



Claire Nguyen (dir.)

Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne

Presses de l'enssib

Bibliographie

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.216

Éditeur : Presses de l'enssib

Lieu d'édition : Villeurbanne

Année d'édition : 2010

Date de mise en ligne : 4 avril 2017

Collection : La Boîte à outils

EAN électronique : 978-2-37546-031-3



<http://books.openedition.org>

Référence électronique

Bibliographie In : *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2010 (généré le 11 mars 2024). Disponible sur Internet : <<https://books.openedition.org/pressesenssib/216>>. ISBN : 978-2-37546-031-3. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.216>.

Le texte seul est utilisable sous licence . Les autres éléments (illustrations, fichiers annexes importés) sont « Tous droits réservés », sauf mention contraire.

BIBLIOGRAPHIE

Accart Jean-Philippe. *Les services de référence : du présentiel au virtuel*. Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 2008 (Collection Bibliothèques), 283 p.

Alarcon Nicolas. « 2009, année des services de renseignements en ligne ? ». *BIBLIothèques – revue de l'ABF*, n° 46, oct. 2009, p. 76-77.

American Library Association. Cooperative Reference Service Committee Reference and User Services Association. *Guidelines for Cooperative Reference Services*. Nov. 2005. *Guidelines for Behavioral Performance of Reference & Information Services Professionals*. Updated June 2004. *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*. Updated 2009. In American Library Association. [En ligne] < <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/ru sa/resourcess/guidelines/index.cfm> > (consulté le 12 avril 2010).

Arnold Julie, Kaske Neal. "Evaluating the Quality of a Chat Service". *Portal: Libraries and the Academy*, 2005, vol. 5, n° 2, p. 177-193.

Association française de normalisation. *Indicateur de performance des bibliothèques, information et documentation : norme ISO 11620*. Paris, Afnor, 2008.

Association française de normalisation. « Management de la qualité, enquête de satisfaction des clients », in *Norme FDX 50-172*. Paris, Afnor, 1999.

Association française de normalisation. *Statistiques internationales de bibliothèques : information et documentation : ISO 2789:2006 =Information and documentation : International library statistics*. [Saint-Denis-La-Plaine] : AFNOR, 2006.

Benoist David. « Référence virtuelle. Quel rôle face aux moteurs de recherche ? ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 2007, t. 52, n° 6, p. 25-27. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr> >

Breitbart Will. "Using Jing to Turn your IM or Chat Reference into Multimedia Educational Experience". *9^e Brick & Click Libraries Symposium*. Maryville, 2009.

Calenge Bertrand. « Les Bm à la recherche de leurs usagers ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, t. 48, n° 1, p. 88-90. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr> >

Calenge Bertrand, Di Pietro Christelle. « Le Guichet du Savoir® ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 2005, t. 50, n° 4, p. 38-42. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr> >

Connaway Lynn Silipigni, Radford Marie L., Dickey Timothy J. "On the Trail of the Elusive Non-user: What Research in the Virtual Reference Environments Reveals". *Bulletin of the American Society for Information Science & Technology*, 2008, vol. 34, n° 2, p. 25-28. [En ligne]

< <http://www3.interscience.wiley.com/journal/121410876/abstract?CRETRY=1&SRETRY=0> > (consulté le 12 avril 2010).

Evans Christophe, Peyrelong Marie-France. « Quand les professionnels de l'information redeviennent utilisateurs ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 2010, t. 55, n° 4, p. 67-75. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr> >

Fournis Yves. *Les études de marché : techniques d'enquêtes, sondages, interprétation des résultats*. Paris, Dunod, 1995.

Grodzins Lipow Anne. *The virtual reference librarian's handbook*. New York, Neal-Schuman, 2003.

International Federation of libraries associations and institutions. Section du travail de référence. « Lignes directrices de l'IFLA en matière de référence numérique ». [En ligne]. In IFLANET [Site]. Section du travail de référence, 2002-2003.

< <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-f.htm> > (consulté le 12 avril 2010).

Izenstark Amanda K. "Choosing the Right Free IM Providers and Clients for

Your Library". *Public Services Quarterly*, 2009, vol. 5, n° 1, p. 41-48.

Jacobson Terra B. Facebook as a Library Tool: Perceived v. Actual Use. [Preprint]. Accepté le 2 février 2010. Association of College and Research Libraries. [En ligne]

< <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/crljournal/preprints/crl-088.pdf> > (consulté le 12 avril 2010).

Jackson Catherine. « Le service de réponses à distance de l'enssib : tout sur les bibliothèques ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 2009, t. 54, n° 4, p. 65-68. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr> >

Jackson Catherine, Peyrelong Marie-France. Le service « Questions ? Réponses ! » de l'enssib : un véritable processus d'échange. *Documentaliste-Sciences de l'information*, vol. 46, n° 3, septembre 2009, p. 66-67.

Kern Kathleen M. *Virtual reference best practices tailoring services to your library*. Chicago, American Library Association, 2009.

Koenig Marie-Hélène (dir.). *Connaître les publics : savoir pour agir*. Villeurbanne, Institut de formation des bibliothécaires, 1998. (Collection La Boîte à outils ; 8).

Lankes David et al. *The Virtual Reference Experience: Integrating Theory into Practice*. New York, Neal-Schuman publishers, 2004.

Lankes David, Nicholson Scott, Radford Marie L. *Virtual reference service: from competencies to assessment*. New York, Neal-Schuman Publishers, 2008.

Liu Jia. *The evaluation of worldwide digital reference services in libraries*. Oxford, Chandos, 2007. (Chandos information professional series).

Lupien Pascal, Rourke Lorna Evelyn. "Out of the Question!... How We Are Using Our Students" Virtual Reference Questions to Add a Personal Touch to a Virtual World. [En ligne] [s.l.] [s.n.], 2007
< <http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/viewArticle/236> > (consulté le 30 mars 2010).

Mc Lure Charles R. et al. *Statistics, Measures, and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library Services: Guidelines and Procedures*. Syracuse: Information Institute of Syracuse (Syracuse University), School of Information Studies (Florida State University), 2002.

Miribel Marielle (de). « Les outils du bibliothécaire de référence » in *Accueillir les publics, comprendre pour agir*. Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 2009, p. 407-442.

Nilsen Kirsti. « Services de référence en ligne contre service de référence sur place : une comparaison des pratiques de service de référence dans les bibliothèques publiques et académiques ». 71^e congrès de l'IFLA, 14 août 2005, Oslo. [En ligne]
< <http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/027e-Nilsen.pdf> > (consulté le 12 avril 2010).

Nguyen Claire. « Les services de référence virtuels en bibliothèque universitaire ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 2006, t. 51, n° 3, p. 54-57. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr> >

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. Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne, enssib, 2006, 2 volumes.

Primary Research Group. *Creating the Virtual Reference Service*. New York, Primary research Group, 2003.

Profit Steven K. A "History of the Developments in Virtual Reference Services at the College of Charleston Library". *Internet Reference Services Quarterly*, 2009, vol. 14, n° 1, p. 3-12.

Ranjard Sophie. « Évaluer la demande et les besoins en informations ».

Documentaliste-Sciences de l'information, volume 38, n° 1, mars 2001, p. 14-23.

Ressources humaines et développement Canada ; bureau des technologies d'apprentissage (BTA). « Initiation aux principes fondamentaux de la

gestion de projet » in *Ressources humaines et développement des compétences Canada*. 2003. [En ligne]

< http://www.hrsdc.gc.ca/fra/pip/daa/bta/ressources/boite_outils/gestion_de_projet/intro_gestion_de_projet.shtml > (consulté le 12 avril 2010).

Reginelli Marie. *Archivage et publication en ligne des questions/réponses d'un service de référence à distance : étude d'opportunité d'un blogue pour SwissInfoDesk*. Neuchâtel, CESID – Diplôme universitaire de formation continue en information documentaire. Université de Genève, Faculté des Lettres. 30 p. Mémoire. 2009 (non publié).

Rowley Jennifer. "Managing branding and corporate image for library and information services". *Library Review*, 1997, vol. 46, n° 4, p. 244-250.

Shachaf Pnina. "The paradox of expertise: is the Wikipedia Reference Desk as good as your Library?". *Journal of Documentation*, 2009, vol. 65, n° 6, p. 977-996.

Soret David. « Les services de référence dans un environnement concurrentiel ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 2007, t. 52, n° 6, p. 20-24. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr> >

Stahr Beth. "SMS library reference service options". *Library Hi Tech News*, 2009, vol. 26, n° 3/4, p. 13-15.

Theiss-White Danielle. et al. "IM'ing overload: Libraryh3lp to the rescue". *Library Hi Tech News*, 2009, vol. 26, n° 1/2, p. 12-17.

Vernette Éric. *Techniques d'études de marché : savoir conduire toutes les étapes d'une étude de marché*. Paris, Vuibert, 2000.

Verry-Jolivet Corinne (dir.). *Créer et gérer un service de référence*. Villeurbanne, Institut de formation des bibliothécaires, 1996 (Collection La Boîte à outils ; 3).