

# OPTIMISATION DU SERVICE DE CLAVARDAGE DE LA BIBLIOTHÈQUE DE L'UNIVERSITÉ LAVAL

---



Optimisation du service de clavardage,  
par Bibliothèque de l'Université Laval est sous licence [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

# GÉNÈSE DU PROJET, PLANIFICATION , ET PRESENTATION DE ZENDESK



Optimisation du service de clavardage,  
par Bibliothèque de l'Université Laval est sous licence [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Source : par Pub Photo,  
sous licence [CC BY-NC](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Bibliothèque



UNIVERSITÉ  
LAVAL

# ORIGINES

Bibliothèque



UNIVERSITÉ  
LAVAL

Depuis 2015, les techniciens en documentation sont contactés par toute sorte d'utilisateurs via le clavardage de l'application Zendesk. Il est apparu que le temps accordé à chaque utilisateur devenait un sujet sensible pour eux, car ils souhaitaient répondre au mieux aux questions, mais avaient parfois un gros achalandage.

En dehors des heures d'ouverture, l'utilisateur ne reçoit pas une réponse à sa demande immédiatement. Il doit soumettre sa question via un formulaire qui s'ouvre dans la fenêtre de clavardage et doit attendre un certain délai pour recevoir une réponse.



# Objectifs du changement



- Réduire le temps d'intervention avec nos usagers pour répondre à son besoin d'information
- Maximiser l'efficacité et l'uniformité des réponses aux questions des usagers pour s'assurer que ceux-ci sont satisfaits du service

Le passage vers une version améliorée de l'outil de clavardage va beaucoup nous aider **à bien comprendre les interactions des usagers** avec les services offerts en se basant sur des **données factuelles**. Il va contribuer à améliorer **le partage des connaissances entre les collègues** pour mieux répondre aux questions des usagers.



# Planification du projet et le bureau de gestion de la performance organisationnelle

## Analyse d'affaires

- Analyse des besoins (*optionnel : avec l'aide de partenaires...*)
- Analyse des parties prenantes (fait)
- Portée du *Produit minimalement viable* (fait)

## Conception

- Carnet de commandes
- Analyse de risques
- Plan de livraisons (en continu)

## Réalisation

- Présentation du MOP (Kick off)
- Planification des sprints
- Démo des sprints
- Configuration de l'outil



## Lancement

- Planification des formations
- Tests du robot et de la base de connaissances
- Lancement officiel

# Mandat du bureau de gestion de la performance organisationnelle

## **Soutenir la Bibliothèque dans l'élaboration et l'atteinte de ses grandes orientations stratégiques.**

- En coordonnant la mise en œuvre de la planification stratégique en assurant une compréhension globale du plan d'action, de la mission, de la vision et des valeurs de la Bibliothèque pour le personnel

## **Sonder l'expérience usager et instaurer une culture d'amélioration continue**

- Par la mise en place de processus basés sur des indicateurs quantitatifs et qualitatifs, en plaçant toujours l'utilisateur au cœur de ses décisions, pour maximiser l'exécution du plan d'action

## **Favoriser l'innovation au sein de la Bibliothèque en cherchant à apporter de la valeur ajoutée**

- En instaurant des pratiques de performance organisationnelle, en encourageant une collaboration qui implique les employés de plusieurs directions, pour permettre à la Bibliothèque de livrer une offre de service intégrée, au bénéfice de la communauté universitaire

# Démarche du BGPO pour le projet d'optimisation du service de clavardage

Fiche d'opportunité  
du projet

Approbation et organisation  
des canaux de  
communication et du Devops

Ateliers de  
détermination  
d'élicitation des  
besoins d'affaires

Organisation et  
développement Agile

Implantation, gestion de  
changement, et  
communication

Pilotage

# SYSTÈME EN PLACE : ZENDESK PROFESSIONAL

## **Base de connaissances :**

Partage des connaissances et des expertises entre collègues pour mieux desservir les usagers  
Centraliser l'information et faciliter les mises à jour du contenu  
Possibilité d'adapter la base de connaissance en fonction des questions les plus demandées par les usagers  
Diriger facilement les usagers vers des articles/pages avec plus d'informations sur le sujet demandé

## **Canaux de communications :**

Centraliser l'ensemble des moyens de communications et d'interactions des usagers avec l'aide à la recherche (courriels, téléphone, réseaux sociaux, etc. )  
Possibilité d'envoyer un courriel pour des conversations qui se sont terminées rapidement

## **Rapports et statistiques:**

Précision accrue des données statistiques pour comprendre les interactions des usagers vis-à-vis les services offerts  
Capacité de développer nos propres rapports pour répondre aux besoins de gestion et d'amélioration continue



# LE ROBOT CONVERSATIONNEL

Optimisation du service de clavardage,  
par Bibliothèque de l'Université Laval est sous licence [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Source : par Pub Photo,  
sous licence [CC BY-NC](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



Bibliothèque



QU'EST-CE QUE C'EST ?

Bibliothèque



UNIVERSITÉ  
LAVAL

# Le robot conversationnel (chatbot)

- « Un chatbot est un outil exploitant l'IA (intelligence artificielle) et basé sur des scripts ou l'apprentissage automatique afin de converser avec les clients sur une application, un site Web ou un canal de messagerie d'une manière semblable à une conversation avec un être humain. »
- <https://www.zendesk.fr/blog/chatbots-for-business/>



# Le robot conversationnel

## La structure

- Permetts d'avoir des solutions d'information et des réponses, déjà planifiées, aux questions les plus fréquemment posées
- Permetts d'offrir des solutions d'information et des réponses rapides par le biais des articles de la Base de connaissances ainsi que par les ressources du site web de la Bibliothèque de l'Université Laval

# DÉFIS/ENJEUX

Bibliothèque



UNIVERSITÉ  
LAVAL

# Le robot conversationnel

## Les défis et enjeux

### Site web

- Ne pas dédoubler l'information

### Qualité de l'information

- S'assurer que l'information est constamment à jour

### Base de connaissance

- Ne pas répéter l'information que la base de connaissances fournit

### Arbres

- Rédaction claire, concise et suivant les règles d'écriture de l'UL



# Le robot conversationnel

## Les défis et enjeux (suite)

### Usagers

- Augmenter l'autonomie des utilisateurs du clavardage ainsi que du site web de la Bibliothèque

### Usagers

- Augmenter le soutien à nos usagers en dehors des heures d'ouverture de la Bibliothèque

### Site web

- Bonifier la mise en valeur des pages informationnelles et des outils formatifs du site web de la Bibliothèque

### Intelligence artificielle

- Positionner le nouveau service dans la réflexion sur l'intelligence artificielle



# AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS

# Le robot conversationnel - Avantages

- Permet de diminuer la charge de plusieurs conversations en simultanée pour la personne attitrée au clavardage grâce à l'intervention initiale du robot.
- Améliore l'accès à l'information grâce aux articles de la base de connaissances.
- Augmente le soutien à nos usagers en dehors des heures d'ouverture de la Bibliothèque.
- Diminue les questions d'intérêt général (heures d'ouverture, etc.) par les options offertes par les arbres.

# Le robot conversationnel - Inconvénients

- Besoin récurant de gestion des informations présentes dans l'outil.
- Probabilité d'une possible légère diminution du nombre de conversations dû au réfractaire de certaines clientèles à ce nouveau mode de clavardage.
- Impossibilité de répondre à un besoin spécifique précis d'un livre ou d'un article d'une revue. Ex. pour un livre : DSM-5.

# LA CRÉATION

Bibliothèque



UNIVERSITÉ  
LAVAL



# Le robot conversationnel – La création

- Analyse des limites à imposer pour la phase de lancement du robot;
- Analyse des procédures de création de l'organigramme des arbres conversationnels;
- Analyse et sélection des sujets potentiels;

# Le robot conversationnel – Les étapes de rédaction

- Schématisation de l'organigramme et de la structure des arbres de conversations;
- Détermination des mots-clés associés aux arbres pour le repérage;
- Création des arbres sélectionnés;
- Rédaction des informations sur les arbres dans le fichier Excel de suivi commun à la Base de connaissances / Robot conversationnel

# Le robot conversationnel – Les étapes de rédaction (suite)

- Corrections et modifications des arbres sous forme de brouillon;
- Révision, recommandations, modifications et approbation des arbres par le Comité interne de soutien aux usagers;
- Révision des arbres par le Service des communications de la Bibliothèque de l'Université Laval avec recommandations de modifications;
- Une fois les modifications apportées et l'approbation obtenue du Service des communications, publication des arbres dans Zendesk.

À QUOI CELA RESSEMBLE ?

Bibliothèque



UNIVERSITÉ  
LAVAL

# Le robot conversationnel – À quoi cela ressemble

Du point de vue de l'utilisateur :

The image shows a screenshot of the University of Laval library website. On the left, a chatbot interface is overlaid on the page. The chatbot header reads "Bibliothèque de l'Université Laval" and "Clavardage". The chat history shows a message from the library: "Bonjour, je suis le nouveau robot conversationnel de la Bibliothèque. Comment puis-je vous être utile?". Below this, a dropdown menu is open, listing options: "Services de la Bibliothèque de l'Université Laval", "Aide à la recherche documentaire", "Centre de services technologiques", and "Parler à une technicienne ou à un technicien en documentation". At the bottom of the chatbot is a text input field with the placeholder "Tapez un message".

The background website has a red header with navigation links: "ULaval nouvelles", "Votre dossier", and "Nous joindre". A search icon is in the top right. Below the header is a dark navigation bar with links: "Ressources par catégories", "Services", "Formations", "Vous êtes...", "La Bibliothèque", and "Donner". The main content area features a search bar with the text "Sofia" and "Services de la Bibliothèque de l'Université Laval et d'ailleurs Recherche des bibliothèques universitaires québécoises." Below the search bar is a search button with a magnifying glass icon. To the right, there is a "Heures d'ouverture" (Opening hours) section with the text: "Lundi au vendredi: 8h à 23h" and "Samedi et dimanche: 10h à 17h30". Below this is a button that says "En savoir plus sur les heures d'ouverture".

# Le robot conversationnel – À quoi cela ressemble

## Du point de vue de l'utilisateur (suite)

The image shows a screenshot of the University of Laval library website. A chatbot interface is overlaid on the left side of the page. The chatbot header reads "Bibliothèque de l'Université Laval" and "Clavardage". The chat history shows a conversation where the chatbot introduces itself as a new conversational robot and offers help with library services. The user asks for information on opening hours, and the chatbot provides a list of buttons: "Heures d'ouverture", "Espaces de travail", and "Prêt de documents".

The website background features a navigation bar with links: "Uaval nouvelles", "Votre dossier", "Nous rejoindre", "Bibliothèque", "Par discipline", "Ressources par catégories", "Services", "Formations", "Vous êtes...", "La Bibliothèque", and "Donner". A search icon is visible in the top right.

The main content area includes a section titled "Sofia" with the text: "Trouvez des ressources de la Bibliothèque de l'Université Laval et d'ailleurs avec l'outil de recherche des bibliothèques universitaires québécoises." Below this is a search bar with a magnifying glass icon and a "Recherche avancée" button.

Another section titled "Heures d'ouverture" lists the hours: "Lundi au vendredi: 8h à 23h" and "Samedi et dimanche: 10h à 17h30". A button below reads "En savoir plus sur les heures d'ouverture".

At the bottom left of the chatbot interface, there is a "Tapez un message" input field and a red circular button with a white downward arrow.



# Le robot conversationnel – À quoi cela ressemble

## Du point de vue de l'utilisateur (suite)

**Bibliothèque de l'Université Laval**  
Clavardage

Bibliothèque

En tout temps, pendant les heures d'ouverture du service, inscrivez le mot «aide» pour clavarder avec une technicienne ou un technicien en documentation.

Vous voulez de l'information sur ce sujet:

• •

Espaces de travail

Bibliothèque

Pour de l'information à ce sujet, consultez cette page Web:

[Espaces de travail](#)

Est-ce que cela a répondu à votre question?

15:49

[Non](#) [Oui](#)

Tapez un message

U Laval nouvelles    Votre dossier    Nous joindre

Bibliothèque

Recherche

Par discipline    Ressources par catégories    Services    Formations    Vous êtes...    La Bibliothèque    Donner

### Sofia

Trouvez des ressources de la Bibliothèque de l'Université Laval et d'ailleurs avec l'outil de recherche des bibliothèques universitaires québécoises.

Recherche

Recherche avancée

#### Heures d'ouverture

Lundi au vendredi: 8h à 23h  
Samedi et dimanche: 10h à 17h30

[En savoir plus sur les heures d'ouverture](#)



# Le robot conversationnel – À quoi cela ressemble

Du point de vue des membres de l'équipe :

The screenshot displays a chat window titled "Conversation avec Web User 3a88cce4f8489577026cdba1". The chat history shows the following messages:

- Bibliothèque** (via messenger) at 15:08: "Recherche avancée Sofia <https://ulaval.on.worldcat.org/advancedsearch>"
- Bibliothèque** (via messenger) at 15:08: "3. Inscrivez le titre du livre; 4. Cliquez sur «Chercher»."
- Bibliothèque** (via messenger) at 15:08: "Si le livre est disponible en version numérique, le bouton «Voir livre numérique» vous permettra d'y accéder. Pour de l'information sur la recherche de livres numériques, consultez ces ressources: Si le livre est disponible en version papier, le bouton « Localiser » vous permettra d'obtenir sa localisation complète avec sa cote pour le repérer à la Bibliothèque. Est-ce que cela a répondu à votre question?"
- Web User 3a88cce4f8489577026cdba1** (via messenger) at 15:08: "OUI, NON"
- Web User 3a88cce4f8489577026cdba1** (via messenger) at 15:08: "Non"
- Bibliothèque** (via messenger) at 15:08: "D'accord. Je vous mets en communication avec une personne du service d'aide à la recherche. Un instant SVP. Merci."

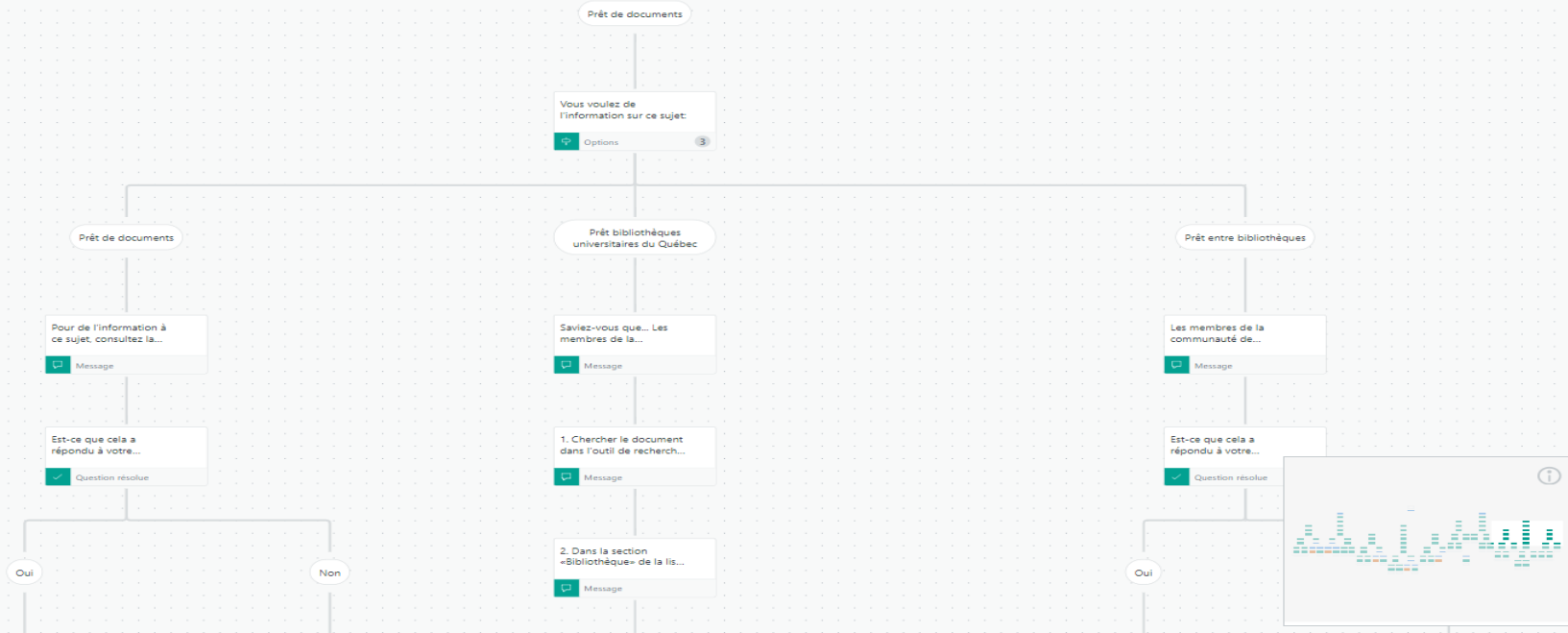
The right sidebar, titled "Connaissances", contains the following information:

- Contenu qui pourrait vous être utile
- Effectuer une recherche par sujet
- Recherche documentaire > Sofia
- Dernière modification : Il y a 3 jours
- Langue fr



# Le robot conversationnel – À quoi cela ressemble

Du point de vue de la section *Administration* de Zendesk



# Le robot conversationnel – À quoi cela ressemble








Du point de vue de la section *Administration* de Zendesk (suite)

...

×

---

Choisissez une étape

-  Envoyer un message
-  Présenter les options
-  Afficher les articles du Centre d'aide
-  Ajouter un carrousel
-  Demander si la question a été résolue **Nouveau**
-  Demander des détails **Nouveau**
-  Transférer à un agent

# MODIFICATIONS ET LIMITES RENCONTRÉES

# Le robot conversationnel – modifications et limites rencontrées

- Le délai à impliquer le Service des Communications de la Bibliothèque a ralenti le calendrier de travail. Leurs questionnements pertinents sur les sujets et les textes des arbres ont permis des modifications, dont l'ajout de l'arbre pour le soutien du Centre de services technologiques.
- Le nombre d'arbres, 13 à l'origine, a été diminué grâce à une meilleure compréhension du robot conversationnel découlant des premiers tests. La fusion de quelques arbres a amélioré le repérage de sujets importants par le robot conversationnel.

# Le robot conversationnel – modifications et limites rencontrées (suite)

- Pendant les tests, les suggestions proposées par le robot conversationnel ne donnaient pas ce qui devait être proposé en utilisant certains mots-clés ou questions. L'amélioration de la portée des arbres et la précision du choix des mots-clés ont recalibré efficacement les réactions.
- Pour permettre une transition efficace, pour les employés et les usagers, des limites ont été imposées sur le nombre de sujets abordés dans les arbres en première phase.

# EXEMPLES DES TESTS

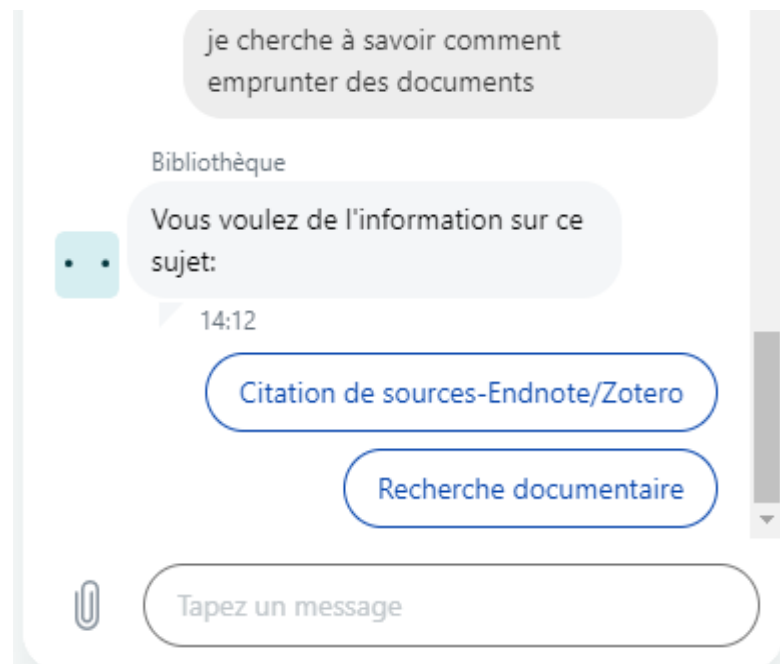
# Le robot conversationnel – limites rencontrées

## Exemple de test



# Le robot conversationnel – limites rencontrées

## Exemple de test (suite)





# LA BASE DE CONNAISSANCES



Optimisation du service de clavardage,  
par Bibliothèque de l'Université Laval est sous licence [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Source : par Pub Photo,  
sous licence [CC BY-NC](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Bibliothèque



UNIVERSITÉ  
LAVAL

QU'EST-CE QUE C'EST?

# La base de connaissances - Définition

« Une base de connaissances est un répertoire de contenu consultable sur vos produits ou services et la façon dont ils sont utilisés.

Les bases de connaissances comprennent du contenu, dans divers formats, qui répond aux questions courantes et aide les clients à résoudre leurs problèmes.

De nombreuses équipes utilisent également des bases de connaissances en interne pour aider les employés à trouver rapidement les informations dont ils ont besoin. »

<https://www.zendesk.fr/service/help-center/knowledge-base-software/#definition>



# La base de connaissances

## La structure

- Permet d'avoir des articles publics et privés
- Permet une liaison entre son contenu et le robot conversationnel



# DÉFIS/ENJEUX

Bibliothèque



UNIVERSITÉ  
LAVAL

# La base de connaissances

## Les défis et enjeux

### Site web

- Ne pas dédoubler l'information

### Qualité de l'information

- S'assurer que l'information est constamment à jour

### Robot conversationnel

- Ne pas répéter l'information que le robot fourni

### Articles

- Rédaction claire, concise et suivant les règles d'écriture de l'UL



# AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS

Bibliothèque



UNIVERSITÉ  
LAVAL

# La base de connaissances - Avantages

- Permet de rassembler au même endroit les connaissances et informations de tous les membres de notre service de soutien aux usagers
- Améliore l'accès à l'information
- Uniformise les réponses fournies aux usagers





# La base de connaissances - Inconvénients

- Besoin récurant pour la gestion de l'information et, par le fait même, du personnel pour le gérer;
- Confusion de l'utilisateur au niveau de la base de connaissances VS le site web de la Bibliothèque



# LA CRÉATION

Bibliothèque



UNIVERSITÉ  
LAVAL

# La base de connaissances – La création

- Rassemblement dans un fichier excel de tous les outils constitués de :
  - ✓ cartables de référence facilitant le repérage d'informations très précises et difficilement accessibles;
  - ✓ une base de données interne;
  - ✓ Wordpress nommé Mémos BUL;
  - ✓ un fichier Excel partagé de questions et réponses
- Création d'une échelle de priorité des articles à ajouter;
- Création d'une numérotation des articles;
- Création d'un procédurier



# La base de connaissances – Les étapes de rédaction

- Faire une nouvelle entrée pour l'article dans le fichier Excel de suivi ;
- Déterminer la section et la catégorie dans lequel sera classé l'article;
- Choix d'un titre significatif pour l'article;
- Rédaction de l'article dans le fichier Excel de suivi;
- Déterminer les libellés (mots clés, descripteurs);



# La base de connaissances – Les étapes de rédaction suite

- Faire réviser et approuver l'article par le Comité de soutien aux Usagers;
- Rédiger l'article dans la Base de connaissance sous forme de brouillon;
- Faire réviser l'article par le Service des communications de la BUL et attendre leur approbation;
- Une fois l'approbation du Service des communications reçue, publier l'article dans Zendesk.



# La base de connaissances – À quoi cela ressemble

Du point de vue de l'utilisateur :

**Se familiariser avec l'outil de recherche Sofia**

Sofia est l'outil de recherche bilingue commun à toutes les bibliothèques universitaires québécoises. Il permet de repérer à...

[Afficher l'article](#)



## Se familiariser avec l'outil de recherche Sofia

il y a 5 mois · Mise à jour

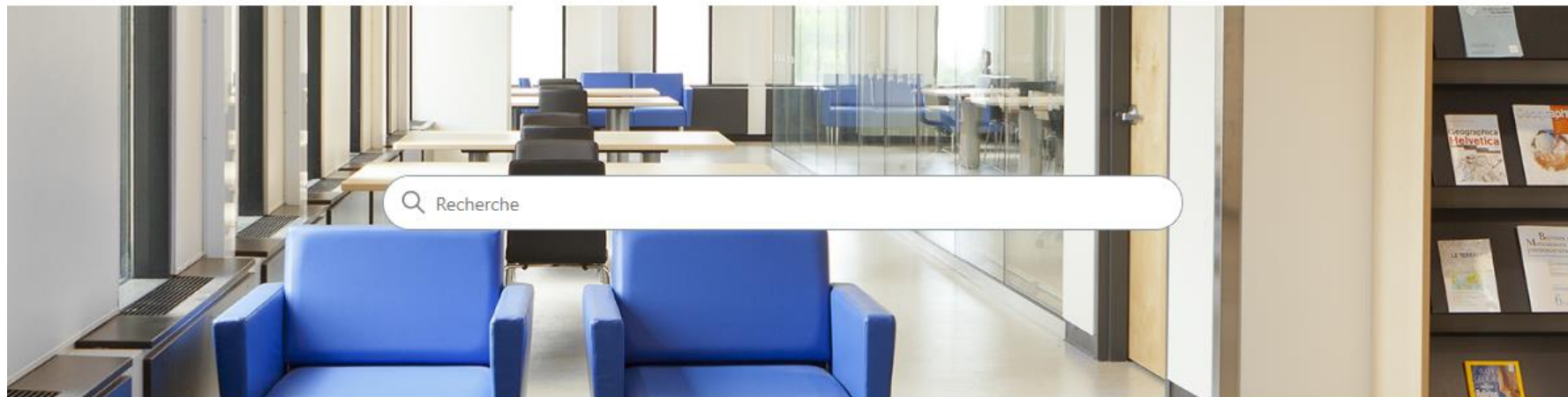
Sofia est l'outil de recherche bilingue commun à toutes les bibliothèques universitaires québécoises. Il permet de repérer à la fois des documents physiques et numériques. Cela inclut les livres, périodiques, articles de périodiques provenant de bases de données, mémoires, thèses, documents audiovisuels et sonores, microformes, etc.

Pour plus d'information, visionnez le tutoriel [Se familiarisez avec l'outil de recherche Sofia](#), qui vous présente l'interface et ses principales fonctionnalités.

La fiche d'information [Qu'est-ce que Sofia?](#) peut aussi vous être utile.



PUB-004



 Recherche

Centre de services technologiques  
Soutien informatique et services-conseils

Recherche documentaire  
Soutien à l'utilisation des ressources  
documentaires de la Bibliothèque

Services  
Soutien à l'utilisation des services de la  
Bibliothèque



# LA FORMATION



Optimisation du service de clavardage,  
par Bibliothèque de l'Université Laval est sous licence [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Source : par Pub Photo,  
sous licence [CC BY-NC](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Bibliothèque





S'approprier l'outil de clavardage en profondeur pour être capable d'expliquer la raison des comportements de celui-ci



Transposer les méthodes avec l'ancien outil vers le nouveau



Ces étapes ont été possible grâce, entre autres, à l'accès à un bac à sable (Sandbox) pour en effectuer des tests



Tout au long du processus, les techniciennes et techniciens étaient informés des avancements pour faciliter l'acceptation du changement



# La formation



Élaboration du plan de formation



Création de 4 groupes de 3-4 techniciennes et techniciens pour faciliter les apprentissages



# La formation



# La formation

+ Ajouter

Conversations

## Tableau de bord

### Mises à jour de vos tickets

- Zendesk a commenté**  
"Conversation avec Web User 318ee5c72b44a9a857746125".  
(13:41:29) Bibliothèque: Bonjour, je suis le nouveau robot conversationnel de la...  
Aujourd'hui 14:07
- Zendesk a commenté**  
"Conversation avec Web User 8a286f0af3fce0e3eeef0a172".  
(13:32:28) Bibliothèque: Bonjour, je suis le nouveau robot conversationnel de la...  
Aujourd'hui 13:49
- Zendesk vous a affecté**  
"Conversation avec Web User 318ee5c72b44a9a857746125".  
Aujourd'hui 13:42
- Zendesk vous a affecté**  
"Conversation avec Web User 8a286f0af3fce0e3eeef0a172".  
Aujourd'hui 13:33
- Zendesk a commenté**  
"Conversation avec Web User 75de98fc426d7339d592000a".  
(12:05:10) Bibliothèque: Bonjour, je suis le nouveau robot conversationnel de la...  
Aujourd'hui 12:08
- Zendesk vous a affecté**  
"Conversation avec Web User 75de98fc426d7339d592000a".  
Aujourd'hui 12:05

**Tickets ouverts (actuels)**

0 POUR VOUS	0 GROUPE	0 BON	0 MAUVAIS	22 RÉSOLU	100% POUR VOUS	100% SERVICE D'ASSISTANCE
-------------	----------	-------	-----------	-----------	----------------	---------------------------

**Statistiques de tickets (cette semaine)**

**Statistiques de satisfaction (60 jours)**

### Tickets ouverts et affectés à vos groupes (0)

Statut du ticket	ID	Sujet	Demandeur	Créé	Mis à jour	Groupe	Assigné
Aucun ticket dans cette vue							



# LIMITES, STATISTIQUES, ET PERSPECTIVES FUTURES



Optimisation du service de clavardage,  
par Bibliothèque de l'Université Laval est sous licence [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Source : par Pub Photo,  
sous licence [CC BY-NC](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Bibliothèque



UNIVERSITÉ  
LAVAL

# LIMITES DE L'OUTIL

Bibliothèque



UNIVERSITÉ  
LAVAL

- Documentation exhaustive mais lourde pour la mise en place de l'outil.
- Progiciel de gestion intégré, ce qui implique des limitations liées aux options de l'outil et la capacité à changer des éléments.
- Prend du temps pour pouvoir mettre en place de manière efficiente les différents services.
- Faire en sorte d'avoir, en continu, un comité capable de mettre à jour et entraîner le robot pour une meilleure optimisation.
- Demande du pilotage pour l'outil, afin de prévenir les pannes technologiques et y remédier.





# Statistiques et tableau de bord

# Zendesk Answer Bot

Flow Builder Overview

Flow Builder Performance

Article Recommendations

Date



Actuellement affiché : 01/09/2022 — 19/09/2023

Nom de la marque

Canal

Langue

Total users

2 211

Change in last 30 days

207

Engaged with bot

1 499

% en interaction avec le bot

68%

Change in last 30 days

110

Transferred to agent

623

% transférés à un agent

42%

Change in last 30 days

66

Bibliothèque



UNIVERSITÉ  
LAVAL

## Top answers

	Nom de la réponse	En interaction avec le bot	% transférés à un agent
1	Aide à la recherche documentaire	490	18%
2	Article scientifique	3	0%
3	Autre besoin / Parler à une personne de l'Aide à la recherche	14	7%
4	Centre de service technologique	31	0%
5	Centre de services technologiques	75	0%

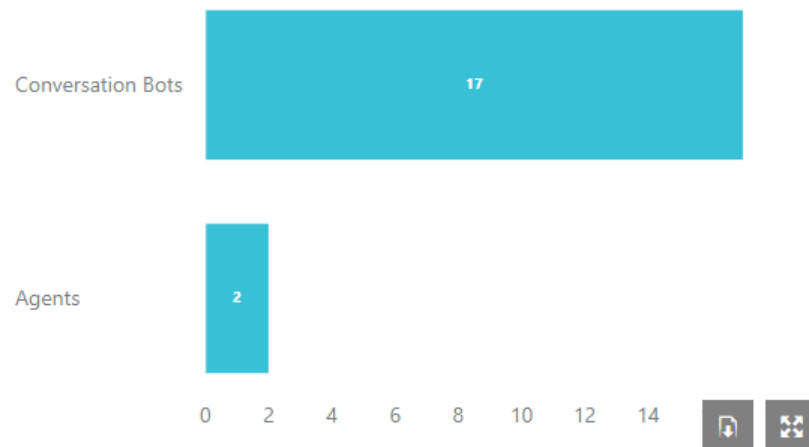
## Users by brand or channel



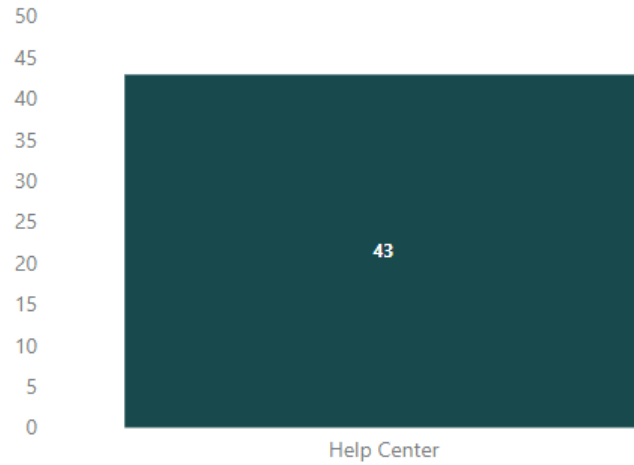
● Nombre total d'utilisateurs ● En interaction avec le bot ● Transférés à un agent

### Answers by selected attribute (top 10)

● Réponses



### Views by channel



# Perspectives futures

Bibliothèque



UNIVERSITÉ  
LAVAL

## Le comité du service usager

- Comité créé qui a pour but d'évaluer les perspectives d'évolution de l'outil pour être à l'affut des demandes reçues et adapter les articles et sujets dans l'outil afin de mieux répondre aux usagers.
- Permet également de déterminer les limites en termes de contenu et adapter cela avec les limites de l'outil.
- Établir une veille dans le domaine de la recherche documentaire et l'intelligence artificielle pour en tirer profit.







Contacts:

Omar Jahfa: OMJAH@ulaval.ca

Julie Bertrand: julie.bertrand@bibl.ulaval.ca

Daniel Laverdière: daniel.laverdiere@bibl.ulaval.ca

**bibl.ulaval.ca**

Bibliothèque

