Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne [Claire Nguyen]

Autor(en): **Gillioz, Stéphane**

Objekttyp: **BookReview**

Zeitschrift: **Arbido**

Band (Jahr): **- (2011)**

Heft 2: **M-Library - zu jeder Zeit an jedem Ort = M-Library - toujours et partout = M-Library - sempre e dovunque**

PDF erstellt am: **20.05.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne

Sous la direction de Claire Nguyen, Presses de l'enssib, 2010

Par Stéphane Gillioz, rédaction *arbido*

La mise en place d'un service de questions-réponses en ligne nécessite une véritable démarche projet reposant sur une réflexion méthodique: analyse des besoins, état des lieux, rédaction du projet, évaluation des coûts.

Mais pourquoi un tel service? Tout simplement parce que, 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 au public et des services à distance. Leur mise en place interroge le professionnel sous de multiples facettes: organisation du travail, politique de services, choix des outils ...»

Cet ouvrage publié sous la direction de Claire Nguyen groupe les contributions d'une vingtaine d'auteurs versés dans le domaine. Il faut dire que les enjeux sont de taille puisqu'il s'agit de la re-intermédiation du bibliothécaire qui n'est plus uniquement un «passeur de documentation», de l'intégration des services de questions-réponses dans le fonctionnement quotidien des bibliothèques, mais aussi l'intégration dans l'environnement des usagers-internautes, de l'incorporation du renseignement en ligne dans l'offre de service de l'établissement, enfin, de l'opportunité de mutualiser les moyens et les compétences des bibliothécaires grâce aux réseaux de ce type.

Comme en témoignent les contributions de cet ouvrage, «les services de questions-réponses en ligne ont atteint une certaine maturité, tant dans les bibliothèques académiques que publiques. L'offre de services est devenue significative, et beaucoup de modèles sont et ont été expérimentés.»

L'ouvrage se veut être un guide utile à tous les professionnels qui veulent créer, maintenir ou faire évoluer un service de questions-réponses à distance. Il est donc conçu comme une boîte à outils, un manuel décrivant et commentant toutes les étapes de la mise en place d'un service de questions-réponses en ligne. Avec même à la clé un mémento récapitulatif de toutes les étapes d'un projet de ce type, mémento signé de la directrice de la publication, sans oublier le glossaire et la bibliographie.

Horizon 2019: bibliothèques en perspective

Colloque avec Dominique Arot, Anne-Marie Bertrand, Robert Damien, François Gèze, Bertrand Legendre, Pascal Ory, Georges Perrin, François Rouet, Valérie Tesnière Presses de l'enssib, 2011

Par Stéphane Gillioz, rédaction *arbido*

Voici une publication qui traite d'une question qui ouvre la porte à toutes les spéculations et, parfois même, les craintes: que seront les bibliothèques en 2019? Dans quel contexte évolueront-elles? Quelles missions leur seront confiées? Quelle légitimité sera la leur? Le colloque Horizon 2019 a eu lieu à l'enssib en novembre 2009; son but était d'imaginer l'avenir proche des bibliothèques dans le monde occidental. Quelques-unes des réponses, hypothèses, conjectures, interrogations et suppositions apportées par les intervenants de ce colloque sont publiées dans ce petit ouvrage d'une centaine de pages.

On retiendra en particulier les interventions de François Gèze et de Robert Damien, qui touchent justement certains aspects de la thématique abordée dans ce numéro d'*arbido*, à savoir: le livre dématérialisé et les médiations de la bibliothèque numérique.

Après un rapide survol historique des trois «révolutions numériques» dans le livre, des années 1970 aux années 2000, le premier auteur concède d'emblée la difficulté d'anticiper les innovations technologiques en matière de stockage et de lecture du livre dématérialisé tant elles évoluent rapidement. Cette précaution étant prise, il s'essaie à imaginer le nouveau paysage à l'horizon 2019 qu'auront façonné les techno-