Les retombées en termes d'image sont importantes. Il faut aussi mettre en place des outils d'évaluation, pour améliorer le service, en mesurer le coût et la viabilité.

Et la documentation électronique?

Certes, on ne doit pas intégrer des extraits de ressources payantes dans les réponses, mais peut-on pour autant les utiliser pour renseigner des étudiants d'autres universités? On en revient au problème des licences: d'un côté, les éditeurs veulent limiter les accès et défendre le droit d'auteur dans un sens restrictif, en prenant soin de définir des groupes d'utilisateurs, et éventuellement de délimiter un périmètre géographique de consultation (le campus en général); de l'autre côté, les bibliothèques ont une fonction et une mission de diffusion¹⁰. La pérennité de ces ressources est également problématique, à cause des aléas des abonnements électroniques et de la question de l'archivage,

10. Certes, il semble simple de ne réserver ce service qu'aux étudiants payant des droits et aux enseignants de l'établissement, mais les bibliothèques qui sont des établissements publics doivent-elles pour autant refuser de répondre à des personnes extérieures, alors que la consultation des documents sur place est ouverte à tous les étudiants en général? De même, de plus en plus de bibliothèques sont construites avec l'aide de conseils généraux, qui exigent en contrepartie une ouverture large à la population locale.

7. Voir: <http://www.qandanj.org/> et <http://www.asknow.gov.au/> (consultés le 20 février 2006).

8. Le SMS est un système de messagerie instantanée par téléphone.

9. Voir Feili Tu, Nancy Zimmerman, « Integration of Virtual Reference Service (VRS) Education for Health Sciences Librarianship », *VirtualReference Desk*, San Francisco, novembre 2005.

LES SERVICES DE RÉFÉRENCE VIRTUELS EN BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE

encore débattue en France au niveau des éditeurs commerciaux.

Ces écueils surmontés, la référence virtuelle offre des perspectives importantes, allant au-delà du simple renseignement.

Le rôle naturel d'un service à valeur ajoutée

Rappelons que la référence virtuelle est née de la croissance de la documentation électronique, dont la sous-utilisation est embarrassante. Sa complexité est en cause ainsi qu'une insuffisante ou inadéquate promotion. C'est sur ce point que la référence virtuelle a un rôle pertinent, voire naturel, à jouer.

Le renseignement en ligne, à un stade technologique évolué, peut soutenir, et même devenir la formation aux outils et bases de données en ligne. Plus largement, un service de référence en ligne peut s'intégrer au dispositif d'enseignement à distance de l'université. Par exemple, si l'université dispose d'une autre plate-forme d'enseignement virtuel, ou CMS (Course Management System), des liens directs peuvent être mis en œuvre vers le service de référence en ligne, voire vers le bibliothécaire chargé des acquisitions de la discipline enseignée.

En second lieu, ce service permettrait aussi à plus ou moins long terme, et selon des modalités à définir, de diversifier les publics, les services et le financement des bibliothèques.

Des prestations payantes pourraient être fournies aux entreprises par des bibliothécaires de référence virtuelle. Déjà, de nombreuses bibliothèques dans les pays anglo-saxons font payer des actes de recherche documentaire « traditionnelle » aux entreprises. En France, la bibliothèque de l'université technologique de Compiègne et la bibliothèque de droit du service commun de documentation de Toulouse I le font également.

Dans le domaine de la référence virtuelle, *Swissinfodesk*, le service de renseignement à distance de la Biblio-

thèque nationale suisse, propose un service gratuit de base et une recherche plus approfondie moyennant une participation¹¹.

Vers un réseau collaboratif

La relative absence des services de référence virtuelle en France pourrait trouver une solution accélérée *via* un réseau collaboratif. La coopération s'impose d'elle-même. Rendue nécessaire par le contexte économique, permise par la déspatialisation du savoir, elle est souhaitable pour un service étendu et de qualité (amplitude horaire, mise à disposition des fonds de plusieurs bibliothèques).

De nombreux consortiums de référence existent, auxquels les universités participent, aux États-Unis, au Canada, en Europe du Nord. Des partenariats, notamment dans des pays nordiques, se sont créés entre bibliothèques publiques et académiques.

Le principal point de vigilance porte sur l'harmonisation des pratiques entre bibliothèques. Une coopération bien menée permettrait aussi, non seulement de partager les expertises, tout en baissant les coûts, mais de demander des développements plus personnalisés de la part des éditeurs (ex.: des traductions plus rapides en français, sachant que les logiciels existants sont anglo-saxons). On pourrait envisager de développer un logiciel libre collaboratif¹². De son côté, QuestionPoint, le logiciel développé par OCLC, permet une coopération réelle à ses différents clients. Quand une question pose problème, elle peut être réorientée vers les autres partenaires, automatiquement ou sur l'initiative du bibliothécaire, à

11. Voir *Swissinfodesk*, des questions sur la Suisse, <http://www.snl.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html?lang=fr> (consulté le 15 février 2006).

Voir aussi: Jean-Philippe Accart, « Du catalogue collectif suisse à SwissInfoDesk », *BBF*, 2005, n° 4.

12. QA Builder, logiciel de référence en ligne, a été développé pour le réseau AskAservice du VRD. Il pourrait être un jour appliqué à d'autres réseaux et devenir le premier logiciel élaboré en *open source*.

l'intérieur d'une base de connaissances. Il est toutefois possible de créer des sous-groupes avec des partenaires choisis; les universités québécoises vont ainsi travailler en collaboration, partageant une base de connaissances à l'échelle de la province.

Pour un réseau français

En France, pour le moment, seul un réseau, BiblioSés@me, est en activité depuis janvier 2006. Au niveau des bibliothèques universitaires, tout est à créer. Le terrain ne serait pas défavorable. Les bibliothécaires se forgent une tradition de travail partagé, à travers le Sudoc, le consortium Couperin, les initiatives de conservation partagée.

Le regroupement des universités, et donc l'association de leurs bibliothèques, donneraient une viabilité aux services de référence en ligne, grâce à un bassin plus large d'utilisateurs et à un réseau de bibliothèques plus varié, un partage du travail plus large. Ceci constituerait une étape vers des réseaux locaux (au niveau régional), spécialisés (par type d'établissement), ou mixtes. Selon les réponses du questionnaire, les bonnes volontés ne sont pas rares, certaines personnes d'ailleurs se sont même déclarées favorables à l'implantation de la référence numérique dans leur établissement, à condition qu'il fasse partie d'un réseau. Plusieurs pistes peuvent être explorées. Par exemple, le ou les réseaux pourrai(en)t s'appuyer sur des pôles d'excellence (Cadist, pôles associés de la BnF). L'Abes (Agence bibliographique de l'Éducation nationale), le consortium Couperin pourraient jouer un rôle de conseil ou d'expertise dans la mise en place de tels réseaux.

En définitive, il apparaît clairement à l'analyse que le développement des services de référence à distance, s'il est lancé, sera davantage le fruit d'une volonté politique que la simple application d'un progrès technologique.

Mars 2006