

## Mettre en place un service de référence virtuel

### 1. Émergence des services de référence virtuels en France

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

- 2006 : Plusieurs réseaux collaboratifs nationaux et internationaux sont à l'étude.
- 2008 : Signe de cette évolution, l'Enquête statistique générale auprès des bibliothèques universitaires de l'enseignement supérieur (ESGBU) intègre un nouvel item : le « 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.
- Depuis 2009 : les services développent des bases de connaissances afin de capitaliser les réponses (ensib) ; la référence par tchat se banalise (Ubib, Ping Pong, Sindbad, BU de Bordeaux<sup>1</sup>, Toulouse, etc.) ; la référence collaborative se développe sur Facebook (BiblioSésame).
- Les **enjeux actuels** sont la concurrence des réseaux sociaux (qui permettent un partage de l'information horizontal et collaboratif) et la nécessité de prendre en compte les usages mobiles de l'information.

Date	Institution	Service en ligne
1997/2004	BPI	Les RADIS (Réponses À DIStances)
1999	INSA Lyon	<a href="#">Renseignement documentaire</a>
2003	Bibliothèque interuniversitaire de médecine de Paris	<a href="#">BIUMINFO</a>
2004	Bibliothèque municipale de Lyon	<a href="#">Le Guichet du savoir</a>
2005	Bibliothèque nationale de France	<a href="#">SINDBAD</a> (Service d'INformation Des Bibliothécaires A Distance)
2006	BPI et un réseau national de bibliothèques publiques (une trentaine actuellement)	<a href="#">BiblioSésame</a>
2007	SCD Lyon 1 ensib	<a href="#">Service de renseignement en ligne</a> <a href="#">Service Questions? Réponses!</a>
2009	Réseau d'établissements documentaires d'Île-de-France (27 actuellement) Réseau des Universités de l'Ouest Atlantique et SCD d'Angers (17 SCD métropolitains et ultramarins actuellement) Réseau interrégional des BU de Normandie (Caen, Le Havre, Rouen)	<a href="#">Rue des Facs</a>  <a href="#">Ubib</a>  <a href="#">PingPong</a>
Depuis 2009	BIU Montpellier Aix-Marseille Université Bordeaux 1 Bibliothèque Clermont Université BU de Toulouse	<a href="#">Boomerang</a> <a href="#">@zimut</a> <a href="#">Service de renseignement</a> <a href="#">BUmerang</a> <a href="#">Une Question?</a>

Aujourd'hui, [une quarantaine de bibliothèques françaises ou francophones](#) adhèrent à la charte [Si@de](#) (Services d'information @ la demande) de la BnF, qui garantit l'obtention de réponses de qualité par des spécialistes francophones de la recherche d'information.

### 2. Éléments de définition

Qu'on le nomme « Questions/réponses en ligne », « Service de référence virtuel » ou « Service de réponses à distance », il s'agit toujours :

- d'un **service documentaire identifié** : « une fonction organisée de réponse personnalisée à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation » (Verry-Jolivet, 1996).
- d'un **cadre de médiation humaine** : « l'usage de la médiation humaine pour répondre à des questions dans un environnement numérique » (Lankes, 2005). Le service de référence a pour but « l'aide et l'orientation de l'utilisateur dans sa recherche de l'information pertinente » (Accart, 2008).

- **à distance** : via un mail, le tchat, etc.
- dans un **déla**i court : généralement un maximum de 3 jours ouvrables.
- avec un **rôle d'expertise** : des questions complexes, et une attente exigeante des réponses.
- grâce à 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.
- dans un **contexte concurrentiel** : avec les moteurs de recherche, l'auto-documentation et le partage d'information au sein des réseaux sociaux, le développement des services de Questions/Réponses commerciaux.

Cependant les **paramètres** de ces services peuvent varier selon les critères suivants :

- synchrone / asynchrone (avec un délai de réponse) ;
- formulaire / email / téléphone / tchat ;
- affilié / tout public ;
- réseau coopératif ou non ;
- publication des réponses ou non ;
- gratuit / payant / prestations mixtes ;
- généraliste / spécialisé ;
- privé / public



© Bibliosésame

### 3. Mettre en place un service de référence virtuel

La formule la plus simple est d'intégrer un réseau déjà existant, en fonction de la localisation géographique (comme [Ubib](#) par exemple), du type de structure ([BiblioSésame](#) pour les bibliothèques publiques) ou de la spécificité thématique ([Rue des Facs](#)).

Mais il est aussi possible de créer son propre service de référence virtuel. Cela nécessitera de mener une réflexion sur la stratégie et les objectifs, de mettre en place un groupe projet pour la planification, de bien prévoir les moyens affectés à ce service ainsi que son organisation. L'ouvrage [Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne](#) décrit ce processus.

#### Liens

- [Guidelines for reference/informations services](#), RUSA, 2008-2013.
- [Services de questions-réponses en ligne et médiation documentaire numérique : des outils de médiation documentaire à plusieurs facettes](#), Claire Nguyen, in Développer la médiation documentaire numérique, Xavier Galaup. Presses de l'enssib, 2012.
- [Les services questions/réponses virtuels](#), Jean-Philippe Accart, Cahiers de la documentation, 2011, n° 4.
- [Les nouveaux modèles de services de référence](#), Jean-Philippe Accart, Argus, 2011, n°1.
- [Dossier "Services de référence"](#), Jean-Philippe Accart, site de J-P Accart, 2011.
- [Seeking Synchronicity: Revelations and Recommendations for Virtual Reference](#), OCLC, 2011.
- [Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne](#), Claire Nguyen, Presses de l'enssib, 2010. (critique du BBF)
- [Reference renaissance current and future trends](#), Marie L. Radford et David Lankes, Neal-Schuman Publishers, 2010.
- [Les services de référence virtuels : quelle autonomie pour l'utilisateur ?](#), Hélène Saada, mémoire de master, Université de Poitiers, septembre 2010.
- [Le service de réponses à distance de l'Enssib](#), Catherine Jackson, BBF, 2009, n° 4.
- [Le service question ? Réponses ! De l'enssib. Un véritable processus d'échange](#), Marie-France Peyrelong, Catherine Jackson, Documentaliste-Sciences de l'information, 2009, n° 3, p 10.
- [Les services de référence. Du présentiel au virtuel](#), Jean-Philippe Accart, Cercle de la Librairie, 2008. (critique du BBF)
- [Lignes directrices de l'IFLA en matière de référence numérique](#), IFLA, 2002.

Fiche créée par Catherine Jackson, le 05 octobre 2007

Dernière mise à jour par Pierre Moison et Amandine Jacquet, le 02 janvier 2014