



reponseatout.ca

# Un service collaboratif de bibliothèques publiques

Chantal Brodeur,  
Ville de Repentigny  
Membre du projet-pilote  
21 mars 2014

# Contexte du projet

## En 2010-2011:

- ⦿ Journée d'échange sur la référence virtuelle coopérative organisée par BAnQ où les bibliothèques ont démontré un intérêt certain à participer à un tel projet
- ⦿ Rapport d'un comité de travail recommandant la mise sur pied d'un projet pilote

# Service de référence virtuelle

- ⦿ Service de questions-réponses dans un environnement en ligne en temps réel ou en différé
- ⦿ Mieux rejoindre nos utilisateurs et en fidéliser de nouveaux
- ⦿ Rendre le service de référence accessible aux clientèles non mobiles

# L'utilisateur au cœur du service

- Renforcer le rôle des bibliothèques publiques comme source d'information dans l'environnement numérique
- Compléter l'offre de service des bibliothèques en matière de référence
- Mettre en valeur les ressources numériques afin d'en maximiser l'utilisation
- Offrir un service de qualité à moindre coût grâce à la coopération

# Clientèle visée

- ⦿ Service ouvert à tous les citoyens, sans égard à l'âge
- ⦿ Pas nécessaire d'être abonné à une bibliothèque pour utiliser le service
- ⦿ [REPONSEATOUT.CA](http://REPONSEATOUT.CA) orientera les usagers vers le site web des bibliothèques participantes

# Bonifier l'offre en ligne

Miser sur une qualité de service

- ⦿ Proximité
- ⦿ Accessibilité en tout temps
- ⦿ À visage humain
- ⦿ Éducatif : favoriser l'autonomie du client

# Des exemples inspirants

- ⦿ Ask a librarian: *24/7 et 365 jours par an*
- ⦿ AskOn: *même les textos*
- ⦿ Biblio Sésame: *incluant Facebook*
- ⦿ Ubib.fr : vos bibliothécaires en ligne

# Un projet-pilote

## BAnQ et les bibliothèques de 11 villes

- Blainville
- Brossard
- Gatineau
- Laval
- Longueuil
- Pointe-Claire
- Repentigny
- Saint-Jean-sur-Richelieu
- Sainte-Julie
- Terrebonne
- Trois-Rivières

Avec la participation de l'ABPQ et de BIBLIOPRESTO.

# Contribution des bibliothèques participantes

- ⦿ Responsabilité d'un bloc d'heures établi selon la population de la ville
- ⦿ Fournir et former le personnel qualifié
- ⦿ Défrayer le coût d'abonnement au logiciel commun
- ⦿ Faire la promotion du service
- ⦿ Détenir les licences des ressources numériques de base

# Fonctionnement

- Mise en commun des expertises et des ressources pour répondre gratuitement aux questions du public
- 2 modes d'accès au service:
  - Clavardage
  - formulaire web

# Types de questions répondues

## ● Demande de renseignement

*« Je suis un résident de la ville X et j'aimerais savoir comment devenir membre de la bibliothèque? »*

*« Je fais souvent appel à votre service et j'aimerais savoir s'il existe un service similaire à Ottawa où j'irai étudier l'an prochain? »*

# Types de questions répondues

## ◎ Demande d'information

- **Factuelle** (Quelle est la population du Québec?)
- **Référence bibliographique** (J'ai besoin de 3 articles de revues portant sur la situation en Ukraine)
- **Conseil de lecture** (un bon roman policier?)
- **Information générale sur l'utilisation des ressources et collections** (quelle est la durée du prêt numérique?)

# Types de questions non répondues

## **Mais avec suivi!**

- Recherches bibliographiques exhaustives
- Demandes de traduction
- Consultations d'ordre médical, légal, financier, juridique
- Questions de concours ou de jeu-questionnaire
- Questions d'examen
- Expertises ou estimations financières
- Demandes relatives aux dossiers d'abonnés

# Identité visuelle



**?**

 **reponseatout.ca**

**COMMUNIQUEZ AVEC VOTRE  
BIBLIOTHÈQUE EN TEMPS RÉEL**

UN **atout**  
POUR LA RECHERCHE  
D'INFORMATION

UN SERVICE COLLABORATIF  
DE BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES

# Confidentialité

- ◎ Le personnel agira dans le respect de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*
  - Communications en ligne et transcriptions sont confidentielles
  - Accès contrôlé, non-diffusion des renseignements personnels, suppression des fichiers pour protéger les informations nominatives présentes lors des échanges

# Compétences-clés du personnel

Comme pour le service sur place...

- ⦿ Souci du service à la clientèle
- ⦿ Aptitudes en techniques d'entrevue de référence
- ⦿ Excellente connaissance des ressources
- ⦿ Excellente habileté en communication

En plus: la réalité du « temps réel »:

- ⦿ Rapidité
- ⦿ Capacité à travailler en mode multitâche et assister simultanément plusieurs usagers
- ⦿ Familiarité avec les technologies

# Ressources

- ⦿ Guide des normes et procédures
- ⦿ Base commune des politiques des bibliothèques participantes
- ⦿ Scripts pour les interactions durant la recherche
- ⦿ Messagerie instantanée entre collègues
- ⦿ Ressources en ligne de référence générale (Universalis, Eureka, Repère)
- ⦿ Base de connaissances: à développer en phase 2?

# Offre de service

- ⦿ Service ouvert à tout citoyen de tout âge, abonné ou non à la bibliothèque
- ⦿ Personnel (bibliothécaires, techniciens) répond à toutes les demandes conformes à la politique commune
- ⦿ Réponse en temps réel 38 heures par semaine (2 professionnels en fonction)
- ⦿ Au besoin: l'utilisateur est réorienté vers une autre institution

**Gratuit!**

# Clavardage

- ⦿ Durée maximale de la session: 15 minutes
- ⦿ Le service de référence par clavardage contribue à personnaliser les échanges entre les bibliothécaires et les usagers, et reproduire le contact humain existant dans un service de référence traditionnel.

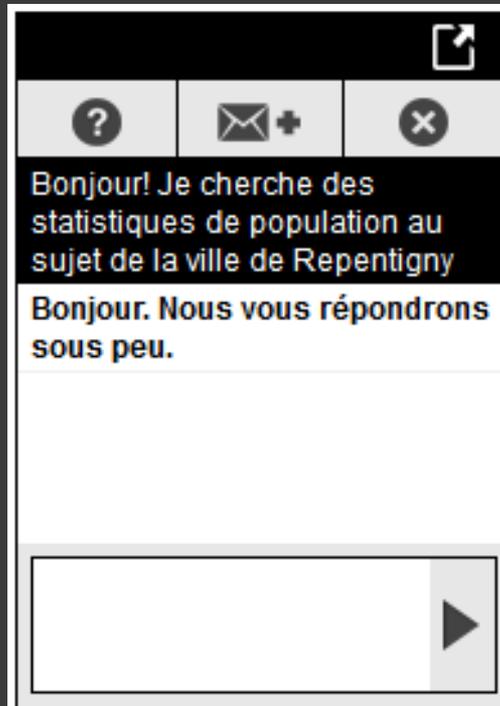
# BiblioSésame



# Logiciel Question Point d'OCLC

- Outils Web d'échange en ligne (clavardage), de co-navigation, et outils de référence coopérative
- Sondages personnalisables et rapports de statistiques
- Formation

# Qwidget – une question



# Qwidget – une réponse

Popped out chat window - Mozilla Firefox

www.questionpoint.org/crs/qwidgetV4/patronChatQwidget.jsp?langcode=2&instid=13761&skin=black&size=standard

?

✉ +

✕

Bonjour! Je cherche des statistiques de population au sujet de la ville de Repentigny

Bonjour. Nous vous répondrons sous peu.

Bibliothécaire a joint la session.

Bonjour! Voici des liens web pouvant vous aider dans votre recherche : [http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/recensement/2006/recens2006\\_14/population/masc18pop14.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/recensement/2006/recens2006_14/population/masc18pop14.htm) [http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/recensement/2006/recens2006\\_14/population/tot18pop14.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/recensement/2006/recens2006_14/population/tot18pop14.htm) [http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/recensement/2006/recens2006\\_14/population/fem18pop14.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/recensement/2006/recens2006_14/population/fem18pop14.htm) <http://www.mamrot.gouv.qc.ca/organisation-municipale/decret-de-population/>

Avez-vous des livres ?

Oui, nous avons un document sur le profil économique, social et démographique. Voici le lien vers notre catalogue en ligne : [http://biblio.ville.repentigny.qc.ca/in/faces/details.xhtml?id-p::usmarcdef\\_0000075485&highlight=repentigny&posInPage=2&bookmark=f0340b5b-f59-487e-981d-17e8690fbd3d](http://biblio.ville.repentigny.qc.ca/in/faces/details.xhtml?id-p::usmarcdef_0000075485&highlight=repentigny&posInPage=2&bookmark=f0340b5b-f59-487e-981d-17e8690fbd3d)

Merci! J'ai tout ce qui me faut. Bonne journée!

Transfert des données depuis www.questionpoint.org

# Suivi de la qualité du service

- ⦿ Évaluation du service
- ⦿ Saisie de statistiques
- ⦿ Suivi / transfert des demandes

# Démarrage du projet-pilote

- ⦿ Service en ligne: mai 2014
- ⦿ Déploiement du service à plus grande échelle après l'évaluation de la première année de service

Posez-nous des questions pour prendre connaissance de l'offre concrètement!