

Réinventer les relations aux usagers des archives

Atelier 2

*Concevoir un service de conseil en ligne
synchrone ou asynchrone et mutualisé*

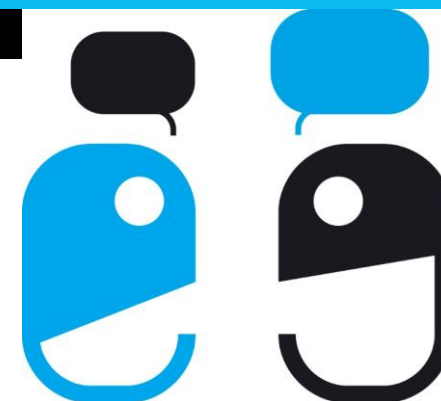
Ubib, des bibliothécaires en ligne



Un réseau de 16 établissements partenaires en région liés par une convention commune

- de Lille à Montpellier
- de la Bretagne Sud à la côte d'Opale
- en passant par Angers : membre fondateur du réseau en 2009

Ubib, des bibliothécaires en ligne



200 bibliothécaires répondant en synchrone

- un service de chat ouvert du lundi au vendredi de 9h à 18h
- un service ouvert à la communauté universitaire et au-delà
- des questions sur l'accès à la doc. en ligne, la recherche doc. ou les ouvertures des BU

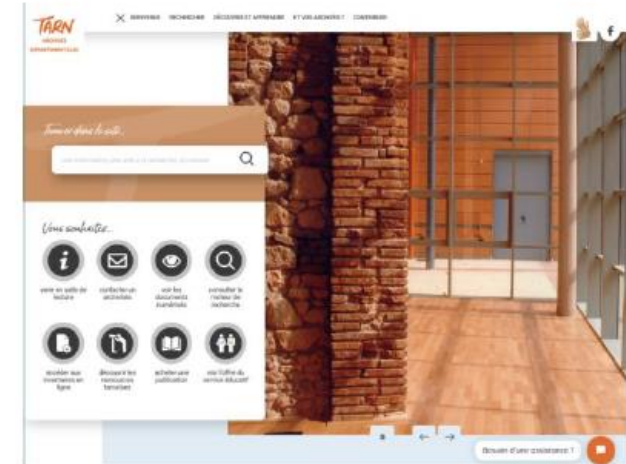
Des répondants en mode asynchrone et mutualisé

- une réponse garantie sous 48 h
- mise en place progressive de guichets uniques
- utilisation de la même plateforme de réponse en ligne

Archives départementales du Tarn

Contexte

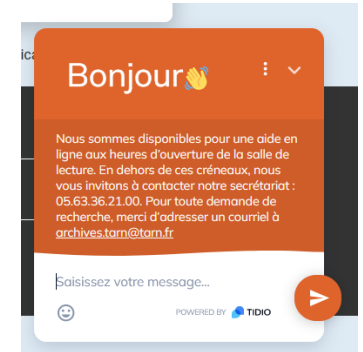
- Refonte du site internet de novembre 2020 à septembre 2021
- Idées :
 - Résultats du rapport « Deux milliards de clics. Enquête sur les usages en ligne des archives » reçus en avril 2021 : site internet et moteur de recherche trop complexe pour les usagers + évocation d'un tchat dans l'enquête (27% souhaitent pouvoir poser une question par tchatbot)
 - Présence d'un Tchat : <https://www.nationalarchives.gov.uk/>
 - Présence d'un Tchat : <https://www.tourisme-tarn.com/>
- Mai 2021 : demande à la DSI de trouver et tester un outil
 - Ce sera Tidio, partie gratuite



Archives départementales du Tarn

Chronologie

- Mai 2021 : demande à la DSI de trouver et tester un outil.
 - Ce sera Tidio, partie gratuite
- Sept 2021-Mars 2021 : phase test
 - Permanences de 5 cadres du service pour répondre au Tchat 5 demi-journées par semaine.
- Avril 2021 – Avril 2024
 - Le président de salle (change chaque jour) est en charge du tchat aux heures d'ouverture de la salle de lecture. Au préalable : rédaction d'un guide + séance de formation pour les présidents de salle
- Depuis mai 2024
 - Tchat présents sur 2 ordinateurs : accueil et présidence de salle



Archives départementales du Tarn

En images

De manière générale, quel(s) (autres) service(s) web souhaiteriez-vous trouver ou voir davantage développé(s) pour faciliter votre recherche ?

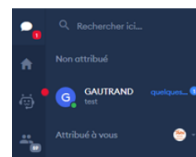
plusieurs réponses possibles

Taux de réponse : 96%

	Nb	% obs.
Formulaire de recherche thématique (état civil, notaire...)	167	65%
Possibilité de télécharger les documents	147	57%
Formulaire de recherche global (recherche simple, recherche avancée, recherche plein texte)	125	49%
Possibilité d'avoir une aide en ligne (poser une question par tchatbot...)	69	27%
Visualisation des données (recherche par cartographie, par frise chronologique, par thèmes...)	64	25%
Informations permettant de comprendre pourquoi on ne peut pas télécharger certains documents.	46	18%
Mise à disposition d'un lexique des archives, par exemple: « Petit vocabulaire des archives »	40	16%
Précisions juridiques sur l'utilisation des documents (public/privé, droit d'auteur...)	37	14%
Réservoir de données manipulables (données en open data, entrepôt SPARQL...)	21	8%
Accès nomade (smartphone, tablette)	11	4%
Accès à des traductions en langue étrangère	8	3%
Rien de tout cela	7	3%
Autre	7	3%
Total	256	

Répondre au TCHAT

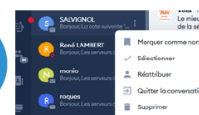
DEBUTER LA CONVERSATION



Cliquer dans la conversation pour la faire s'afficher la fenêtre de discussion

- Penser à faire reformuler les questions : souvent les internautes vont droit au but sans expliquer ce qu'ils veulent vraiment
- Ne pas faire la recherche à leur place mais les guider vers les pages de notre site qui vont pouvoir leur venir en aide
- Privilégier des phrases courtes envoyées petit à petit
- Attention : la touche « Entrée » du clavier envoie la réponse ne permettant pas de sauter à la ligne

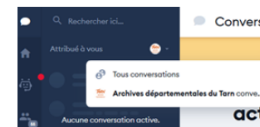
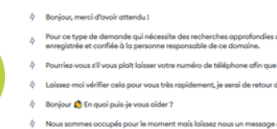
TERMINER LA CONVERSATION



- Ne pas oublier de conclure la conversation en signant ses messages
- Cliquer sur « Demander un retour au visiteur » à droite de la fenêtre
- Appuyer sur les trois points à droite de la conversation pour la quitter et qu'elle soit archivée

QUE RÉPONDRE ?

- Utiliser les réponses rapides : dans « Saisissez votre message » taper la touche / du clavier numérique pour choisir une proposition
- S'aider des conversations précédentes en cliquant sur le logo et « Tous conversations »



DEMANDER L'ENVOI D'UN MAIL POUR QUELLE RAISON ?

Il ne s'agit pas d'effectuer des recherches sur le moment qui demandent du temps et des recherches (cadastre, hypothèques, généalogie, histoire de, etc.).

Que faire ? Demander à la personne d'envoyer un mail avec tous les éléments permettant de prendre en compte sa demande de recherche. Donner le lien vers la page contact de notre site internet.



université
angers

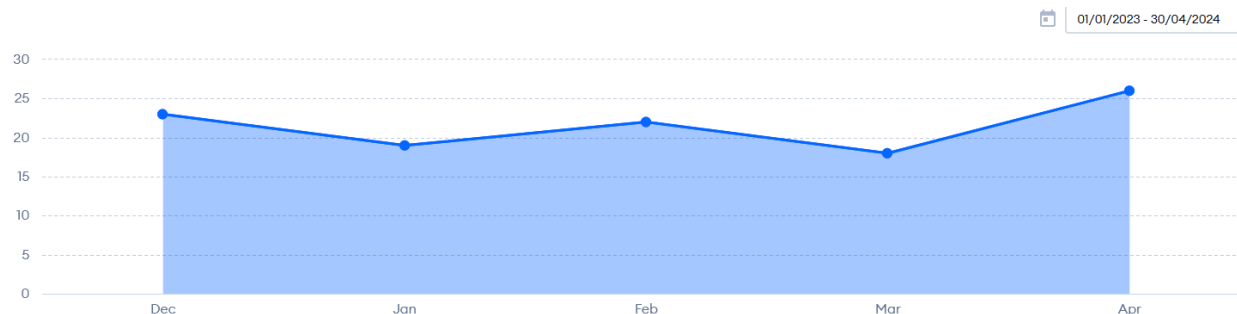
Archives départementales du Tarn

En images

108

Prospects
recueillis
déc. 1er - avr. 30ème

Enquête préalable au
chat: 108



01/01/2023 - 30/04/2024

CHARET 11:51
recherche a LACABAREDE sepulture Anne CAVET epouse Gabriel SABATIER avant 1770

Archives départementales du Tarn a rejoint la conversation à 11:54

Vous 11:54
Bonjour

En quoi puis-je vous aider ?

Voici le lien vers l'état civil en ligne de Lacabarède : https://e-archives.tarn.fr/document/FRAD081_Ec_Lacabarede

Vous trouverez également sur cette page des informations pour faire l'histoire d'une personne : <https://archives.tarn.fr/rechercher/aide-a-la-recherche/faire-l-histoire-dune-personne>

Et sur celle-ci, les liens vers nos documents numérisés dont l'état civil : <https://archives.tarn.fr/rechercher/archives-et-images-en-ligne/documents-numerises>

11:58 Je vous souhaite une excellente journée !

Cordialement, Valérie GAUTRAND

Walter 17:06
recherche 2 S 145

recherche immatriculation automobile 702 XV 3

Archives départementales du Tarn a rejoint la conversation à 17:12

Vous 17:12
Bonjour, merci d'avoir attendu !

17:13 Pour ce type de demande qui nécessite des recherches approfondies dans nos fonds, il est préférable de nous transmettre la demande par email. Elle sera ainsi enregistrée et confiée à la personne responsable de ce domaine. Vous pouvez nous envoyer votre demande grâce au formulaire de contact que vous trouverez sur cette page : <https://archives.tarn.fr/nous-contacter>

2 févr. 2024

G Geneviève Molinier 13:33
je voudrai être informée des Vendredis de l'Histoire.. Merci

Archives départementales du Tarn a rejoint la conversation à 14:02

Vous 14:02
Bonjour

Nous pouvons inscrire votre mail à notre liste de diffusion

Nous inscrirons celui-ci : genevievemolinier@gmail.com

Cordialement,

14:05 Valérie GAUTRAND

Vu le 3ème févr. à 13:53 ✓



université
angers

Un service de réponse en ligne : Quelle idée !

Comment saboter cette belle idée naissante dans mon service?

Trouver les arguments les plus divers, pertinents et percutants

Travail en individuel : 5 mn

Mise en commun dans le groupe : 10 mn

Un service de réponse en ligne : Pourquoi pas ?

Comment encourager cette belle idée naissante dans mon service?

Trouver les arguments les plus divers, pertinents et percutants

Travail en individuel : 5 mn

Mise en commun dans le groupe : 10 mn

Un service de réponse en ligne : Pourquoi pas!

Par quoi je commence et comment je fais ?

Lister et détailler 3 actions à mener en priorité pour mettre en place ce service

Travail en individuel : 15 mn

Un service de réponse en ligne : Pour ou contre?

Restitution

Contre	Contre : Quelle idée !
J'ai besoin de temps pour une réponse de qualité	L'utilisateur n'a pas de trace écrite
Ce que je fais perd son sens	On n'a pas les moyens financiers
Le chat c'est pour les sites commerciaux	Je vais être fliqué
On va avoir plusieurs fois la même demande	Encore un nouveau planning
Je ne peux pas répondre dans une autre langue que le français	On a déjà une messagerie et un bon site
Et les attaques informatiques, je fais comment ?	Si je dois répondre, je ne pourrai pas faire le reste
	Les gens peuvent bien attendre
	Je vais plus voir personne, déjà qu'on voit plus grand monde

Un service de réponse en ligne : Pour ou contre?

Restitution

Pour	Pour
On est les mieux placés pour trouver l'info	Intégration d'autres agents que ceux de l'accueil
On s'autorise des recherches historiques	Dimension partenariale
Un nouveau public en ligne	Vecteur de cohésion
Une démarche structurante avec capitalisation sur les apports en réponses, les compétences et de l'autoformation	Transversalité entre services
Mise à jour et amélioration des outils en ligne	
Simplification pour le public : FAQ, anonymisation, portail client et FALC	
Démarche valorisante	
Transparence et visibilité	

Un service de réponse en ligne : Comment je fais?

Restitution

Actions prioritaires	Plus précisément
Recueillir les besoins des usagers à partir des données recueillies	Communiquer
Définir les objectifs : ça sert à quoi? On répond à quoi? Qui répond ? Quand répond-on? Comment répond-on?	
Créer ou choisir un outil, le paramétrer. Penser à évolution de l'outil	
Accompagner le changement : communiquer, fédérer, impliquer, former	
Organiser : mettre en place le calendrier de déploiement, répartir les tâches	
Tester une 1 ^{ère} version	
Élaborer des indicateurs	

