Vie pratique : Comment les services de questions/réponse en ligne tels que Eurêkoi se sont-ils développés ?

Bibliothèque publique d'information – notre réponse du 13/02/2008. *(Actualisée le 12/07/2021)*



© Image par Mohamed Hassan via Pixabay

« La mise en place d'un **service de Q/R en ligne** nécessite une véritable démarche projet assise sur une réflexion préalable méthodique : analyse des besoins, état des lieux, rédaction du projet, évaluation des coûts. (…) Avoir un **service de Q/R**, c'est bien, encore faut-il le **promouvoir** afin qu'il soit utilisé à la hauteur des investissements consentis. »
Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne
Claire Nguyen, Presses de l'Enssib, 2010.
Alors comment les services en ligne de question/réponse se sont-ils développés en France ? Quels sont les plus connus ?

Le développement de service de

médiation numérique dans les bibliothèques

Repenser la médiation à l'ère du numérique

La médiation à l'heure du numérique
Jean Philippe Accart et Christophe Deschamps, Éditions du Cercle de la Librairie, 2017.
Résumé :
*« Les missions des bibliothèques et centres de documentation évoluent en fonction de nouveaux **outils technologiques** et de leurs usages sociaux. La création continue de nouveaux outils de recherche et d'échange exige des bibliothécaires de nouvelles compétences et un nouveau type de médiation numérique permettant de faire le lien entre des outils, des dispositifs techniques et les publics. »*

Développer la médiation documentaire numérique
Xavier Galaup, Presses de l'Enssib, 2012.
Extrait :
« Avant son ouverture, la page Facebook du **service Questions Réponses Bibliosésame** a été préalablement testée par des utilisateurs sélectionnés pour poser des questions, n'importe quelle question! L'expérience se déroulait avec la participation de plusieurs bibliothèques. Étaient notamment observées la capacité de répondre dans le délai contractuel de 72heures et la pertinence de la réponse. Le service est désormais accessible à tous »

Créer des services innovants
Marie-Christine Jacquinet, Presses de l'Enssib, 2011.
Extrait :
*« Se poser la question de « Comment créer des **services innovants** en bibliothèque » autorise assurément à réfléchir sur les moyens nécessaires au maintien des missions de service*

public dans un environnement évolutif. »

Développer les services de question/réponse à distance

Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne
Claire Nguyen, Presses de l'Enssib, 2010.
Notamment le chapitre 6 : Valoriser le service de questions-réponses et l'intégrer aux autres services de la bibliothèque par Bertrand Calenge, p. 68-75.
Résumé :
*« Dans le contexte actuel du repérage, de la sélection et de la validation de l'information pléthorique disponible sur Internet, les **services de questions-réponses en ligne** ont un rôle primordial à jouer. En effet, ils valorisent l'offre des bibliothèques dans le contexte du développement des services aux publics et des **services à distance**. »*

Quelques exemples de services de question/réponse

Le service Eurêkoi

À lire

Le site d'Eurêkoi et notamment la rubrique « Qui sommes-nous ?» permet de découvrir le fonctionnement du **service de question/réponse en ligne** et les différentes bibliothèques partenaires du réseau.
Extrait :
*« Le réseau **Eurêkoi** constitué de 49 **bibliothèques** situées en France en Belgique. Eurêkoi est un service public proposé par la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou à Paris pour le ministère de la Culture et de la*

*Communication en partenariat avec le Service de la lecture publique de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Pour mémoire, le réseau **Bibliosésame**, créé en 2006, est devenu **Eurêkoi** le 27 janvier 2015. »*

À voir

Eurêkoi – Complice de votre curiosité

Eurêkoi – Complice de votre curiosité
Bibliothèque publique d'information
19/12/2017

Le service de l'Enssib

Le service de question/réponse en ligne de l'Enssib
Extrait :
*« Vous souhaitez éclaircir un point ou approfondir une notion liés aux bibliothèques ou la documentation? Le service **Questions? Réponses!** peut vous aider en vous fournissant des informations sourcées et des références bibliographiques. »*

Le service de réponses à distance de l'Enssib par Catherine Jackson, Bulletin des Bibliothèques de France (BBF), n°4, p.65-68, 2009.
Extrait :
*« « **Questions ? Réponses** ! », **le service spécialisé de réponses à distance de -l'Enssib** (École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques) consacré aux questions professionnelles, a ouvert en octobre 2007. Cet article revient sur les grandes étapes de ce projet – définition du service, création d'une équipe de répondeurs, formations et réunions internes, documentation du service, réponses aux premières questions et mise en ligne des questions traitées dans une base de connaissances –, ses principes et son fonctionnement. »*

Le réseau Ubib

Le réseau Ubib proposant un service de question/réponse à distance.
Extrait :
*« Ubib.fr est un **service de question-réponse en ligne** proposé par une vingtaine de bibliothèques universitaires métropolitaines. Il vous permet de poser une question à l'un de ces établissements – informations pratiques, recherches documentaires ou problèmes d'accès »*

Eurêkoi – Bibliothèque publique d'information
