



Date : 11/08/2008

## L'AVANTAGE DE PASSER AU VIRTUEL

**Asma Al-Wreikat,**  
Al- Balqa Applied University  
Al-Salt, Jordan

*Traduction de : SAMIR HACHANI*

*Département de bibliothéconomie et des sciences documentaires  
Faculté des sciences humaines et sociales  
Université d'Alger (Algérie)*

Meeting: 158. **Reference and Information Services**  
Simultaneous Interpretation: **Not available**

---

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 74TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL  
10-14 August 2008, Québec, Canada  
<http://www.ifla.org/IV/ifla74/index.htm>

---

### **Résumé :**

*Le Service de référence virtuel (connu sous l'appellation de SRV) est en train de devenir une norme des bibliothèques dans le monde entier, spécialement dans les bibliothèques universitaires. Cette recherche va vérifier si les responsables des bibliothèques universitaires jordaniennes sont conscients de l'avantage de passer au virtuel. Dans ce but, le chercheur a créé deux groupes cibles : groupe A qui avait été mis dans un environnement virtuel réel et groupe B qui fut mis dans un environnement physique, il a créé deux listes de questions de références et les a distribuées aux deux groupes pour qu'ils y répondent chacun dans son environnement afin de calculer l'avantage de passer au virtuel.*

### **Introduction :**

Le Service de référence virtuel dans un service de temps réel particulier (service de chat) est entrain de devenir une norme dans les bibliothèques dans le monde entier et particulièrement dans les bibliothèques universitaires. Alors qu'à la fin des années 90, les bibliothèques commencèrent à inclure le Service de référence virtuel (connu sous l'appellation de SRV) en virtualisant le service de référence ; le service de consultation de la bibliothèque est géré en temps réel la plupart du temps.

Les bibliothèques universitaires en Jordanie sont considérées comme les bibliothèques les plus évoluées en matière de technologie en comparaison avec les autres types de bibliothèques. Cependant, le service de référence virtuel en temps réel est toujours inconnu et inutilisé dans les bibliothèques universitaires jordaniennes. Ceci peut être dû à des raisons différentes, dont l'ignorance de l'importance de ce genre de service et, dans certains cas, la faiblesse de l'infrastructure technologique.

Etant donné que le SRV a été utilisé dans les bibliothèques dans le monde entier depuis plus d'une décennie, ses avantages sont évidents pour les bibliothèques et les utilisateurs, mais la question qui se pose ici est : est-ce que les responsables des bibliothèques universitaires jordaniennes sont conscients de l'avantage de passer au virtuel ? Cette recherche essaiera de démontrer l'importance de l'utilisation du service en temps réel en le comparant aux services physiques.

### **Examen de la littérature :**

Le Service de référence virtuel étant un service relativement nouveau dans les bibliothèques, une revue de la littérature révèle que la plupart de ce qui a été écrit sur le Service de référence virtuel décrit ce service et le définit. Il a été défini comme «une manière nouvelle et passionnante de livraison des services de référence de bibliothèque via Internet utilisant des logiciels basés sur la technologie du «chat», le bibliothécaire peut faire une entrevue de référence en direct ; ouvrir des pages Web ; des bases de données de bibliothèque, des projections Power Point ou toute autre application logicielle sur l'ordinateur du client» (Virtuel référence 101, 2004). Kelly a décrit le Service de référence virtuel, où il a utilisé le terme service en temps réel, il prit connaissance de la première expérience de la bibliothèque de l'Université de Bowling Green State en utilisant le «chat» au service de la référence (Broughton 2001). Zheng affirma que le Service de référence virtuel émergea dans les bibliothèques au milieu des années 90 comme un développement nouveau du service de référence traditionnel (Zheng, 2006). Jasco décrivit la manière de présenter les sources d'information aux clients avant l'émergence du SRV, où les bibliothécaires marquent leur ressources favorites en ligne afin de fournir aux clients l'information voulue. Il déclara que le premier pas vers le SRV était l'idée des clients qui n'allaient pas à la bibliothèque. Une des premières caractéristiques de cette idée était le Catalogue d'accès public en ligne (OPAC) (Jasco, 2003). Aussi, les messages instantanés simples furent utilisés dans les premières phases du SRV (Virtuel référence 101, 2004). Le Service de référence virtuel en temps réel (service du «chat») est la forme la plus populaire du SRV dans les bibliothèques, ceci parce

qu'il représente une économie en temps et en énergie. Hefler déclare étant donné que l'utilisation du courrier électronique dans les services de référence prend du temps dans la mesure où les clients envoient la question et attendent que le bibliothécaire vérifie son courrier électronique et, dans beaucoup de cas, les clients ne donnent pas assez d'information dans la question alors le bibliothécaire leur envoie un message pour avoir plus d'information afin de répondre à la question (Hefler, 2001). Tout le processus peut prendre 24 heures. Alors que dans le cas de l'utilisation du service de «chat», le processus ne prendrait que quelques minutes. En outre, le service en temps réel est plus précis que [les services] de référence traditionnels, parce que les références en ligne sont mises à jour régulièrement. Cependant, Zumalt déclare qu'il y a une petite différence significative dans l'information obtenue des sources traditionnelles et les sources d'Internet (Zumalt and Pasicznyuk, 1998).

L'examen de la littérature révèle des lacunes dans la recherche et les études de l'utilisation du Service de référence en temps réel dans les bibliothèques universitaires jordaniennes et les bibliothèques dans la région. Cette recherche essaiera de combler ce vide et montrer quels avantages les bibliothèques peuvent acquérir quand elles utilisent le service en temps réel dans le service de référence.

### **Méthodologie :**

La recherche sera faite par :

- La création de deux groupes cibles d'étudiants (groupes A et groupe B)
- La création de deux listes de questions de référence identiques
- Mettre le groupe A dans un environnement de référence virtuel en temps réel pour répondre aux questions et mettre le groupe B dans un environnement physique pour répondre aux mêmes questions.
- Calculer le temps que chaque groupe met à répondre aux mêmes questions.
- Utiliser Yahoo Messenger comme le logiciel à utiliser par un bénévole du personnel de la bibliothèque pour communiquer avec le groupe A où le service de référence de «chat» n'est pas disponible dans les bibliothèques universitaires jordaniennes.

**Instruments :**

Le chercheur utilisera l'instrument quantitatif qui est la comparaison du temps passé à répondre aux questions par les deux groupes le test (*unpaired t-test*) sera utilisé pour analyser les données.

**Recueil de données :**

Pour rassembler les données, le chercheur a créé deux listes identiques de questions de référence avec deux questions dans chacune des deux listes et les a distribuées au groupe A et au groupe B pour y répondre dans deux environnements différents.

**Développer la liste des questions de référence :**

Le chercheur a développé deux questions de référence, a essayé de choisir des questions faciles à répondre et auxquelles peuvent répondre les ressources en ligne ou les ressources imprimées.

**Population de recherche :**

La population de recherche est la bibliothèque d' «Al Balqa Applied University» qui a été choisie comme échantillon des bibliothèques universitaires, car elles font partie d'un consortium où chaque nouveau service adopté par le consortium devra être disponible dans chaque bibliothèque universitaire.

**Exercice pilote :**

Le but de l'exercice pilote était de tester si toutes les questions dans la liste étaient aptes à être incluses. Si une des questions ne l'était pas, elle était réécrite ou omise avant l'ébauche finale de la liste. Le chercheur posa les questions la première fois au bibliothécaire du service de référence et demanda au personnel de la bibliothèque qui était bénévole de répondre aux questions en temps réel en utilisant Yahoo Messenger. Toutes les questions furent jugées adéquates et le chercheur les a incluses dans la liste finale.

**L'importance de l'étude :**

Le Service de référence virtuel est relativement nouveau dans les bibliothèques jordaniennes, où certains bibliothécaires du service de référence ne réalisent pas l'importance de la virtualisation.

La bibliothèque d'«Al Balqa Applied University», où cette recherche eut lieu, présente toujours ses services de référence dans un environnement physique. Bien plus, le service en temps réel (service de «chat») n'est pas disponible dans les bibliothèques universitaires jordaniennes. Par conséquent, le résultat de cette recherche sera d'une grande importance pour s'assurer des bénéfices en terme d'économie de temps et de coûts en vue d'une complète virtualisation.

### **Résultats et discussion :**

Afin de comparer les temps moyens utilisés par les deux groupes pour répondre aux questions, le chercheur a utilisé (*unpaired t-test* ; voir Annexe). Les tableaux ci-dessus représentent le temps passé par le groupe A qui avait été mis dans un environnement en temps réel et le groupe B qui avait été mis dans un environnement physique. Les questions étaient :

- 1- Trouver un article sur les bibliothèques numériques ?
- 2- Où peut-on trouver des informations statistiques sur les pays ?
- 3- Où peut-on trouver la signification des abréviations ?
- 4- Où peut-on trouver l'information sur les universités du Royaume Uni ?
- 5- Où peut-on trouver l'information sur les voyages ?
- 6- Où peut-on trouver l'information sur les styles de citation ?
- 7- Où peut-on trouver la différence de temps entre la Jordanie et le Canada ?
- 8- Trouver un dictionnaire de spécialistes sur la bibliothéconomie.
- 9- Trouver une ressource sur la conversion des mesures.
- 10- Trouver une ressource sur les différents drapeaux dans le monde

En comparant les temps moyens pour les équations des deux groupes étudiés, le chercheur a conclu que le groupe A (utilisant l'environnement virtuel) est plus efficace d'une manière significative que celui de groupe B (utilisant l'environnement physique). Voir Annexe I. En d'autres termes, l'environnement physique prit plus de temps contrairement à l'environnement de référence en temps réel qui économisait du temps aussi bien pour les utilisateurs que pour le personnel. Comme il est clairement démontré dans les questions 3 et 5 des groupes B, certains des bibliothécaires du service de référence ne réussirent pas à aider certains des étudiants à répondre aux questions, alors que dans le groupe A, toutes les questions eurent une réponse par le personnel de la bibliothèque à l'autre bout de service de «chat».

Certains des résultats importants furent dans les question 2 et 6 où en moyenne il a fallu au groupe B aux environs de 37 minutes pour répondre à la question 2 de même pour la question 6. Alors qu'il a fallu pour le groupe A aux environs de 5 minutes pour répondre à la question 2 et 7 minutes à la question 6 ( voir Tableau 3 ci-dessous).

Ces résultats montrent que, quoique les bibliothèques universitaires jordaniennes offrent leur service par des moyens virtuels et digitaux de quelque sorte, à part pour le service du «chat», l'utilisation du service de référence en temps réel, particulièrement le service du «chat», dans ces bibliothèques serait des plus bénéfiques en terme d'économie de temps et de coût pour les utilisateurs et le personnel de la bibliothèque.

### **Conclusion et Recommandations :**

Les bibliothèques académiques dans le monde entier offrent leur service sous une forme virtuelle pour servir leurs étudiants à l'intérieur et à l'extérieur du campus. Un des meilleurs services offerts par le service de référence est le service du «chat». Les bibliothèques universitaires jordaniennes sont encore en retard dans l'offre de ces services, alors qu'il n'existe dans aucune de ces bibliothèques.

Après analyse des données, il est évident qu'offrir ces services par le service de référence utilisant le Service de référence virtuel, notamment le service du «chat», est le meilleur choix pour les bibliothèques en terme d'économie de temps pour les utilisateurs et le personnel. Il était évident que les services de référence du «chat» dans les bibliothèques universitaires jordaniennes sont bénéfiques et leur coût est justifié par la satisfaction et la réponse aux besoins des utilisateurs au moment opportun.

En conséquence, l'auteur recommande que les bibliothèques adoptent le service du «chat» et virtualisent complètement leur service de référence afin de répondre aux besoins de leur utilisateurs .En outre, les bibliothèques devraient offrir des cours de formation à leur personnel et aux utilisateurs pour l'utilisation du service du «chat» et devraient être à jour en ce qui concerne toute nouvelle technologie dans les services de référence et particulièrement le service du «chat».

## **Bibliography:**

- Broughton, Kelly. 2001, 'Our Experiment in Online, Real-Time Reference' *Computers Libraries* Vol 2, No 4 [Online] Available at: <http://www.infotoday.com/cilmag/apr01/broughton.htm> 32 March 2008.
- Dee, Cheryl and Allen, Maryellen. 2006, 'A Survey of the Usability of Digital Reference Services on Academic Health Science Library Web Sites' *The Journal of Academic Librarianship* vol 32, Issue 1, pp 69-78 [Online] Available at: [http://www.sciencedirect.com/science?\\_ob=ArticleURL&\\_udi=B6W50](http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6W50)
- Helfer, Doris Small. 2001, 'Virtual Reference in Libraries: Remote Patrons Heading Your Way?' *Searcher* , Vol 9, No 2, pp 67-70 [Online ] Available At: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ628282&site=ehost-live> 13 March 2008.
- Hirko, Buff. 2002, 'Live, Digital Reference Marketplace' [Online] Available at: <http://web.digi-net.com/news/101502.html> 21 February 2008
- Jasco, Peter. 2003, 'Virtual reference service and disservice', *Computer in Libraries* Vol 23, No 4 [Online] Available at: <http://www.infotoday.com/cilmag/apr03/jasco.shtml> 13 March 2008.
- Kazmer, Michelle. 2007, 'Identity in customer service, chat interaction: Implications for Virtual Reference' *Library and Information Science Research* Vol 29, Issue 1, pp5-29 [ Online ] Available at: [http://www.sciencedirect.com/science?\\_ob=ArticleURL&\\_udi=B6W5R-4N3X0K4-1](http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6W5R-4N3X0K4-1)
- Kloss, Louise, Zhang, Yin. 2003, 'An evaluation case study of a real-time online reference service' *The Electronic Library*, Vol 21, No.6, pp565-575 [Online] Available at: [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com) 1 March 2008.
- Kibbee, Jo. 2006, 'Librarians without Borders? Virtual Reference Service to Unaffiliated Users' *The Journal of Academic Librarianship* Vol 32, Issue 5, pp467-473 [ Online ] Available at: [http://www.sciencedirect.com/science?\\_ob=ArticleURL&\\_udi=B6W50-4KGPPGF-](http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6W50-4KGPPGF-) 2 March 2008.
- Pomerantz, Jeffrey and Luo, Lili. 2006, 'Motivations and uses: Evaluating virtual reference service from the users' perspective' *Library and Information Science Research*, Vol 28, Issue 3,pp 350-373 [Online] Available at: [http://www.sciencedirect.com/science?\\_ob=ArticleURL&\\_udi=B6W5R-4KM46ST-1](http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6W5R-4KM46ST-1)
- Rogers, Michael. 2005, 'Colorado State Library Talks Virtual Reference', *Library Journal*, Vol 130, no 15 [ Online ] Available at: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=8&hid=15&sid=d6a34404-7a69-4a59-a1da-7577421c86a0%40SRCSM2> 2 March 2008.
- Washington Statewide Virtual Reference Project. 2004, Hp 'Virtual Reference 101' [Online] Available at: <http://vrstrain.spl.org/virtual101/vr101realtime.htm> 20 March 2008.

Zheng, Songhui. 2006, 'Virtual reference services in China: helping the information-poor' *The Electronic Library*, Vol 24, No 6, pp763-773 [Online] Available at: [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com) 22 March 2008.

## Appendix

	Question	n* <sup>1</sup>	Mean ± SD	(t value with P)
Q1	Group A:	12	6.333 ± 2.934	(t= -9.73; p< .00001)
	Group B:	12	26.330 ± 6.490	
Q2	Group A:	12	5.250 ± 2.179	(t = -36.78 ; P< .00001)
	Group B:	12	37.080 ± 7.550	
Q3	Group A:	12	5.7507 ± 1.422	( t= -7.69 ; p< .00001)
	Group B:	8	13.875 ± 2.642	
Q4	Group A:	12	6.583 ± 1.564	(t= -14.72; p< .00001)
	Group B:	12	25.580 ± 4.190	
Q5	Group A:	12	5.333 ± 2.807	(t = -9; p< .00001)
	Group B:	8	880 ± 3.800	
Q6	Group A:	12	7.167 ± 1.193	(t= -20.46;p<.00001)
	Group B:	12	36.750 ± 4.98	
Q7	Group A:	12	7.167 ± 1.193	(t= -19.8;p<.00001)
	Group B:	12	33.670 ± 4.480	
Q8	Group A:	12	5.667± 1.231	(t= -13.01; p< .00001)
	Group B:	12	18.000 ± 5.045	
	Group A:	12	6.083 ± 1.62	

\* n: No of students in each group

Q9  
Group B: 12 14.167 ± 2.791 (t= -8.68 ; p< .00001)  
Group A: 12 6.083 ± 1.621

Q10  
Group B: 12 14.167 ± 2.791 (t= -8.68; P< .00001)