**La face cachée du clavardage : apprendre tout en s’amusant, l’expérience de la Bibliothèque de l’Université d’Ottawa**

|  |  |
| --- | --- |
| **Problématiques** | **Solutions** |
| THÈME #1 : COURTOISIE, PROFESSIONNALISME | -Offrir une formation obligatoire aux employés  -Éviter les abréviations |
| THÈME #2 : RESSOURCES À UTILISER | -Bien connaître ses ressources  -En plus de répondre à l’usager, donner la procédure permettant de trouver cette réponse |
| THÈME #3 : ACHEMINER (référer à d’autres services ou personnes) | -Ne jamais laisser une question sans réponse  -Lorsqu’on ne peut répondre de façon complète à la question, ou lorsque cela exige une expertise spécialisée : acheminer la demande de l’usager |
| THÈME #4 : PROBLÈMES UNIQUES DÛ À LA COMMUNICATION PAR CLAVARDAGE | -Ambiguïté terminologique: le mot ***source***, ou ***ressources***  - Lors d’une conversation, confusion dûe au fait que l’usager et l’employé ne se trouve pas sur la même page web : toujours s’assurer que l'utilisateur vous suit |

**Bibliographie**

Kim Leeder Colum Editor (2014). The Play Time Manifesto: Why Having Fun Makes Us Better Workers. *Journal of Library Information, 54(7*), 620-628. doi:10.1080/01930826.2014.964032

Koshik, I., & Okazawa, H. (2012). A conversation analytic study of actual and potential problems in communication in library chat reference interactions. *Journal of the American Society for Information Science and Technology, 63*(10), 2006-2019. doi:10.1002/asi.22677

Tammi M. Owens (2013). Communication, Face Saving, and Anxiety at an Academic Library’s Virtual Reference Service. *Internet Reference Services Quarterly, 18*(2), 139-168. doi:10.1080/10875301.2013.809043