

Les services de référence virtuels en France

1. Contexte :

Jusqu'au début des années 2000 l'ouverture d'un service de référence « en ligne » est le prolongement d'un service en présentiel déjà rodé. Puis les services de référence à distance se sont progressivement construits comme **nouveau service**, avec leurs spécificités, dans une logique d'extension des publics et d'expertise sur un domaine.

- **2006** : année de l'émergence de projets collaboratifs. Plusieurs réseaux nationaux et internationaux sont à l'étude.
- **2008** : l'ESGBU, Enquête statistique générale auprès des Bibliothèques Universitaires de l'enseignement supérieur, intègre un nouvel item : *Nombre de questions posées au Service de référence en ligne*
- **2009** : année d'éclosion de ces services dans les bibliothèques universitaires et les organismes de coopération

Avec le développement fulgurant des technologies ces dernières années, les nouveaux modèles de services de référence sont devenus virtuels. L'avenir est à la référence mobile et 2.0. ([Jean-Philippe Accart, 2011](#)).

2. Éléments de définition :

- **Un service documentaire identifié** : « Une fonction organisée de réponse personnalisée à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation ». (Corinne Verry-Jolivet, in *Créer et gérer un service de référence*, IFB, 1996).
- **Un cadre de médiation humaine** : « l'usage de la médiation humaine pour répondre à des questions dans un environnement numérique » (David Lankes, 2005) ; le service de référence a pour but « l'aide et l'orientation de l'utilisateur dans sa recherche de l'information pertinente » (Jean-Philippe Accart, 2008)
- **Un nouveau média** : L'utilisation de l'Internet.
- **Un rôle d'expertise** : des questions plus complexes, et une attente exigeante des réponses. De l'offre documentaire vers la fourniture de contenu.
- **Un fonctionnement collaboratif** : Élaborer des réponses à un niveau d'expertise et assurer la pérennité d'un service en continu requiert la mutualisation des compétences.
- **Un contexte concurrentiel** : Les moteurs de recherche et l'autodocumentation, le développement des services de Questions/Réponses commerciaux.

3. Quelques paramètres :

- synchrone/asynchrone ;
- offre par formulaire/email/téléphone/chat ;
- affilié/tout public ;
- réseau coopératif ou pas ;
- publication des questions/réponses ou pas ;
- gratuit/payant/prestations mixtes ;
- généraliste/spécialisé
- privé/public

4. Quelques jalons :

Date de création	Institution	Service en ligne
1997/2004	BPI	Les RADIS (Réponses A DIStances)
1999	INSA Lyon	Renseignement documentaire http://csidoc.insa-lyon.fr/portail-apprendre-3.php
2003	Bibliothèque Interuniversitaire de Médecine de Paris (devenue Bibliothèque interuniversitaire Santé en 2011)	BIUMINFO le service questions réponses de la BIUM
2004	Bibliothèque Municipale de Lyon (BML)	Le Guichet du savoir
2005	Bibliothèque nationale de France (Bnf)	SINBAD (Service d' INformation Des Bibliothécaires A Distance)
2006	BPI	Bibliosésame (un réseau national de bibliothèques publiques). Depuis juin 2011, le réseau est également

	Comité français UNIMARC	présent sur Facebook, où il répond directement aux questions, sans formulaire Questions/Réponses
2007	SCD Lyon 1 ensib	Service Renseignement en ligne Service Questions?Réponses! en SIB
2009	Réseau de BU parisiennes et d'Ile de France Réseau de SCD d'universités métropolitaines et ultra-marines Réseau interrégional des BU de Normandie	Rue des Facs Ubib PingPong

Les [Signets de la BnF](#) recensent une vingtaine de services de questions-réponses internationaux. Aujourd'hui, [36 bibliothèques françaises ou francophones](#) participent au [label Si@de](#) (Services d'information @ la demande) de la Bnf, qui garantit d'obtenir des réponses de qualité par des spécialistes francophones de la recherche d'information.

Lectures associées	<p>ACCART, Jean-Philippe. <i>Les services de référence. Du présentiel au virtuel</i>, Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2008</p> <p>LE COADIC, Yves-François. <i>Le besoin d'information : formulation, négociation, diagnostic</i>. Paris : ADBS éditions, 2007 (2e éd. Refondue), 204 p.</p> <p>NGUYEN, Claire (dir). Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne. Presses de l'ensib, Juillet 2010 (La Boîte à outils #20)</p> <p>IFLA. <i>Lignes directrices de l'IFLA en matière de référence numérique</i> [en ligne]. Disponible sur : http://www.ifla.org/en/publications/ifla-digital-reference-guidelines (consulté le 12.09.2011)</p> <p>LANKES R. David. <i>Digital Reference Research : Fusing Research and Practice</i>. Reference & User Quarterly, 2005, vol.44, n°4, pp.320-26</p> <p>Il existe de nombreuses références en anglais sur le sujet. Pour vous orienter, vous pouvez passer par le site de la Reference and User services association (RUSA) : http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/index.cfm (consulté le 12.09.2011)</p> <p>Voir aussi :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ dans le catalogue de la bibliothèque de l'ensib : [sujet : services de référence virtuels] dont les travaux universitaires de David Benoist, Christine Costecèque, Claire Njongoue, Claire Nguyen, David Soret et Véronique Mesguich. ➔ dans le Bulletin des Bibliothèques de France (BBF) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ CALENGE Bertrand, DI PIETRO Christelle. Le Guichet du Savoir® : Répondre aux demandes de contenus. <i>BBF</i>, 2005, n°4, p. 38-42. ▪ NGUYEN Claire. Les services de référence virtuels en bibliothèque universitaire : enjeux, perspectives, débats. <i>BBF</i>, 2006, n°3, p. 54-57. ▪ LIZIARD David. Le web 2.0 en bibliothèques. Quels services ? Quels usages ?. <i>BBF</i>, 2010, n° 4, p. 99-100.
---------------------------	---

Réalisée par Catherine Jackson

Créée le : 05 octobre 2007

Dernière mise à jour le : 13 septembre 2011