



68th IFLA Council and General Conference

August 18-24, 2002

Code Number: 004-128-F
Division Number: V
Professional Group: Reference Work
Joint Meeting with: -
Meeting Number: 128
Simultaneous Interpretation: Yes

Référence Virtuelle Canada (RVC) : un service canadien dans un environnement multiculturel

Franceen Gaudet

Agent supérieur de projets
Référence virtuelle Canada
Groupe de travail sur le Gouvernement en direct
Bibliothèque nationale du Canada
Ottawa, Canada

Nicholas Savard

Bibliothécaire à la référence
Bibliothèque nationale du Canada
Ottawa, Canada

Abstract:

Référence Virtuelle Canada (RVC) est un service automatisé de référence à distance utilisant l'apport technologique du WWW et qui réuni un vaste réseau de bibliothèques canadiennes. Dans cet article, nous allons définir ce qu'est le service RVC, nous allons le considérer en tant que service oeuvrant dans l'environnement multiculturel canadien et finalement nous allons discuter du rôle de la Bibliothèque nationale du Canada dans son développement.

1- Introduction

Référence Virtuelle Canada (RVC) est un service automatisé de référence utilisant l'apport technologique du WWW. Il a été initié par la Bibliothèque nationale du Canada (BNC) au printemps 2001 et est entré en mode test au début de 2002. Il fait appel à la contribution d'une vaste gamme de bibliothèques et d'institutions connexes du Canada. Le développement du service RVC doit beaucoup au travail de pionnier effectué par la *Library of Congress* et son équipe du Collaborative Digital Reference Service (CDRS). Nous tenons à souligner leur contribution et leur disons merci. Nous aimerions également souligner l'important support financier que nous avons reçu du Ministère du Patrimoine canadien et du Programme des services de dépôt de Communication Canada.

La Bibliothèque nationale du Canada a participé activement au développement de CDRS depuis les débuts du service au cours de l'année 1999. Elle est également membre du Conseil consultatif de QuestionPoint, qui était antérieurement CDRS. Encore aujourd'hui, ses *Services de référence et d'information* répondent aux questions provenant du service QuestionPoint de OCLC (Online Computer Library Center) portant sur un thème canadien et ils soumettent certaines questions hors de ses champs de spécialité. OCLC a partagé avec la BNC les éléments et la structure de la base de données des profils des membres. De plus, la Bibliothèque nationale du Canada échange de l'information sur le service RVC et sur les services de référence virtuelle avec, entre autre, la National Library of Australia et la National Library Board of Singapore.

Dans cet article, nous allons définir ce qu'est le service Référence Virtuelle Canada, nous allons observer les particularités du contexte canadien dans lequel il évolue, nous allons considérer RVC en tant que service de référence oeuvrant dans l'environnement multiculturel canadien et, finalement, nous allons discuter du rôle de la Bibliothèque nationale du Canada à son développement.

2- RVC : qu'est-ce que c'est ?

L'implantation du service RVC dans une institution donnée requiert peu de ressources techniques. En fait, il s'agit d'un service gratuit qui demande un ordinateur, une ligne téléphonique, une adresse courriel et un accès au World Wide Web. La liaison entre le service RVC et les institutions membres se fera par un va-et-vient de courriels qui informent une institution que sa collaboration est demandée, et par l'accès au logiciel lui-même, ce dernier résidant à la BNC.

Trois concepts clés retiennent notre attention lorsque nous discutons du RVC: 1) le processus automatisé; 2) la collaboration entre les membres; 3) le réseau de bibliothèques et d'institutions connexes.

-un processus automatisé

L'ossature du service RVC est constituée de trois éléments : un logiciel acheminant des demandes de référence; un profil de membres dans lequel les institutions participantes inscrivent certaines caractéristiques telles les sujets couverts par leurs collections, la profondeur de cette couverture, les heures de service, leurs capacités linguistiques; et finalement les questions de référence elles-mêmes, qui sont également codifiées afin qu'elles puissent être acheminées automatiquement à l'institution membre qui est la mieux outillée pour y répondre.

Éventuellement, une base de données de questions et de réponses traitées par Référence Virtuelle Canada sera mise sur pied. Nous entrevoyons que les membres de RVC, tout comme les usagers finaux, pourront aussi consulter diverses bases de données de questions et de réponses canadiennes liées au service RVC afin de trouver réponses à leurs questions simples et factuelles. Nos projets incluent également le développement de liens automatisés avec le prêt entre bibliothèques et le catalogage.

-le service RVC mise sur la collaboration

La force du service RVC réside dans la collaboration entre ses membres. Alors que les bibliothèques peinent à acquérir tout ce qui est pertinent à la réalisation de leurs mandats, alors que les attentes des clientèles rendent les transactions de référence de plus en plus exigeantes, le milieu des bibliothèques doit inventer des moyens de demeurer pertinent dans un monde de plus en plus virtuel. La collaboration est un moyen par lequel il peut tendre à mieux servir ses clientèles.

Déjà des degrés de collaboration existent dans le domaine du catalogage, du prêt entre bibliothèques, et de la prestation des services de référence. Des produits canadiens, issus de la Bibliothèque nationale du Canada, comme le catalogue Amicus Web, le service de prêt entre bibliothèques, ainsi que des politiques comme les *Politiques de prêt entre bibliothèques au Canada* en sont des exemples. Cette collaboration existe aussi au plan international : par exemple, la réalisation du format *MARC21* et les travaux sur *Dublin Core*.

La prochaine étape à réaliser, donc, est de poursuivre la collaboration dans le développement de services de référence. Au Canada, des exemples de collaboration dans ce domaine existent déjà. Mentionnons le service *Ask A Question*¹, qui implique des institutions post-secondaires en Alberta, ainsi que plus récemment des bibliothèques publiques, et le réseau des bibliothèques publiques de la Saskatchewan².

-l'importance des réseaux

Nous avons tous établi des réseaux de contacts professionnels. Au plan international, nous tissons activement des liens en participant à des conférences comme celle-ci. Dans nos pays respectifs, nous sommes membres d'associations de bibliothécaires et de documentalistes. En communiquant avec nos collègues d'une même ville, d'une même région, nous bâtissons des moyens nous permettant de mieux accomplir notre travail. Le service RVC est une autre façon d'entrer et de demeurer en contact avec nos collègues ; il permet de participer à un réseau pan-canadien et ouvre la porte à la collaboration internationale.

Le service RVC veut favoriser le maintien et l'établissement de liens entre les bibliothèques d'une même région, favorisant ainsi les institutions régionales. Il veut mettre en évidence le travail accompli par ces institutions dans la prestation de service aux populations locales. L'un des buts du service RVC est de faire valoir l'apport des petites bibliothèques publiques à la richesse et au dynamisme de la vie culturelle des régions.

3- RVC : un service canadien

-interface bilingue et service multilingue

Le Canada est un pays officiellement bilingue. Ce bilinguisme officiel oblige les institutions du gouvernement fédéral à offrir des services dans ces deux langues. Le service RVC a été construit de façon entièrement bilingue. L'interface sera disponible, au choix, soit en français, soit en anglais. Le service RVC se veut aussi un service capable de répondre aux questions rédigées dans une autre langue que l'anglais ou le français. Les institutions participantes inscrivent dans leur profil de membre leurs caractéristiques linguistiques. Ceci comprend les langues parlées par leurs employés et aussi les langues de leurs collections.

-importance du droit d'auteur

Le respect du droit d'auteur est fondamental au sein des bibliothèques canadiennes. Dans le contexte légal canadien, on doit considérer le droit d'auteur lorsqu'on traite d'une question de référence. Ainsi, les institutions impliquées dans une transaction utilisant cette question doivent faire tout en leur pouvoir pour protéger cette propriété intellectuelle. Le droit d'auteur est également lié à la réponse et les mêmes droits, responsabilités et exigences y sont associés.

Ceci a un impact non-négligeable sur le mode de fonctionnement du service RVC, que ce soit en rapport aux caractéristiques techniques que doit posséder le logiciel ou encore en regard des ententes que vont signer les institutions participantes au service RVC. Tout ceci demeure relativement simple dans un contexte strictement canadien, mais il se complexifie lorsqu'une transaction de référence dépasse les frontières nationales.

-questions de confidentialité

Associé à ces implications du droit d'auteur canadien, nous avons également dû prendre en considération tous les éléments qui portent sur la protection de la vie privée et ce, en tenant compte des lois du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux et territoriaux. Aucun élément du service ne doit permettre d'identifier la personne qui soumet la question de référence. Ceci est encore plus important si cette personne est d'âge mineur. Le service RVC ne peut demander d'éléments d'identification personnelle et doit s'assurer de protéger l'identité de la personne qui pose la question.

-institutions participantes

La participation au service RVC est ouvert à tous les services ou institutions canadiens qui offrent un service de référence. Ceci se traduira donc par la participation de bibliothèques publiques, universitaires, spécialisées, gouvernementales, de musées, de centres d'archives et autres centres de renseignements spécialisés. Les sujets couverts présentement par les membres du service RVC touchent tous les thèmes de la société canadienne : sciences humaines, sciences sociales, littératures, sciences pures et appliquées, santé, agriculture, information gouvernementale, droit, etc. L'équipe de gestion du service RVC est constamment à la recherche de nouveaux membres. Ce recrutement continu permettra de combler les lacunes qui peuvent exister dans la couverture thématique du service RVC

La force du service RVC réside dans le dynamisme de ses membres. Chaque institution participante possède des caractéristiques qui la rend unique et c'est l'union de celles-ci qui crée le service RVC. Cette communication accrue entre divers types d'institutions a comme effet d'améliorer les modes de travail de tous et chacun. En étant en contact les unes avec les autres, chaque institution membre peut apprendre des diverses expériences vécues par l'autre.

-tisser des liens entre les collections canadiennes

La profondeur et la spécificité des collections canadiennes, l'excellence des normes de service, le savoir-faire des employés sont gages de succès. Le service RVC permet de tisser des liens entre ces collections, favorise le partage des ressources et facilite la diffusion d'un savoir spécifiquement canadien.

Le monde des bibliothèques canadiennes est, depuis plusieurs années, confronté à une baisse constante de ses budgets, que ce soient les budgets d'opération, de recrutement ou d'acquisition. Il devient alors plus difficile de répondre à un nombre croissant de questions de plus en plus complexes, avec des ressources qui vont en diminuant. Cette situation, qui nous l'avouons volontiers n'a rien d'exclusivement canadien, peut être redressée par une meilleure mise en commun des ressources. Déjà, le milieu des bibliothèques universitaires canadiennes est actif dans la mise en commun des achats; les bibliothèques du gouvernement fédéral font de même en identifiant des thèmes de collections et en se rabattant sur les bibliothèques d'autres ministères pour répondre à certaines questions qu'elles reçoivent de leur clientèle. Au Canada, nous avons également été capables de mettre sur pied *Le Projet canadien de licences de site nationales*.³ Tous sont autant d'exemples de mise en commun des ressources de bibliothèques canadiennes.

Comme nous le mentionnons plus haut, ces lacunes se font également sentir dans un domaine comme la prestation des services de référence. Le manque de ressources, qu'elles soient financières ou autres, contraint les bibliothèques à considérer des solutions innovatrices. Le service RVC est une de ces solutions, parmi d'autres, qui s'offrent aux bibliothèques.

-diffusion et promotion de savoirs canadiens

Le Canada est une société d'information qui crée un contenu de qualité. Certaines barrières, parfois juridiques, parfois économiques, souvent géographiques entravent la diffusion de cette information. Plusieurs collections particulières se retrouvent dans des bibliothèques et autres

centres d'information connus que de très peu d'initiés. La participation de ces institutions au service RVC fera accroître la promotion de leurs collections, permettant par le fait même une meilleure diffusion du savoir. Combien de petites bibliothèques publiques possèdent de riches collections sur l'histoire de leur localité, le fruit du travail d'historiens amateurs chérissant l'évolution historique de leur coin de pays? Combien y-t-il de centres de documentation possédant de l'information sur des sujets comme l'alphabétisation, le SIDA, le développement durable, le sport amateur qui ne sont que mal connus de la population? Combien d'associations de généalogie ne sont connues que des généalogistes qui les fréquentent? Et on pourrait continuer la liste pendant bien longtemps.

Le service RVC veut attirer ces membres potentiels. Il veut donner à ces collections la publicité qu'elles méritent. En s'assurant que l'institution qui répond à une question reçoive la mention qui lui revient, il veut faire la promotion de l'existence de ces collections d'une richesse nationale inestimable.

4- RVC : un service canadien dans un environnement multiculturel

Tout en reconnaissant le rôle des communautés autochtones, le Canada est un pays construit sur les bases de l'immigration. Outre les deux groupes culturels historiques (souches française et britannique), on y retrouve de nombreux représentants d'autres communautés culturelles. Au cours du XXe siècle, l'Ouest du pays a été peuplé par l'immigration en provenance de pays d'Europe de l'Est et des pays scandinaves; la Colombie-Britannique, sur les côtes de l'océan Pacifique, a été fortement peuplée par une immigration venant de l'Asie, surtout de Chine; les provinces atlantiques sont peuplées, entre autre, par des gens de descendance acadiennes et britanniques; l'Ontario et le Québec, en tant que provinces les plus fortement industrialisée, ont joué un rôle de pôle d'attraction pour des immigrants venus des quatre coins du monde.

Ce développement démographique a enrichi et diversifié la réalité canadienne. Le tissu social canadien est d'une complexité intrigante et heureuse. Si souvent les familles issues de parents immigrés en sont rendues à la deuxième, troisième ou quatrième génération, il est tout aussi fréquent de rencontrer des familles fraîchement arrivées au pays.

Comme dans l'essentiel des pays du monde, on retrouve la majorité de ces nouveaux canadiens dans les grands centres urbains. Des bibliothèques comme la Toronto Public Library, la Vancouver Public Library, la Bibliothèque de Montréal desservent des clientèles représentant une multitude de communautés culturelles. En étant associé à ces bibliothèques, RVC se doit d'offrir des services pertinents qui tiennent compte des particularités et des attentes des clientèles.

La collaboration avec les institutions oeuvrant dans les grandes villes du Canada joue ici un rôle pédagogique. Elles vont diriger, en donnant l'exemple, le service RVC sur les démarches à suivre afin de servir avec respect des clientèles provenant des communautés culturelles. Le service RVC n'est rien sans cette collaboration nationale et l'atteinte de ces objectifs n'en est que l'expression finale.

La mise en commun des collections, dont nous avons discuté précédemment, est un autre élément qui permet au service d'atteindre la totalité des populations du Canada. Par exemple, une personne d'origine ukrainienne qui habite à Montréal pourra, à l'aide du service RVC, bénéficier des connaissances et des compétences reliées aux collections des bibliothèques publiques et universitaires des provinces des prairies; une personne autochtone qui habite Winnipeg pourra bénéficier de la collection du centre de ressources de l'Assemblée de Premières Nations à Ottawa ; une personne de descendance acadienne pourra profiter des ressources du Centre d'études acadiennes de l'Université de Moncton.

Le milieu des bibliothèques canadiennes est conscient du travail qui reste à accomplir avant de parvenir à servir adéquatement les communautés culturelles. Nous espérons que le service RVC est un pas dans la bonne direction, qu'il va permettre aux bibliothèques d'offrir des services mieux adaptés, et qu'il va faciliter un rapprochement de l'ensemble des populations canadiennes avec leurs bibliothèques.

5- Quel est le rôle de la Bibliothèque nationale du Canada?

À titre d'initiatrice du service RVC, la Bibliothèque nationale du Canada joue un rôle clé dans son développement. Une équipe comprenant des bibliothécaires de référence, une bibliothécaire analyste et des programmeurs de la Bibliothèque nationale du Canada a travaillé à élaborer le logiciel de RVC et à établir les politiques régissant l'exploitation du service.

La gestion quotidienne du service RVC est assurée par la Bibliothèque nationale du Canada. Ceci implique la révision des demandes d'inscription au service RVC, la création de dossiers de membres, et la maintenance du logiciel d'administration des questions et des réponses.

Mais la BNC n'est pas la seule garante du succès du service RVC et, à ce titre, elle a fait appel à la collaboration de la communauté des bibliothèques et des institutions connexes pour assumer certains aspects de sa gestion et pour remplir une fonction de direction. L'un des rôles de la Bibliothèque nationale du Canada est d'appuyer les initiatives et la recherche appliquée et de participer à l'élaboration de politiques dans les domaines liés aux services de bibliothèque et d'information au Canada. Des politiques et des plans nationaux sont élaborés de concert avec des associations professionnelles oeuvrant dans des domaines tels que : l'autoroute de l'information, la mise en commun des ressources, les bibliothèques du gouvernement fédéral du Canada, la conservation et la prestation de services aux personnes handicapées.

En facilitant la communication et l'échange de services entre les bibliothèques canadiennes, la Bibliothèque nationale du Canada, par l'entremise du service RVC, aide à rassembler la communauté des bibliothèques canadiennes.

6- Conclusion

Le milieu des bibliothèques canadiennes mise de plus en plus sur l'établissement de réseaux et d'ententes afin de toujours mieux servir ses clientèles. C'est donc dans ce contexte que le service Référence Virtuelle Canada a été mis sur pied au Canada. Mais force est de constater

qu'offrir un service qui veut apporter de l'information à l'ensemble des Canadiennes et des Canadiens doit se faire en tenant compte de plusieurs caractéristiques. Nous avons abordé dans cet article quelques-uns de ces éléments : la dualité linguistique, la diversité culturelle, et le cadre juridique fédéral, provincial et territorial.

Il est fort encourageant de constater que le monde des bibliothèques ne craint pas de s'investir et de transformer ses modes de fonctionnement. Les travaux et les recherches effectués dans le domaine de la référence virtuelle, ainsi que les conférences qui gravitent autour de ce thème, démontrent bien ce dynamisme que nous retrouvons dans nos rangs. Mais tous les intervenants oeuvrant dans ce domaine savent bien que nous ne faisons que commencer et que l'essentiel du travail reste à effectuer. Les changements technologiques nous permettront de transformer davantage la façon dont nous offrons nos services. Ceci étant dit, nous ne devons jamais oublier que la technologie n'est ici qu'un des moyens qui s'offrent à nous afin de servir nos clients. Elle n'est pas une fin en soi.

¹ . « Ask A Question » . – Grant MacEwan College. – [Réf. du 1 mars 2002]. – Accès : <http://www.lrc.gmcc.ab.ca/research/ask>

² . « Saskatchewan Libraries : Ask Us! ». – Saskatchewan Libraries. – [Réf. du 1 mars 2002]. – Accès : <http://www.lib.sk.ca/askus>

³ . « Projet canadien de licences de site nationales ». – Université d'Ottawa. – [Réf. du 1 mars 2002]. – Accès : <http://www.uottawa.ca/library/cnslp>



National Library
of Canada

Bibliothèque nationale
du Canada

RÉFÉRENCE VIRTUELLE CANADA

--

VIRTUAL REFERENCE CANADA

Ms. Franceen Gaudet

M. Nicolas Savard

National Library of Canada

Bibliothèque nationale du Canada



RÉFÉRENCE VIRTUELLE CANADA

- ◆ Introduction

- ◆ RVC : qu'est-ce que c'est ?
 - ◆ Un processus automatisé
 - ◆ Mise sur la collaboration
 - ◆ Importance des réseaux



RÉFÉRENCE VIRTUELLE CANADA

- ◆ RVC : un service canadien
 - ◆ Interface bilingue et service multilingue
 - ◆ Importance du droit d'auteur
 - ◆ Questions de confidentialité
 - ◆ Institutions participantes
 - ◆ Tisser des liens entre les collections canadiennes
 - ◆ Diffusion et promotion de savoirs canadiens



RÉFÉRENCE VIRTUELLE CANADA

- ◆ RVC : un service canadien dans un environnement multiculturel
- ◆ Quel est le rôle de la Bibliothèque nationale du Canada ?
- ◆ Conclusion



National Library
of Canada

Bibliothèque nationale
du Canada

RÉFÉRENCE VIRTUELLE CANADA

Référence virtuelle Canada

a/s Bibliothèque nationale du Canada

395, rue Wellington

Pièce 229

Ottawa (Ontario)

K1A 0N4

CANADA

Courriel : vrc-rvc@nlc-bnc.ca

Site web : <http://www.nlc-bnc.ca/vrc-rvc>