

# La référence virtuelle en temps réel: avantages et défis

**Pascal Lupien**

Bibliothécaire des services aux usagers  
Bibliothèque Ward Chipman  
Université du Nouveau-Brunswick  
à Saint-Jean  
plupien@unbsj.ca

La référence virtuelle en temps réel constitue une étape importante dans la mise en ligne des nouveaux services de bibliothèque. Cette technologie permet non seulement aux bibliothécaires de répondre aux questions factuelles des usagers à distance, mais aussi d'offrir de la formation sur les stratégies de recherche en ligne. Les bibliothèques francophones et bilingues commencent tout juste à se lancer dans le monde des services de référence virtuelle et elles auront, à cet égard, de nombreux défis à relever.

Depuis quelques années, les bibliothèques académiques et publiques s'engagent dans le développement de services novateurs visant à répondre aux besoins des usagers dans une société où l'information prend de plus en plus d'importance. La référence virtuelle en temps réel figure au premier plan de cette gamme de nouveaux services. Aujourd'hui, quelques centaines de bibliothèques nord-américaines offrent déjà la référence à distance, et ce nombre augmente d'année en année. Jusqu'à présent, la référence virtuelle est surtout présente dans les bibliothèques anglophones, mais de plus en plus de bibliothèques francophones s'intéressent au développement de ce genre de service. La littérature anglophone dans le domaine de la bibliothéconomie et des sciences de l'information comprend une panoplie d'articles qui traitent des services de référence électroniques, mais il en existe très peu en français. La mise sur pied d'un service de cette envergure n'est jamais facile puisque le développement d'un service de référence virtuelle francophone ou bilingue pose toute une série de défis supplémentaires: choix d'un logiciel offrant une interface française convenable, disponibilité du personnel bilingue, accès aux ressources électroniques en français et établissement des partenariats avec d'autres institutions pouvant offrir un service en français. Cet article vise à présenter une introduction à la référence virtuelle en temps réel et à explorer les défis particuliers auxquels seront confrontées les bibliothèques francophones et bilingues intéressées à se lancer dans l'aventure.

## Qu'est-ce que la référence virtuelle en temps réel?

La référence virtuelle est une façon novatrice de fournir un service de référence traditionnel dans un environnement électronique. Ce type de service est connu aussi sous d'autres noms: référence digitale, référence à distance, télé-référence, etc. L'un des éléments-clés de la référence virtuelle est le clavardage (*chat*). Cette fonctionnalité permet aux usagers de communiquer avec un bibliothécaire, de poser des questions (soit des questions factuelles traditionnelles, soit des questions sur l'utilisation des ressources électroniques) et de recevoir une réponse « en direct ». Plusieurs bibliothèques ont déjà commencé à explorer la prochaine génération de services de référence virtuelle: la référence par voix sur IP. Cette technologie contribuera sans doute au développement de services de référence plus efficaces dans un avenir plus ou moins rapproché, mais exige du matériel informatique spécial du côté de l'utilisateur (microphone, haut-parleurs, etc). Pour le moment, la plupart des bibliothèques se sont limitées à la communication par clavardage.

La référence virtuelle est bien plus qu'un service de courtage d'information en ligne. Ce qui distingue la référence virtuelle de ces services commerciaux, c'est l'aspect de formation à la recherche: on ne cherche pas seulement à répondre aux questions des usagers, on veut aussi leur offrir la possibilité de développer une culture de l'information.

---

### *Virtual reference in real time: advantages and challenges*

*Real time virtual reference is an important step in the digitization of new library services. This technology not only enables librarians to answer factual questions from out-of-reach users, but also offers training on online research strategies. Libraries, be they francophone or bilingual, are just beginning to step into the virtual reference service world. In this regard, they will have to face many challenges.*

Les meilleurs services de référence virtuelle permettent aux bibliothécaires de manipuler le navigateur de l'utilisateur, de lui envoyer des ressources directement et de « co-naviguer » avec lui. La co-navigation est une fonction interactive qui varie selon le logiciel utilisé, mais qui offre généralement certaines possibilités: l'utilisateur et le bibliothécaire peuvent visionner les mêmes pages simultanément (y compris les catalogues en ligne et les bases de données électroniques), le bibliothécaire peut aider l'utilisateur à remplir des formulaires en ligne ou à saisir des termes dans une zone de recherche, le bibliothécaire peut partager des fichiers avec l'utilisateur, etc. (voir figure 1 pour un exemple d'interface de logiciel).

En intégrant ces fonctionnalités complexes d'interactivité, la référence virtuelle devient un outil de formation puissant, permettant aux bibliothécaires de guider l'utilisateur à travers les étapes de la recherche électronique. Elle nous permet alors d'aller beaucoup plus loin que la référence par courrier électronique ou même par téléphone.

L'utilisation des services commerciaux ne cesse d'augmenter, mais la qualité de ces services est souvent douteuse puisque les agents de recherche ne sont pas des professionnels et ils n'utilisent pas nécessairement les meilleures ressources pour répondre aux usagers. Par ailleurs, de plus en plus de services commencent à imposer des frais d'utilisation. Par exemple, un nouveau service de recherche de Google propose des recherches pour un tarif qui varie selon le niveau de difficulté de la question (de 4\$-50\$ US par question). La plupart de ces services fonctionnent comme une vente aux enchères: l'utilisateur propose un montant d'argent pour une réponse à une question et les agents de recherche choisissent les questions auxquelles ils veulent répondre. Les bibliothèques et les bibliothécaires peuvent offrir ce que ces services commerciaux n'offrent pas: l'expérience et l'expertise de professionnels de l'information ayant accès à bien plus d'outils que ce qui existe sur le Web.

Les bibliothèques et les bibliothécaires peuvent offrir ce que ces services commerciaux n'offrent pas: l'expérience et l'expertise de professionnels de l'information ayant accès à bien plus d'outils que ce qui existe sur le Web.

## Choix d'un logiciel de référence virtuelle

L'achat du logiciel constitue une étape essentielle dans la planification d'un service de référence virtuelle. Le logiciel déterminera le niveau de service que la bibliothèque peut offrir au public. On

soit flexible et qui permette éventuellement au service d'évoluer et de suivre les tendances dans le domaine de la référence en ligne.

Les fonctionnalités varient énormément d'un produit à l'autre. Les logiciels sont généralement divisés en deux catégories, les systèmes de base et les systèmes avancés (Coffman, 2001). Les premiers offrent des fonctionnalités simples: clavardage et envoi de pages Web à l'utilisateur. Dans cette catégorie, on trouve des produits comme LiveAssistance, LivePerson et LiveHelper. Parmi les logiciels plus avancés, on retrouve Virtual



Exemples d'écrans de référence virtuelle (voir pages suivantes)

Écran d'un service de référence virtuelle en français, logiciel Virtual Reference Toolkit de Tutor.com. Du côté gauche, on voit la fenêtre de co-navigation. Cette fenêtre est interactive: l'utilisateur et le bibliothécaire peuvent visionner et naviguer simultanément sur les sites Web, les catalogues et les bases de données.

veut pouvoir communiquer avec les usagers en temps réel, ce qui nécessite une interface de clavardage facile à utiliser. On veut aussi pouvoir aider et guider les usagers tout en faisant de la formation en ligne; ceci exigera des fonctionnalités de co-navigation plus avancées. Le service doit cependant être facile à utiliser. De plus, on veut un logiciel qui

Reference Toolkit (VRT) de Tutor.com (anciennement LSSI), Question Point de OCLC et VRL Plus de Docutek. Ces produits offrent des fonctionnalités plus poussées: co-navigation complète, création d'une transcription de la session, envoi de captures d'écran, possibilité de marquer ou d'écrire sur les pages Web, partage de fichiers (Word, JPG,

etc.). Évidemment, ces logiciels sont plus dispendieux, mais ils nous donnent la possibilité de reproduire plus fidèlement l'expérience d'un service de référence dans l'environnement électronique<sup>1</sup>.

Pour les bibliothèques qui cherchent à développer un service de référence en français ou bilingue, le choix du logiciel présente un défi supplémentaire, soit la présence d'une interface en français. Il s'agit d'abord d'identifier les compagnies qui offrent un tel produit. Beaucoup de logiciels ne sont disponibles qu'en anglais et cette situation forcera les bibliothèques franco-

Question Point et VRT de Tutor.com, entre autres, offrent l'interface en français du côté de l'utilisateur. D'autres compagnies proposent la possibilité de traduire leur logiciel suite à la signature d'une entente avec la bibliothèque. Jusqu'à présent, très peu de compagnies ont créé une interface française à la fois du côté de l'utilisateur et du côté du bibliothécaire [OCLC (Question Point) et Tutor.com (VRT) font partie de celles qui le font].

Les bibliothécaires francophones et bilingues découvriront très vite qu'il n'est pas seulement question de trouver

Comme la plupart des logiciels ont été conçus pour la prestation du service en langue anglaise, il existe souvent des problèmes d'interprétation des caractères. Ceci peut rendre un service de référence virtuelle inaccessible aux usagers francophones. Et même si l'interface du logiciel est disponible en français, il faut s'assurer que la co-navigation et le clavardage fonctionnent bien. Par exemple, lorsqu'on essaie de co-naviguer avec un usager sur Internet, est-ce que les accents apparaissent clairement dans la fenêtre de co-navigation? Il faut vérifier plusieurs sites Web et essayer avec différents navigateurs (Explorer, Netscape, etc). En ce qui concerne la fonction de clavardage, est-ce que l'utilisateur et le bibliothécaire peuvent saisir les accents? Est-ce que les accents apparaissent du côté de l'utilisateur ainsi que du côté du bibliothécaire? Est-ce que tous les accents et les caractères français dont l'utilisateur aura besoin sont disponibles? Afin d'éviter des maux de tête interminables, il est préférable de régler ces problèmes avant d'acheter un logiciel. Si l'on constate des problèmes linguistiques pendant la période d'essai et que le fournisseur du logiciel est incapable de les régler avant la fin de cette période, il vaut mieux attendre. Beaucoup de bibliothèques ont appris que les vendeurs qui promettent de corriger ces problèmes de langue au plus vite paraissent beaucoup moins pressés lorsqu'ils ont déjà l'argent dans leur poche. Par ailleurs, il faut aussi se méfier des fournisseurs qui prétendent être en mesure de traduire le logiciel après l'achat du produit.



phones et bilingues à éliminer certains produits dès le départ.

Il y a un an seulement, très peu de fournisseurs offraient une interface française ou bilingue. Certaines compagnies avaient déjà commencé à développer une interface espagnole afin de répondre aux besoins des bibliothèques américaines desservant la population hispanophone des États-Unis. Plus récemment encore, certaines compagnies se sont intéressées davantage aux besoins des bibliothèques québécoises et canadiennes. Aujourd'hui, les logiciels LiveAssistance,

un produit offrant une interface en français, mais qu'il faut aussi trouver un produit offrant une interface en français bien construite. Avant de passer au choix final, il faut donc absolument demander une période d'essai et bien tester les interfaces (la plupart des compagnies offrent une période d'essai gratuite). Certaines compagnies font traduire leur interface par des traducteurs professionnels tandis que d'autres les font traduire par des membres de leur personnel. Il faut alors vérifier tous les écrans et les fichiers disponibles aux usagers afin de bien analyser la qualité de la langue.

La bibliothèque doit aussi décider du nombre de sièges à acheter. Cette décision dépendra de plusieurs facteurs: clientèle desservie par la bibliothèque, personnel disponible (voir la section suivante) et moyens financiers de la bibliothèque. Dans le monde de la référence virtuelle, un siège fonctionne un peu comme une ligne téléphonique: avec un seul siège, la bibliothèque pourra répondre à un usager à la fois; avec deux sièges, elle pourra en servir deux, et ainsi de suite. Si tous les sièges sont « occupés », les usagers qui tentent



d'accéder au service de référence veront un message indiquant qu'un membre du personnel sera disponible sous peu. Le coût de chaque siège dépend du fournisseur: avec VRT de Tutor.com, la bibliothèque doit payer des frais d'exploitation annuels pour chaque siège qu'elle ajoute, tandis qu'avec Question Point de OCLC, un nombre de sièges prédéterminé fait partie du coût annuel. Au Canada, les bibliothèques francophones et bilingues qui songent à développer un service de référence à distance semblent s'intéresser davantage à Question Point. Il faut mentionner aussi que OCLC, le propriétaire de Question

gestionnaires doivent d'abord décider si leur niveau de dotation leur permet d'assurer la prestation du service ou si l'embauche de ressources additionnelles est nécessaire. Il faut ensuite décider si les tâches seront divisées entre bibliothécaires et aide-bibliothécaires. On doit définir aussi le niveau de formation requise pour le personnel et planifier des sessions de formation. Finalement, les gestionnaires doivent bien connaître les capacités linguistiques du personnel afin de déterminer s'il est en mesure d'offrir un service bilingue. Il est essentiel que la prestation et la disponibilité du service ne nuisent aucunement au

priorités, on va probablement servir les gens physiquement présents au bureau de référence, ce qui risque de nuire au service virtuel.

La disponibilité et la qualité d'un service de référence sont des facteurs de réussite importants, d'autant plus que les usagers de bibliothèque ont des attentes de plus en plus élevées, surtout dans un environnement virtuel (Kenny, 2002; Dougherty, 2002). Une partie de la popularité des services commerciaux peut être attribuée au fait que ces derniers offrent un service 24 heures sur 24, 7 jours par semaine. Bien que la mise en place d'un service 24/24 ne soit pas réaliste pour la plupart des bibliothèques (et très peu de bibliothèques le font), il faut du moins que le service soit disponible pendant les heures où les gens veulent l'utiliser. L'achalandage peut varier selon le lieu géographique et le type de bibliothèque, mais un fait demeure constant: si les usagers potentiels croient que le service n'est pas disponible aux heures qui leur conviennent, ils ne s'en serviront pas. Pendant les heures plus achalandées, il est préférable que plus d'un(e) employé(e)s à la fois s'occupent du service (ceci n'est possible que si la bibliothèque achète plus d'un siège).

Dans le cas d'un service bilingue, les gestionnaires doivent se poser des questions additionnelles: est-ce que tous les employés qui répondent aux usagers doivent être bilingues ou est-ce qu'on devrait plutôt diviser les employés entre ceux qui sont en mesure de répondre en anglais et ceux qui sont plus à l'aise en français? Si on choisit la première option, il faut bien sûr disposer d'assez d'employés bilingues pour répondre à la demande, mais on risque ainsi d'exclure des bibliothécaires très qualifiés qui ne sont pas bilingues. De plus, il faut penser à la qualité de la langue écrite de chaque membre du personnel puisque les bibliothécaires communiqueront avec les usagers par écrit. Cela dit, cette première option exige moins de personnel et moins de sièges. Pendant les périodes moins achalandées, une même personne sera en

Point, possède un bureau au Québec, tandis que les bureaux de Tutor.com se trouvent aux États-Unis.

## Personnel

Selon les bibliothèques offrant déjà la référence virtuelle, la question du personnel disponible constitue l'aspect le plus complexe du développement d'un service de référence virtuelle (West, 2002 ; Ronan, 2003). Ceci est d'autant plus vrai pour les bibliothèques cherchant à offrir un service bilingue. Les

fonctionnement actuel des bibliothèques et que tous les services traditionnels soient maintenus, ce qui implique souvent l'augmentation des heures de travail du personnel à demi-temps et l'embauche de personnel additionnel.

Certaines bibliothèques ont choisi de s'attaquer à ce problème de manque de personnel en offrant le service de référence virtuelle à partir du bureau de référence. Or, ceci crée des difficultés au niveau de la prestation du service: pendant les périodes achalandées, puisque le personnel de référence doit établir des



mesure de répondre aux usagers dans les deux langues.

Si on choisit la deuxième option, il faudra plus de bibliothécaires disponibles pour offrir le service (il faudrait toujours avoir au moins un bibliothécaire anglophone et un bibliothécaire francophone prêts à répondre aux questions). Il faudrait aussi avoir un nombre suffisant de sièges. Cette option permet d'assurer la qualité de la langue et permet aussi aux bibliothécaires de se spécialiser dans les ressources disponibles dans leur langue.

Au-delà de ces questions de langue existe bien sûr celle de la qualité du service offert aux usagers: ce sont les membres du personnel qui en seront responsables. Même si la bibliothèque achète le logiciel le plus performant qui soit, les usagers n'utiliseront pas le service si le bibliothécaire « à l'autre bout » ne répond pas à leurs besoins (Ronan, 2003). Les gestionnaires doivent alors choisir les membres de l'équipe de référence virtuelle en fonction de leurs habiletés.

## Ressources additionnelles

Afin d'offrir un service de référence de qualité, il est important d'améliorer les collections électroniques de la bibliothèque, collections auxquelles on devrait pouvoir accéder à distance. Toutefois, les bibliothèques peuvent aussi continuer à utiliser leurs collections de référence traditionnelles pour répondre aux questions de référence des usagers: les logiciels comme VRT et Question Point offrent la possibilité de numériser une page d'un document imprimé et d'envoyer le fichier directement à l'utilisateur.

Les bibliothèques francophones et bilingues qui veulent offrir le même niveau d'accès aux ressources en français savent qu'il est souvent difficile de trouver des ressources électroniques en français répondant aux besoins des usagers. Il existe des milliers de bases de

données et de périodiques électroniques en langue anglaise, mais une telle quantité de ressources n'existe tout simplement pas en français et il n'y a souvent aucun équivalent convenable. On trouve également moins de ressources spécialisées et moins de bases offrant des documents en plein texte en français. Les bibliothèques doivent alors choisir: se concentrer uniquement sur des ressources en français ou offrir l'accès aux meilleures ressources disponibles. La décision dépendra bien sûr du type de bibliothèque et des besoins de sa clientèle. Au Canada, ceci est généralement moins problématique en milieu universitaire, où les chercheurs s'attendent à avoir accès aux meilleures ressources, qu'elles soient en anglais ou en français. Quoi qu'il en soit, toute bibliothèque cherchant à développer un service de référence virtuelle devrait s'efforcer de développer une collection de ressources « virtuelles » de référence en français. Un bon point de départ peut d'ailleurs prendre la forme d'une bibliothèque virtuelle ou d'un portail, c'est-à-dire une collection de liens organisés selon un schéma de classification convenable (beaucoup de bibliothèques ont choisi de classer ces liens selon le même schéma déjà utilisé pour la collection imprimée). Cette bibliothèque virtuelle doit offrir plus que quelques liens sur une ou deux pages Web: elle doit couvrir les mêmes sujets qu'une collection imprimée et être assez exhaustive pour répondre aux attentes des usagers. Le choix des ressources à ajouter à la bibliothèque virtuelle devrait être basé sur les critères utilisés au préalable pour les documents imprimés. Le développement continu de ce genre de portail prend du temps, mais c'est un outil essentiel à la prestation d'un service de référence virtuelle.

## Partenariats et réseautage

Le réseautage est aussi une bonne façon d'assurer une meilleure disponibilité du service. La plupart des bibliothèques qui offrent un service de référence virtuelle ont créé des liens de collaboration avec

des bibliothèques situées dans d'autres fuseaux horaires. Le réseautage permet non seulement aux bibliothèques d'augmenter les heures de service en comblant des heures supplémentaires, mais également de partager leurs connaissances entre elles. Il permet aussi de renforcer les liens entre les bibliothèques francophones et la francophonie canadienne et internationale.

Le réseautage crée cependant un autre défi pour les bibliothèques francophones et bilingues: trouver des partenaires reste problématique puisque très peu de bibliothèques francophones offrent la référence virtuelle en temps réel. Cela dit, de plus en plus de bibliothèques francophones et bilingues au Québec et au Nouveau-Brunswick sont en train d'étudier la possibilité de se lancer dans le monde de la référence virtuelle. Des possibilités de partenariat commencent donc tout juste à s'ouvrir. La bibliothèque ÉPC-Biologie de l'Université de Montréal offre déjà un service d'aide à distance en direct à l'aide du logiciel Question Point, et le réseau des bibliothèques de cette même université étudie la possibilité d'étendre le service à l'échelle du campus. Le Centre régional de services aux bibliothèques publiques de la Montérégie (CRSBPM) vient de lancer un projet pilote en référence virtuelle en utilisant aussi Question Point. Au Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick, un projet pilote de service de référence virtuelle bilingue est à l'étude<sup>2</sup>.

Il faut aussi mentionner à ce titre que la Bibliothèque nationale du Canada a lancé un service bilingue qui s'appelle Référence virtuelle Canada (RVC). Ce projet vise à encourager les bibliothèques à partager leur expertise et leurs connaissances en établissant un réseau national de référence virtuelle (la BNC, de son côté, participe à un réseau international). RVC est disponible pour toutes les bibliothèques et centres de documentation au Canada et, soulignons-le, ce service est particulièrement bien adapté aux bibliothèques offrant un service de référence virtuelle. RVC n'est pas un service en

temps réel, du moins pour le moment. Le logiciel distribue les questions selon un algorithme fondé sur le profil établi par chaque membre. Les membres peuvent contrôler le type ainsi que le nombre de questions qu'ils reçoivent en précisant leurs préférences dans leur profil. Il est possible de s'inscrire comme membre répondant, c'est-à-dire un membre qui répond à un nombre déterminé de questions par mois, et comme membre demandeur, soit un membre qui soumet des questions seulement, ou comme membre demandeur et répondant à la fois<sup>3</sup>.

## Conclusion

L'ère de l'information et les technologies qui l'accompagnent offrent des possibilités fort intéressantes pour les bibliothèques et leurs usagers, particulièrement en ce qui concerne l'amélioration de l'accessibilité à l'information. À cet égard, la référence virtuelle constitue une étape importante dans la mise en ligne des différents produits et services de référence. Depuis quelques années déjà, les bibliothèques offrent de plus en plus de ressources en format électronique, mais on a jusqu'à maintenant négligé les services de référence nécessaires pour aider les gens à exploiter ces ressources. La référence virtuelle permet aux bibliothécaires de sortir des murs de la bibliothèque traditionnelle et d'aller chercher les usagers là où ils sont et là où ils ont besoin d'aide. Dorénavant, les usagers pourront accéder aux services de référence et de formation à partir des bibliothèques, des écoles, des centres d'accès communautaire, de la maison ou même du bureau. Les bibliothécaires pourront alors offrir non seulement des réponses factuelles, mais aussi de la formation aux ressources informationnelles électroniques, à l'utilisation de l'Internet et à l'évaluation des ressources électroniques.

## Notes

1. Pour plus d'information sur ces produits, voir les sites Web suivants:

Virtual Reference Toolkit, LSSI Tutor.com: <http://www.tutor.comlssi.com/>  
(Ce site vous permet de tester l'interface en anglais, français et en espagnol)

Question Point, OCLC:  
<http://www.questionpoint.org/>

Le site Live Ref présente un répertoire de tous les logiciels disponibles sur le marché ainsi qu'une liste (non exhaustive) de bibliothèques qui offrent la référence virtuelle:

<http://www.public.iastate.edu/~CYBE/STACKS/LiveRef.htm>  
(et cliquez sur « Real-time digital reference technologies »).

On peut aussi consulter une liste (non exhaustive) de bibliothèques qui offrent la référence virtuelle.

2. Voir les sites Web suivants:

ÉPC-Biologie de l'Université de Montréal (Service BiblioDirect):  
<http://www.bib.umontreal.ca/ED/>  
Centre régional de services aux bibliothèques publiques de la Montérégie:  
<http://crsbgp.org/>

Pour les intéressé(e)s, la New York Public Library (NYPL) offre un service de référence virtuelle bilingue (anglais-espagnol), à l'aide du logiciel VRT de LSSI. Le service, « ¡ Información en vivo! », est disponible à:  
<http://ask.nypl.org/>

3. Pour plus d'information sur Référence virtuelle Canada, veuillez consulter le site de RVC à: <http://www.nlc-bnc.ca/vrc-rvc/>

## Bibliographie

Boyer, J. 2001. « Virtual reference at the NCSU Libraries: the first one hundred days », *Information Technology and Libraries*, vol. 20, no 3 (sept.), pp. 122-128.

Coffman, S. 2001. « So you want to do virtual reference », *Public Libraries Supplement*, (sept./oct.), pp. 14-20.

Dougherty, R.M. « Reference Around the Clock: Is it in Your Future? », *American Libraries*, vol. 33 (may), pp. 44-46.

Gray, S.M. « Virtual reference services: directions and agendas », *Reference & User Services Quarterly*, vol. 39, no 4 (Summer), pp. 365-376.

Johnston, Patricia E. 2003. « Digital Reference as an Instruction Tool », *Searcher*, vol. 11, no 3 (march), pp. 31-33.

Kenny, B. 2002. « Live, Digital Reference », *Library Journal*, vol. 127, no 16 (oct.), pp. 46-50.

Lankes, R.D., John William Collins et Abby S Kasowitz. 2001. *Digital Reference Services in the New Millennium: Planning, Management, and Evaluation*. New York: Neal-Schuman Publishers, 246 p.

McClennan, M. et P. Memmott. 2001. « Roles in digital reference », *Information Technology and Libraries*, vol. 20, no 3 (sept.), pp. 143-149.

McGlamery, S. et S. Coffman. 2000. « The Librarian and Mr. Jeeves », *American Libraries*, vol. 31, no 5 (may), pp. 66-69.

Meola, Marc et Sam Stormont. 2002. *Starting and Operating Live Virtual Reference Services: A How-to-do-It Manual for Librarians*. New York: Neal-Schuman Publishers, 167 p.

Ronan, J. 2003. « Staffing a Real-Time Reference Service: The University of Florida Experience », *Internet Reference Services Quarterly*, vol. 8, no 1/2, pp. 33-47.

Smyth, J. 2003. « Virtual Reference Transcript Analysis », *Searcher*, vol. 11, no 3 (march), pp. 26-30.

Tenopir, Carol. 2001. « Virtual reference services in a real world », *Library Journal*, vol. 126, no 12, pp. 38-39.

West, K. 2002. « Managing and staffing a virtual reference service pilot project », *Felicitier*, vol. 48, no 2, pp. 64-65.