

*Mettre en oeuvre un service de questions-réponses en ligne.*  
Sous la direction de Claire Nguyen. Villeurbanne : Presses de  
l'ENSSIB, 2010. 210 p. (Coll. La Boîte à outils).  
ISBN 978-2-910227-82-1

Danielle Dennie

Volume 57, numéro 3, juillet-septembre 2011

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1028849ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1028849ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

#### Éditeur(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la  
documentation (ASTED)

#### ISSN

0315-2340 (imprimé)

2291-8949 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

#### Citer ce compte rendu

Dennie, D. (2011). Compte rendu de [*Mettre en oeuvre un service de questions-réponses en ligne*. Sous la direction de Claire Nguyen. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2010. 210 p. (Coll. La Boîte à outils). ISBN 978-2-910227-82-1]. *Documentation et bibliothèques*, 57(3), 190-191. <https://doi.org/10.7202/1028849ar>

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 2011

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

<https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/>

**é**rudit

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

<https://www.erudit.org/fr/>

*La bataille du livre de 1960 à 2000* est davantage qu'un historique. Il faut y voir un ouvrage de référence pour tous ceux qui s'intéressent au livre québécois puisqu'on y retrouve le nom d'un très grand nombre de maisons d'édition, d'individus, de faits relatifs à l'évolution de l'édition québécoise. Jacques Michon peut, après des décennies consacrées à la recherche et à la publication de cette histoire de l'édition au Québec au XX<sup>e</sup> siècle, se glorifier de sa réussite.

*Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne.* Sous la direction de Claire Nguyen.

Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2010. 210 p. (Coll. La Boîte à outils). ISBN 978-2-910227-82-1

Danielle DENNIE  
Bibliothécaire, Biologie, Chimie & Physique  
Université Concordia, Montréal (QC)  
Danielle.Dennie@concordia.ca

La question de la référence virtuelle a fait l'objet de plusieurs livres en anglais depuis le début des années 2000<sup>1</sup>. Par contre, mis à part l'ouvrage sur le sujet général de la référence de Jean-Philippe Accart<sup>2</sup> publié en 2008, *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne* est le premier livre de langue française qui soit complètement dédié à la référence virtuelle.

Sous la direction de Claire Nguyen, qui signe aussi plusieurs chapitres, l'ouvrage réunit 20 professionnels, surtout français, qui ont tous une excellente connaissance de la référence virtuelle. Madame Nguyen a elle-même publié un mémoire sur les services de référence virtuelle en 2006, à la suite d'un stage à l'Université de Montréal<sup>3</sup>. Le présent ouvrage fait partie de la collection « Boîte à outils », une collection de manuels pratiques pour « *conduire des projets bibliothéconomiques d'actualité* ». En ce sens, il constitue une très belle réussite puisqu'il permet au lecteur de connaître toutes les étapes nécessaires à la réalisation d'un service de référence virtuelle dans une bibliothèque publique ou d'enseignement supérieur.

Parmi les étapes préliminaires de la création d'un tel service, on décrit l'analyse des besoins, le développement d'une vision et d'un plan de projet, l'évaluation des coûts et l'étude de faisabilité. Une fois le projet défini, plusieurs chapitres résument la préparation

du service, soit le développement d'une politique de service, le choix d'un modèle d'organisation, de logiciels et d'outils de référence virtuelle et l'organisation de formations pour les répondants. Quelques chapitres sont consacrés à la promotion, à l'intégration aux autres services de la bibliothèque et aux bonnes pratiques de la réponse en ligne. L'évaluation du service est traitée dans le dernier chapitre.

*Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne* comprend quatre sections. Quoique les chapitres soient généralement présentés dans l'ordre logique des étapes du développement d'un service, il aurait été avantageux de présenter certaines informations dès le début de l'ouvrage. Par exemple, une introduction générale expliquant ce qu'est la référence virtuelle, avec définitions et exemples, aurait été utile pour les lecteurs qui ont peu de connaissances dans le domaine ; ce n'est qu'à la fin de la deuxième section qu'un chapitre se penche sur cette question, trop tard pour faciliter la lecture et la compréhension de certaines informations fournies dans les pages précédentes.

Les deux dernières sections sont consacrées presque exclusivement à divers exemples de services offerts en France, soit par des institutions indépendantes ou par des réseaux collaboratifs. À l'encontre des livres de langue anglaise sur la référence virtuelle, qui décrivent surtout les services de « chat » ou de messagerie instantanée, les exemples de référence virtuelle présentés ici portent surtout sur des services qui permettent à l'utilisateur de poser sa question via un formulaire Web. Bien que ce type de service soit omniprésent en Amérique du Nord, les services décrits ont la particularité de publier en ligne les réponses de leurs usagers. Le public en général peut donc consulter ces réponses, soit par interrogation d'une base de données, soit par affichage chronologique ou thématique des réponses.

À titre d'exemple, le Guichet du savoir (<<http://www.guichetdusavoir.org/>>) de la Bibliothèque Municipale de Lyon, qui a traité et publié en ligne plus de 30 000 réponses depuis 2004, a franchi la barre de plus de 200 000 visites mensuelles d'internautes en novembre 2008. Ce genre de service permet donc aux bibliothèques de rejoindre des usagers qui ne se rendent pas nécessairement dans nos institutions et de donner des réponses bien documentées et fiables à leurs questions. De plus, il permet de valoriser les bibliothèques (collections et ressources) et, plus particulièrement, les bibliothécaires et leur expertise en référence.

Ces exemples de services, qui publient en ligne les réponses aux questions des usagers, rendent cet ouvrage unique et en font une source intéressante pour les bibliothèques québécoises. Dans l'introduction, Claire Nguyen explique qu'elle croyait important d'apparenter les services de référence virtuelle aux services commerciaux de « questions-réponses », tel que « Yahoo Question-Réponse » (<<http://qc.answers.yahoo.com/>>), qui se trouvent en abondance sur le Web.

1. On peut consulter entre autres : Bridgewater, R. et M.B. Cole. 2009. *Instant Messaging Reference: A Practical Guide*. Oxford, UK: Chandos Publishing; Kern, M.K. 2009. *Virtual Reference Best Practices: tailoring services to your library*. Chicago, Ill.: ALA Editions; Ronan, J.S. 2003. *Chat Reference: A Guide to Live Virtual Reference Services*. Westport, Conn.: Libraries Unlimited.
2. Accart, Jean-Philippe. *Les Services de référence. Du présentiel au virtuel*. Paris: Éditions du Cercle de la Librairie, 2008.
3. Nguyen, Claire. *Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif: Analyses comparées et propositions à partir de l'exemple de l'Université de Montréal*. Mémoire d'étude, École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2006.

C'est d'ailleurs ce qui a inspiré le titre d'un livre qui met en relief, d'abord et avant tout, ce genre de service au lieu de porter un regard plus large sur tous les types de services de référence virtuelle tels le « chat », la messagerie instantanée ou le SMS.

À noter, le style et la mise en page facilitent une lecture rapide. De plus, la structure de l'ouvrage permet de parcourir seulement les chapitres qui nous intéressent, sans pour autant en perdre le sens général. Le livre ne contient pas d'index, mais le lecteur y dispose d'un glossaire et d'une liste de sigles et d'acronymes qui seront très utiles, compte tenu de leur utilisation fréquente au fil des chapitres.

Dans l'ensemble, l'ouvrage sera très pratique pour le professionnel en milieu public, collégial ou universitaire qui ne connaît que peu ou pas du tout les services de référence virtuelle et qui s'intéresse à toutes les étapes de son développement. Il inspire aussi une bonne réflexion sur le rôle accru que les bibliothèques québécoises peuvent jouer dans un monde de surabondance informationnelle. ☉

---



DOCUMENTATION  
BIBLIOTHÈQUES

## Index des publicités

Volume 57, n° 3

› Biblio Mondo ~ 3<sup>e</sup> de couverture

› In Libro ~ 4<sup>e</sup> de couverture