

Service de questions/réponses Eurêkoi



Premier temps : Présentation du service



Eurêkoi est un service de questions /réponses à distance, gratuit, par mail, sous 72h.

Il comporte deux volets d'activité :

- Réponses à des questions documentaires de tout type :

ex : Je voudrais m'initier à la psychanalyse

Je recherche des renseignements sur la famille de mon père Neddar Cherif

J'écris un article sur l'afro futurisme pour le journal de mon établissement et j'aimerais quelques pistes (chaîne YouTube, article , blog, etc.)

- Conseils de lecture (roman, BD, livres jeunesse), et de visionnage (films/séries)

ex : Livre - Un roman - une histoire d'amitié entre deux filles

Livre - Une BD - Saint Helme

Film ou série - J'ai adoré l'Origins



Envie de découvrir le réalisme magique japonais ?
Eurêkoi vous donne des pistes...

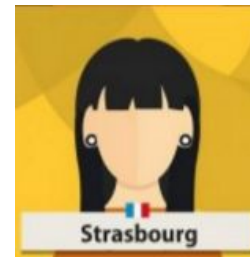
Eurêkoi (appelé Bibliosésame jusqu'au 27 janvier 2015) a été créé en 2006.

Ce service est né du **constat d'une demande** (courriers et coups de téléphone), **donc d'un besoin de publics distants** - parfois dans l'incapacité de se rendre à la bibliothèque - de pouvoir obtenir des informations ou des documents.

Il a donc logiquement été pris en charge, à ses débuts, par le Département des services aux publics de la Bibliothèque publique d'information. Il est maintenant assuré par le service webmagazine, dans le Département Lire le monde.

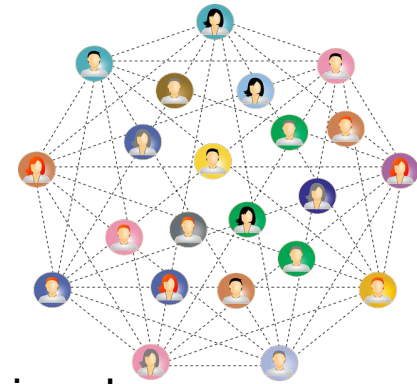


*Quelle est l'origine
du nom Meyer ?*



Ce nom provient de ...

Modalités de lancement et organisation



- Ce service est mis en oeuvre par un [réseau](#) d'une cinquantaine de **bibliothèques de lecture publique** en France et en Belgique francophone.

Une équipe à la Bpi (5 personnes) pilote et gère le service (maintenance et projets du service, coordination et développement du réseau).

Chaque bibliothèque partenaire a un coordinateur local et une équipe de répondants.

- Les outils :
 - de question : un formulaire [Typeform](#) (*pour l'instant encore*)
 - de réponse (gratuite **par mail** en 72h) :

Volet documentaire : plateforme de ticketing en ligne : Jitbit

Volet recommandation : plateforme [Sens Critique](#)



Outil de ticketing Jitbit, qui permet de fonctionner en réseau, avec des catégories communes (Pot commun fiction, FWB documentaire), et une catégorie pour chaque bibliothèque partenaire, où chacune récupère les questions arrivées par son widget.

Billets Base de connaissances Rapports Administration

Sans réponse (120) Non fermé (132) Non-assignés (102) Traité par vous (2) Tous (21529)

Catégories de billets	OBJET	PRIORITÉ	STATUT	DATE	ECHÉANCE	TECHNICIEN	MIS À JOUR	JE REFUSE LA
Toutes les catégories 132	Si on a pas de cheminée par ou passé le père fouettard - 4 - 6 ans - Belgique - 8930 maj par tech #54096381 Belgique - Waimes-Malmedy - Documentaire	Normale	En cours	2 jours	03/12/2022 13:49	[REDACTED]	10 min	[REDACTED]
> France 125	Est ce que st Nicolas a une femme - 4 - 6 ans - Belgique - 8930 maj par tech #54094842 Belgique - Huy - Documentaire	Normale	En cours	2 jours	03/12/2022 12:30	[REDACTED]	32 min	[REDACTED]
Pot-commun-Fiction-FR 5	Bonjour, serait il possible que vous m'envoyez une frise chronologique qui remonte au moins jusqu'à l'Homme de cromagnon à nos joursMerci - 35 - 44 ans - France - 91470 nouveau #54169159 France - BSI - Documentaire	Normale	Nouveau	1 heures	05/12/2022 07:48		43 min	
SiteEurekoi 6	Je cherche à vendre des magazines reliés de plaisir de France de 1939 à 1960 à peu près. Ou puis je les vendre? Cordialement - 45 - 54 ans - France - 33360 #54168990 France - SiteEurekoi	Normale	En cours	1 heures	05/12/2022 07:34	[REDACTED]	1 heures	
BDP34 - Documentaire 1	Bonjour,La semaine dernière je me suis rendu compte qu'il y a un livre de mon fils qui me manque et je pense que probablement je me suis trompée en lui laissant dans la boîte à livres avec des autres livres qui appartiennent à la bibliothèque. Est ce que c'est possible de savoir si nouveau #54155266	Normale	Nouveau	11 heures	04/12/2022		11 heures	
BDP71 - Documentaire 1								
BSI - Documentaire 4								
Grenoble - Documentaire 2								
Lille - Fiction 1								
Montpellier - Documentaire 2								
Nancy - Fiction 1								
Nice - Fiction 1								
Paris - Documentaire 26								
Paris - Fiction 11								
Paris Spécialisées - Documentaire 5								
Reims - Documentaire 1								
RueilMalmaison - Documentaire 1								

Comment accéder au service : le site du réseau (eurekoi.org)

EURÉKOI

[Accueil](#) [Questions](#) [Conseils](#) [Aide](#) [Eurêkoi?](#) [Contact](#) [f](#) [t](#) [s](#)

Complice de votre curiosité

POSEZ-NOUS VOTRE QUESTION

DEMANDEZ-NOUS CONSEIL



SERVICE PUBLIC ET GRATUIT



RÉPONSE EN 72H MAXI



500 BIBLIOTHÉCAIRES
À VOTRE SERVICE

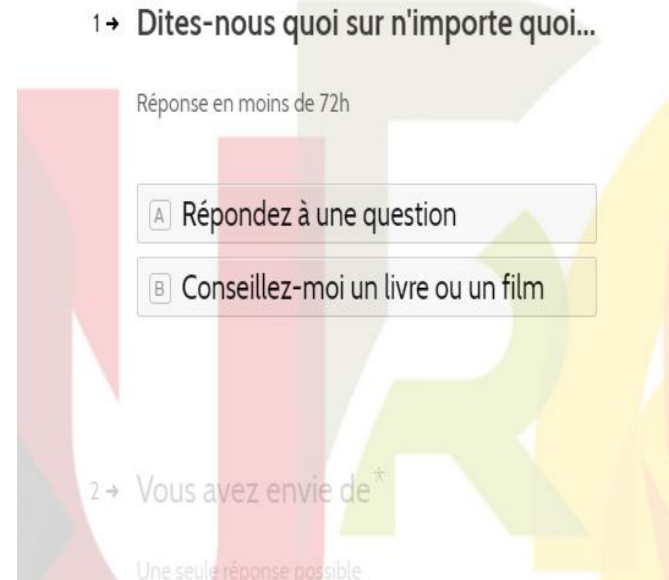
Comment accéder au service : widget sur les sites des bibliothèques partenaires

The screenshot displays the website interface for the Montpellier Méditerranée Métropole network of mediathèques. At the top, there is a navigation bar with a star logo, the text "Me connecter avec mon compte citoyen", and a "MON COMPTE" button. Below this is a large banner image of children reading on a beanbag chair, with the "RÉSEAU DES MÉDIATHÈQUES" logo and "montpellier méditerranée métropole" branding. A search bar contains the text "Tapez votre recherche" and a "RECHERCHE AVANCÉE +" button. A horizontal menu lists various services: ACCUEIL, PRATIQUE, SERVICES, NUMERIQUE, COLLECTIONS, AGENDA, and ESPACE PRO. On the left, there are social media icons for Twitter, Facebook, Tumblr, Pinterest, and Google+. The main content area features a featured article with a landscape photo and the text "Vernissage de l'exposition « La couleur de l'air » le 09/05 à 18h30". To the right of the article is a widget titled "Un conseil de film ou série ?" with a clapperboard icon and a button "Je demande à un bibliothécaire". Below the article is a "TOUTES LES NOUVEAUTÉS" section with icons for a quill, a book, a speech bubble, a musical note, a play button, and a person reading. The "Mémo num" logo is also visible in the bottom right of the page content.

Comment accéder au service : les applications mobiles (iOs, Android)

EUR^eKOI

Téléchargez
l'application
mobile



En cours de refonte actuellement

Une partie des réponses apportées est éditorialisée par la Bpi dans la **base de connaissance** du site eurekoi.org, pour :

- mettre à disposition des ressources et plus largement partager le savoir
- constituer des exemples de questions posées
- indiquer aux publics ce que le service peut leur proposer (questions d'enfants, d'ados, d'adultes, dans différentes disciplines) = forme d'adresse à des publics

Langue : Quel est le nombre de mots, de lettres, et de signes diacritiques dans le Coran ?

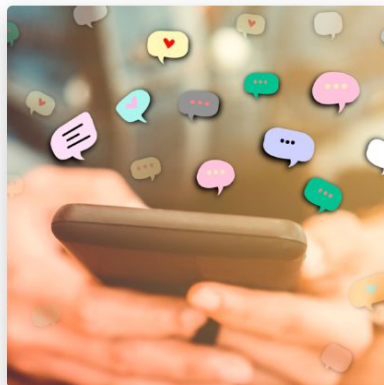
29 NOVEMBRE 2022
BIBLIOTHÈQUE DE L'INSTITUT DU MONDE ARABE
THÈME : LANGUES ET LITTÉRATURE
PAS ENCORE D'ÉTIQUETTE POUR CETTE QUESTION.

Techniques : Quelles ressources sur la vannerie au Maroc (histoire, techniques ancestrales, techniques modernes...) ?

21 NOVEMBRE 2022
BIBLIOTHÈQUE DE L'INSTITUT DU MONDE ARABE
THÈME : TECHNIQUES/TECHNOLOGIES
ÉTIQUETTES : ARTISANAT, MAGHREB

Littérature : Que signifie « à la recherche du temps perdu » chez Proust ?

17 NOVEMBRE 2022
MÉDIATHÈQUES DE LA VILLE ET DE L'EUROMÉTROPOLE DE STRASBOURG
THÈME : LANGUES ET LITTÉRATURE
ÉTIQUETTES : LITTÉRATURE FRANÇAISE/FRANCOPHONE, QUESTIONS D'ADOS



Sociologie : Comment l'utilisation du mobile participe-t-elle à la socialisation des adolescents ?

27 OCTOBRE 2022
BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE D'INFORMATION (PARIS)



Économie : La cryptomonnaie pourrait-elle présenter un danger pour notre économie ?

25 OCTOBRE 2022
BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE LILLE
THÈME : ÉCONOMIE/FINANCE



Droit : À qui appartient l'espace ? Y-a-t-il un droit pour encadrer cette appropriation de l'espace ?

10 OCTOBRE 2022
BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE D'INFORMATION (PARIS)

Politique de confidentialité

Deuxième temps : bilan et perspectives



Quel bilan ?

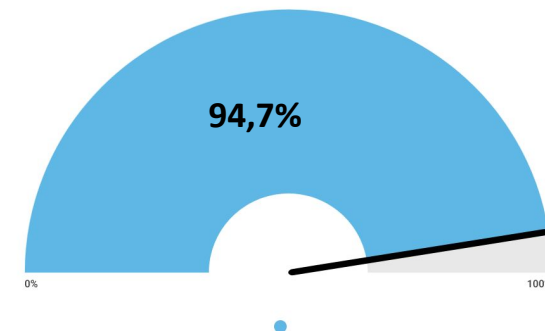
Volume d'activité en croissance jusqu'en 2020, décrie sur 2021 et 2022.

Répartition des questions depuis 2016



Satisfaction du service rendu

(panel de 2785 personnes)



“Les livres proposés répondent totalement à ma demande !”

“Réponse rapide et résultat au-delà de mes attentes.”

Perspectives sur le volet documentaire

(qui vous intéresse plus particulièrement)



wirestock sur Freepik

Réflexion en cours

- **Contexte du volet documentaire** + compliqué aujourd'hui pour un service de Q / R généraliste comme Eurêkoi :
 - Moteurs de recherche (grâce à l'IA) deviennent de + en + performants
 - Mouvement d'Open Access lié au développement de la science ouverte => Mise à disposition de + en + de documents
 - Acculturation d'une partie croissante de la population au numérique et à une recherche simple sur le web
- Or, **positionnement** spécifique du service Eurêkoi : service de **lecture publique** et non un service de niveau recherche (comme la BnF ou les BU).
 - = Expertise et collections à disposition sont plutôt généralistes, et les publics ne sont pas captifs.

MAIS

On sait que cette mise à disposition pléthorique d'infos et de documentation sur le web est à double tranchant : l'internaute trouve bien plus d'infos seul, mais il est noyé par l'abondance (infobésité, "économie de l'attention" ...).

=> On risque de perdre encore des questions (les + simples), mais il reste des besoins : produits de synthèse, recommandation d'expert, aide à la recherche pour des informations difficiles à trouver voire inaccessibles, substitut de recherche pour des publics débordés ...

D'ailleurs, un besoin visible existe pour différentes questions qui touchent aux archives (3% Q 2021, soit 1 tous les 2-3 jours) :

- Généalogie et identification de particuliers (incluant les questions d'onomastique)
- Questions générales sur les archives (informations générales sur les archives ou sur l'accès aux fonds ou services d'archives)
- Toponymie et histoire locale
- Cartes et plans anciens
- Archives de presse
- Annuaire et bottins anciens (dont annuaire professionnels)

Pistes de travail du service :

- Poursuivre l'élargissement et la diversification des publics (notamment des publics distants des bibliothèques ou des structures d'enseignement ; ou en se positionnant sur certains besoins nouveaux ou persistants des publics : debunkage, recherche documentaire ...)
- Travailler à l'expertise : recherche d'expertise avec des bibliothèques spécialisées ouvertes au grand public, mise en avant de l'expertise des répondants, exploitation des fonds patrimoniaux ...

(NB : Tout cela en travaillant la communication, nerf de la guerre.)

Pour toute question, n'hésitez pas à me contacter :
caroline.lamotte@bpi.fr

