



Claire Nguyen (dir.)

Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne

Presses de l'enssib

8. Le service Questions ? Réponses ! de l'ENSSIB

Pierre Moison

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.211
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

MOISON, Pierre. 8. *Le service Questions ? Réponses ! de l'ENSSIB* 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/211>>. ISBN : 978-2-37546-031-3. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.211>.

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

8

LE SERVICE QUESTIONS ? RÉPONSES ! DE L'ENSSIB

par Pierre Moison

↳ Service Questions ? Réponses ! < <http://www.enssib.fr/questions-reponses/> >

Ouvert en octobre 2007, le service Question ? Réponses ! est un service de questions-réponses en ligne spécialisé dans les sciences de l'information et des bibliothèques. Il répond à une forte demande, puisque la Bpi et Le GdS recevaient déjà un grand nombre de questions relevant de ce domaine. Ce sont les bibliothécaires de l'école qui répondent, dans un délai de 3 jours ouvrés. Les réponses alimentent une base de connaissances et donnent matière à des produits documentaires.

Le service est ouvert à tous, à l'exclusion des élèves de l'enssib. Les questions proviennent principalement de professionnels de la documentation (40 %) et d'étudiants (35 %). 15 % des questions viennent de l'étranger. Les utilisateurs recherchent soit l'avis d'experts (une information validée), soit l'avis de pairs (des conseils, des retours d'expérience). Le service répond en moyenne à 60 questions par mois. En mars 2010, les répondeurs ont fêté la 1000^e question traitée depuis l'ouverture du service.

L'équipe est constituée d'un coordinateur et de 10 bibliothécaires de catégorie A et B du département des services aux bibliothèques, pour lesquels la participation au service questions-réponses n'est pas la mission principale. Néanmoins, la participation au service est considérée comme prioritaire et inscrite dans les fiches de postes des répondeurs. La taille modeste de l'équipe facilite la coordination et le partage des connaissances. Les répondeurs sont répartis en 6 groupes thématiques, selon les compétences et l'intérêt de chacun. Chacun participe à plusieurs groupes, ce qui permet d'avoir sur chaque thématique un nombre suffisant de répondeurs potentiels. Par ailleurs, des réunions hebdomadaires réunissent toute l'équipe

pour permettre à chacun de se familiariser avec les champs qu'il maîtrise le moins et d'être polyvalent pour répondre à tout type de question le cas échéant.

La modération est assurée en alternance par le coordinateur et deux chefs de service. Le modérateur est prévenu de l'arrivée d'une nouvelle question via sa messagerie et l'assigne au chef du groupe concerné, qui sollicite un répondeur et un relecteur. Une fois la question rédigée et relue, elle est envoyée à l'utilisateur par le modérateur. Ce circuit est relativement long, mais il permet une concertation à différentes étapes et garantit la qualité des réponses, le dialogue et les éclairages multiples autour d'une même question permettant d'identifier des problématiques qui auraient pu être négligées par un répondeur isolé. En cas de besoin, le modérateur peut solliciter l'avis de correspondants au sein de l'école (un par département : informatique, scolarité, personnel, finances, éditions, recherche). Parallèlement, le modérateur alimente un tableau qui lui permet de suivre les questions en cours et de collecter des statistiques (temps de réponse, nombre de questions traitées par mois, typologie des questions). Chaque mois, une dizaine de questions sont transmises par d'autres services de référence (principalement BiblioSésame et SINDBAD) ; nous réorientons également régulièrement certains des utilisateurs vers d'autres services mieux adaptés – le plus souvent via le label Si@de.

DES RÉPONSES POUR DES SPÉCIALISTES

Dans la mesure où le public est constitué à la fois de professionnels de l'information et d'étudiants, les réponses proposées oscillent entre le souci du factuel propre aux services de référence de lecture publique (fournir des éléments de réponse en épargnant la recherche à l'utilisateur) et la référence de type universitaire (renseignement bibliographique et pédagogie documentaire). Nous veillons à adapter la réponse en fonction des besoins et des compétences propres à chaque utilisateur. Pour ce faire, une attention particulière est portée au contexte de la demande et aux enjeux implicites. Si nécessaire, nous reformulons la question en début de réponse, de façon à clarifier ou à expliciter la manière dont nous l'avons comprise. Cette

reformulation permet d'indiquer la manière dont nous allons répondre : si la question est vaste, nous précisons quels points seront abordés en priorité ; à l'inverse, nous pouvons proposer d'élargir le champ du questionnement pour resituer la question au sein d'une problématique plus large. Nous veillons à proposer d'emblée l'information la plus pertinente au regard de la demande et à présenter les références de façon normalisée. Nous privilégions les sources primaires. Enfin et surtout, nous nous efforçons de citer les passages qui répondent précisément à la question. Si nos réponses ne visent pas d'emblée à former les usagers à la recherche documentaire (bien que la méthodologie de la recherche soit évoquée), leur valeur pédagogique transparaît dans la manière dont nous nous efforçons de les structurer. Produire de telles réponses demande du temps : les répondeurs passent en moyenne 1 heure et demie par réponse.

La participation au service constitue une expérience professionnelle particulièrement riche pour les répondeurs, qui développent des compétences en matière de référence tout en se formant sur les thématiques abordées. Une attention particulière est accordée à la formalisation des méthodes de réponse. Des réunions qualité hebdomadaires permettent d'évoquer les réponses envoyées ou en cours (problématique retenue, stratégie de recherche, ressources consultées, structuration de la réponse...) et d'harmoniser ainsi nos pratiques. La formation de l'équipe est également assurée par la présentation d'outils documentaires et de sources d'information, ainsi que par une veille sur les problématiques émergentes. Un espace partagé permet de rassembler les règles de réponses et de répertorier les ressources utiles pour chaque thématique. Un bureau est également affecté à l'équipe, dans lequel sont rassemblés des ouvrages de référence ainsi que des dossiers documentaires. Enfin, des réunions de suivi mensuelles permettent de présenter des ressources utiles pour les répondeurs et de faire évoluer le fonctionnement du service.

LA BASE DE CONNAISSANCES

Les réponses sont archivées et rendues publiques au sein d'une base de connaissances qui propose près de 600 réponses. Cette base peut être explo-

rée via une recherche sur le texte intégral ou via un index thématique, les réponses étant indexées à l'aide de la classification mise en place pour la bibliothèque numérique de l'école. Des fils RSS sur chaque thématique permettent à l'utilisateur d'être tenu informé dès qu'une nouvelle réponse est publiée. Les réponses sont datées mais ne sont pas mises à jour ni déshéberbées, ce corpus constituant un témoignage précieux des questionnements de la profession et de ses besoins en matière de formation. Enfin, les répondants valorisent l'expertise acquise sur certaines questions en élaborant des Fiches pratiques pour la bibliothèque numérique¹.

Mais ce qui fait la spécificité de ce service, c'est que ses usagers disposent de compétences proches de celles des répondants. Si cette situation permet une certaine connivence, elle implique surtout pour les répondants de faire preuve d'un discernement particulier et d'être au fait des évolutions les plus récentes du contexte professionnel.

1. Ces Fiches pratiques font le tour d'un sujet de manière synthétique ; elles sont disponibles dans la bibliothèque numérique de l'enssib à l'adresse suivante : < <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents-de-la-collection-97> >.