

1. Record Nr.	UNINA9910169189803321
Autore	Accart Jean-Philippe
Titolo	Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne // Claire Nguyen
Pubbl/distr/stampa	Villeurbanne, : Presses de l'enssib, 2016
ISBN	2-37546-031-6
Descrizione fisica	1 online resource (210 p.)
Altri autori (Persone)	AlarconNicolas BruleyCaroline CalengeBertrand CopinIsabelle DaigneNathalie DefosseMarie-Françoise Gautier-GentèsHélène HoupierJean-Charles KikerNadine LebastardSandrine MichaudFrançois MoisonPierre MontanoMarie NguyenClaire NguyênTù-Tâm PietroChristelle Di PrunetAnnie SvenbroAnna TardifHélène
Soggetti	Library Services - organization & administration Internet
Lingua di pubblicazione	Francese
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia

En quelques années, les bibliothèques françaises ont développé des services de questions-réponses en ligne. Beaucoup d'établissements en sont encore à la phase de réflexion, d'autres démarrent, des réseaux s'élaborent. 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. Leur mise en place interroge le professionnel sous de multiples facettes : organisation du travail, politique de services, choix des outils... Ces différents aspects sont abordés, s'appuyant sur des expériences françaises et étrangères, qu'elles soient locales, coopératives et/ou collaboratives. Un éventail d'offres existe aujourd'hui, selon les objectifs, les besoins, les publics, les moyens mis à disposition et les technologies choisies. Le plan s'articule autour de quatre parties pragmatiques et opératoires : construire le projet, développer un savoir-répondre, organiser et travailler au sein d'une équipe et, enfin, adapter le service à l'environnement et à la nature de ses publics. Cet ouvrage collectif, coordonné par Claire Nguyen, se veut un guide utile à tous les professionnels qui veulent créer, maintenir ou faire évoluer un service de questions-réponses à distance.

---