HAL open science

Référence virtuelle. Quel rôle face aux moteurs de recherche ?

David Benoist

To cite this version:

David Benoist. Référence virtuelle. Quel rôle face aux moteurs de recherche ?. Bulletin des Bibliothèques de France, 2007, 52 (6), pp.25-27. hal-01116796

HAL Id: hal-01116796

https://hal.science/hal-01116796v1

Submitted on 14 Feb 2015

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Référence virtuelle

Quel rôle face aux moteurs de recherche ?

Un bibliothécaire, seul, assis derrière une table, lisant le dernier numéro du *BBF* : c'est l'image que donnent certains bureaux de référence, faute de questions. Plus qu'une timidité accrue des lecteurs, la concurrence des moteurs de recherche est souvent pointée du doigt. Quand la moindre interrogation sur internet engendre des milliers de résultats, pourquoi se déplacer et solliciter un professionnel ? Face à cette tendance, la référence virtuelle[1] est une réponse logique, sur le même terrain que les moteurs de recherche : le renseignement est désormais délivré en ligne, comme un nouveau service fourni à distance, là où se trouve le public[2].

David Benoist

Université Pierre-et-Marie-Curie, Paris-VI
david.benoist@upmc.fr

Plusieurs solutions, une évolution constante

Répondre aux questions des lecteurs par courriel est une première étape. Formalisons le circuit des questions et des réponses et nous voici en présence de référence virtuelle, quel que soit le médium utilisé (mail, formulaire en ligne, forum, tchat, texto). Toutes les solutions techniques sont envisageables et combinables.

En France, seule la Bibliothèque publique d'information (BPI) s'est pour l'instant essayée à la référence en direct par tchat. Cette solution séduit néanmoins un public grandissant outre-Atlantique, parfois plus que le courriel[3]. Détail intéressant, dans les bibliothèques académiques américaines, les plus jeunes des étudiants apprécient les offres de référence basées sur les logiciels de messagerie instantanée les plus courants, ceux qu'ils utilisent par ailleurs, de préférence aux interfaces propres aux bibliothèques[4]. La référence par texto, pour les questions basiques (horaires, disponibilités d'ouvrages, demandes de prolongation…), se développe également dans certains pays.

Au-delà du gadget, ces innovations sont liées à la généralisation d'un usage nomade d'internet, via les or-

1. Nous ne nous attarderons pas ici sur la légitimité même de la référence virtuelle. Voir pour cela Claire Nguyen, « Les services de référence virtuels en bibliothèque universitaire : Enjeux, perspectives, débats », *BBF*, 2006, nº 3, p. 54-57. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr (consulté le 1er octobre 2007).
2. Cet article est tiré du mémoire de DCB « Mettre en place un service collaboratif de référence virtuelle à l'université : le projet du SCD de Paris-Sorbonne (Paris-IV) » (direction : Élisabeth Noël), soutenu en 2007 : www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-855

3. Scott Pfitzinger, « IM Reference », BiblioTech Web : The Intersection of Libraries and Technology. Disponible sur : www.bibliotechweb.com/archives/2006/11/16/im-reference (consulté le 20 novembre 2006).
4. Sandra De Groote [*et al.*], « Quantifying cooperation: collaborative digital reference service in the large academic library », *College & Research Libraries*, septembre 2005, vol. 66, nº 5, p. 436-454.

*Titulaire d'une maîtrise d'Histoire et du DCB, **David Benoist** est adjoint au chef de la section Pitié-Salpêtrière et coordinateur pour la formation aux usagers du service commun de la documentation médicale de l'université Paris-VI.*

dinateurs portables et les nouveaux téléphones mobiles ; elles ouvriront peut-être de nouvelles perspectives à la référence, surtout si elle n'est pas la seule offre des bibliothèques sur ces supports.

Certains logiciels associent tous ces moyens de communication pour la référence en ligne, en direct ou en différé, avec des fonctionnalités avancées (prise de contrôle à distance du poste de l'usager, co-navigation, partage de liens, voix sur IP…) et des outils pour évaluer et améliorer le service : statistiques, transcriptions des échanges, génération de bases de connaissances… Outre les programmes développés spécifiquement pour la référence en bibliothèque, les logiciels généralistes d'assistance en ligne (de type Help Desk) peuvent faire l'affaire, même s'ils sont rarement utilisés en dehors du monde de l'entreprise.

Un service parmi d'autres, notamment à l'université

Certaines bibliothèques ont déjà accès à des plateformes qui reprennent la plupart de ces fonctionnalités utiles à la référence. À l'université, les environnements numériques de travail (ENT)[5] combinent courriel, tchat, visioconférence, envoi de documents… et sont destinés à ces publics empêchés, ces lecteurs absents appelés à se multiplier : étudiants incités de plus en plus à travailler pour financer leurs parcours, salariés en formation tout au long de la vie…

5. Voir l'article de Daniel Bourrion, « Se fondre dans le grand tout : l'intégration du SCD dans l'environnement numérique de travail », dans ce numéro, p. 34.

Un service de référence virtuelle en projet

Plusieurs grandes bibliothèques universitaires parisiennes se sont récemment associées pour mettre en place un service de référence virtuelle en direct : les SCD des universités Paris-I, III et IV, les bibliothèques interuniversitaires Sainte-Barbe et de la Sorbonne et la bibliothèque universitaire des Langues et civilisations (Bulac). Cette initiative, qui entre dans le cadre du projet Universités numériques en région (UNR), utilisera la plateforme QuestionPoint, et devrait être lancée au début de l'année 2008.

Il est donc tentant de greffer sur ces ENT un service de référence virtuelle, animé par les bibliothécaires. Démarche d'autant plus logique si des cours de recherche documentaire ou de méthodologie du travail universitaire sont donnés via l'ENT, cours que la référence en ligne complète avantageusement.

Pour se démarquer des services généralistes existants, les bibliothèques universitaires ont intérêt à privilégier les questions concernant les disciplines enseignées dans leur université. Dans un souci pédagogique, les réponses expliciteront la démarche de recherche qui a été mise en œuvre, tout en insistant si possible sur les ressources électroniques, qui sont justement adaptées à un public distant – ce qui pose cependant de fréquents problèmes de droits d'auteur.

Enfin, pour être efficace, la référence virtuelle, universitaire ou autre, s'accompagnera d'un certain nombre d'outils, même si ces derniers ne sont pas tous formellement intégrés dans un portail documentaire : chartes présentant le service, foires aux questions pour les interrogations les plus courantes, signets, tutoriels, etc.

Atouts des services collaboratifs

Comme pour d'autres domaines, une coopération entre établissements présente de nombreux avantages : partage du travail et des coûts alors qu'on fonctionne souvent à moyens constants, plus grande amplitude horaire, plus de disciplines et de niveaux couverts, pérennité du service qui ne repose pas sur une structure unique, etc. Ainsi de nouveaux réseaux se développent, qui transcendent les clivages traditionnels, tel BiblioSés@me qui réunit de plus en plus de bibliothèques aux statuts variés.

La plupart du temps, quand de telles collaborations existent, chaque site tente de répondre aux questions qu'il reçoit, et ne les renvoie aux autres que s'il n'y parvient pas. Un autre type de fonctionnement serait envisageable, pour profiter pleinement de la diversité au sein des réseaux. Il s'agirait d'organiser des sortes de bibliothèques virtuelles thématiques regroupant tous les experts d'un domaine, quelle que soit leur structure d'origine, qui répondraient aux interrogations dans leur partie, quelle que soit la provenance de la question.

Pour se démarquer des services généralistes existants, les bibliothèques universitaires ont intérêt à privilégier les questions concernant les disciplines enseignées dans leur université

6. www.bibliosesame.fr

Attention néanmoins, un nombre élevé de répondants risque de provoquer un désengagement progressif : on pense que ce n'est pas grave si l'on ne répond pas, puisqu'il y aura toujours un collègue pour s'en charger. Inversement, si une seule personne accapare les demandes, les autres se lasseront, faute de questions à traiter.

Autre décision à prendre : à quoi répond-on et de quelle manière ? Il est légitime de ne pas répondre à tout : renseignements pour concours, consultations juridiques ou médicales, demandes de devoirs ou de bibliographies exhaustives… Il est par contre plus délicat de ne pas répondre à tous : toucher de nouveaux publics est justement l'un des intérêts de la référence en ligne, il serait dommage de s'en priver – même si les tutelles peinent parfois à comprendre qu'on desserve un public inhabituel ou lointain.

Que la solution retenue soit locale ou collaborative, on veillera enfin à respecter certaines normes, en vue de l'éventuelle adjonction, à terme, de nouveaux partenaires. Le Question/Answer Transaction Protocol (QATP)[7] permet l'interopérabilité des services de référence virtuelle. De même le Question Interchange Profile (QuIP)[8] est un format pour le stockage et l'échange des données de référence en ligne, qu'il est préférable de suivre pour la pérennité du service.

La visibilité face à la concurrence

On ne lésinera pas sur la communication. Car même quand la référence virtuelle existe, elle demeure souvent trop discrète. La publicité bénéficierait pourtant à l'ensemble de la bibliothèque – sans aller peut-être jusqu'à copier l'exemple australien : pour lancer la référence par texto, l'université de Curtin[9] avait organisé un concours récompensant les premiers utilisateurs par des prix[10].

L'idéal sera quand même d'implanter un lien vers la référence en ligne sur chaque page du site de la bibliothèque concernée – ce qui ne garantit pourtant pas une visibilité systématique[11]. Mieux encore, en cas de recherche infructueuse sur le catalogue, on suggérera au lecteur de contacter un bibliothécaire en ligne[12]. Rien n'empêche de proposer ensuite à l'usager de venir sur place pour approfondir sa recherche.

C'est peut-être dans cet aspect de la bibliothèque 2.0 que se fera la différence : aller servir l'usager là où il va chercher l'information, au lieu de l'attendre passivement sur les sites des bibliothèques

Autant d'occasions pour le professionnel de réaffirmer sa légitimité face aux moteurs de recherche. Plus que la quantité, c'est la qualité et la pertinence des résultats qui feront pencher la balance. Spécialistes de la recherche documentaire, les bibliothécaires ont en outre accès à des ressources ignorées des robots indexeurs.

Cette cohabitation délicate entre moteurs de recherche et professionnels de l'information est-elle réaliste ? L'introduction de l'expertise humaine dans les moteurs de recherche pourrait bientôt changer la donne. Inspirés du succès de Wikipédia, des projets comme Wikiasari entendent coupler puissance d'une indexation automatique et validation humaine des résultats[13]. Concernant la référence en ligne proprement dite, la fermeture de Google Answers en décembre 2005 laissait présager que cette activité n'était pas commercialement rentable. De même, la médiocrité des réponses apportées par les services collaboratifs amateurs ne fait guère d'ombre aux bibliothécaires – ces derniers n'hésitant d'ailleurs pas à noyauter la concurrence de l'intérieur : le 10 septembre 2007, des dizaines de collègues américains ont répondu à un maximum de questions sur les sites de type Yahoo! Answers, en clamant haut et fort que le service était rendu par un(e) professionnel(le)[14].

C'est peut-être dans cet aspect de la bibliothèque 2.0 que se fera la différence : aller servir l'usager là où il va chercher l'information, au lieu de l'attendre passivement sur les sites des bibliothèques.

Octobre 2007

7. Library of Congress, *NetRef: NISO Committee AZ. Networked Reference Services*, 28 décembre 2005. Disponible sur : www.loc.gov/standards/netref (consulté le 19 décembre 2006).
8. The Virtual Reference Desk, *Question Interchange Protocol (QuIP)*. Disponible sur : www.vrd.org/Tech/QuIP.shtml (consulté le 7 octobre 2006).

9. Voir l'article d'Aurélie Bosc, « Services en ligne : l'exemple de deux bibliothèques universitaires australiennes », dans ce numéro, p. 51.
10. Nicolas Giles, Sue Grey-Smith, *TxTing librarians @ Curtin*. 2005. Disponible sur : http://conferences.alia.org.au/online2005/papers/a12.pdf (consulté le 25 octobre 2006).
11. Scott Pfitzinger, *op. cit.*
12. Stephen Francœur, *Web Contact Centers*. Disponible sur : www.teachinglibrarian.org/weblog/2006/09/linking-to-chat-services-in-catalog.html (consulté le 8 novembre 2006).

13. Astrid Girardeau, « Wikiasari : mettez de l'humain dans votre moteur », *Libération*. Disponible sur : www.liberation.fr/actualite/ecrans/225379.FR.php (consulté le 10 octobre 2007).
14. Lynn Blummenstein, « On September 10, librarians will be a presence on answer sites », *LibraryJournal.com*. Disponible sur : www.libraryjournal.com/article/CA6473249.html (consulté le 2 octobre 2007).