

Sommaire

- Le numérique et la Bibliothèque de Québec
- Formation des usagers
- Assistance aux usagers
- Formation du personnel
- Mise en valeur

Fracture numérique

- [...] La fracture numérique est à la fois un phénomène social, culturel, économique et politique. Elle décrit l'exclusion de large strate de la population des réseaux de communications numériques pour des motifs d'accessibilité, d'inégalités socioéconomiques ou par manque d'intérêt. Elle ne concerne pas que les populations vivant dans les régions les plus arides de la planète mais aussi bien des citoyens d'États occidentaux n'ayant soit pas les moyens, pas les compétences ou pas l'intérêt à utiliser les technologies de l'information pour interagir avec leur environnement, avec d'autres citoyens ou avec leurs institutions. [...]
- Internet.org: Greed vs Vertu | DGPelletier 21 août 2013

La Bibliothèque de Québec

En quelques chiffres :

- 171 000 abonnés (33% de la population de la Ville de Québec)
- 1,3 millions de documents physiques et numériques
- près de 4 millions de prêts par an
- 23 bibliothèques
- 250 employés

Statistiques liées au numérique

• Statistiques 2013:

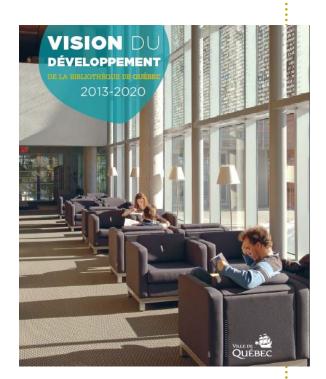
- 5 millions de visites du site bibliothequedequebec.qc.ca
- 70 000 prêts de livres numériques
- 3000 titres / 8000 exemplaires
- 10 abonnements à des ressources en ligne

Une vision du développement de la Bibliothèque de Québec

 Une vision avec plusieurs axes de développement dont la bibliothèque virtuelle

• Objectif:

 Développer la bibliothèque virtuelle pour rejoindre les citoyens 24 heures sur 24 et devenir un chef de file du livre numérique francophone

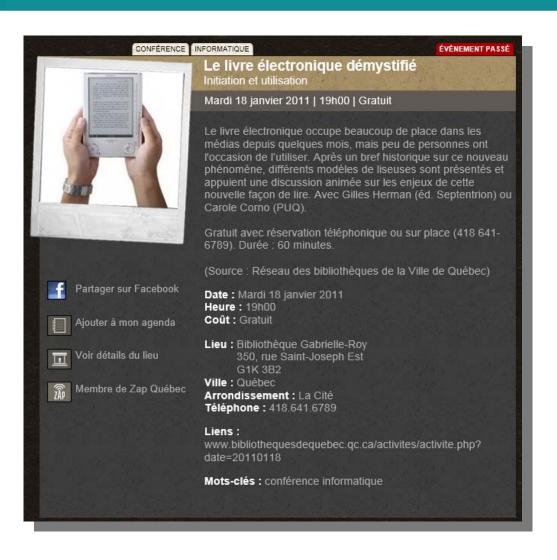


Formation des usagers

- Pourquoi encore s'intéresser à la formation des usagers ?
 - L'ajout de nouveaux services et de nouvelles fonctionnalités
 - Les méthodes qui s'offrent à nous évoluent
 - Notre environnement change et continuera de changer
 - La fracture numérique
 - Et... la formation n'est-elle pas au cœur de la mission des bibliothèques ?

Découvrir. Se divertir. Rêver.

Conférences



Conférences

Avantages

- Nécessite peu d'équipements
- Nombre de participants
- Enregistrement possible

- Moins d'interactions des participants
- Mise en pratique difficile
- Ne tient pas compte du rythme d'apprentissage de chaque participant



Découvrir. Se divertir. Rêver.

Ateliers

	Catalogue Astrolate		
VILLE DE PRÈS LE PRÈS	Décou Se dive Rêver.	Vrir. ertir. Votre dossier	NIP
Horaire et coordonnées Al	bonnement et règ	lements Services Ressources en ligne	Activités
			A A Taille du texte
Recherche par critère	Activités		
1. Sélectionnez une date 2. Ajoutez les options de votre choix 3. Cliquez sur le bouton « Recherche » Mars 2014 >>	famille sous la the au rendez-vous p	e 1014, la Bibliothèque de Québec offre plus de 25 activités gr ematique du jeu. Animation, musique, jeux vidéo et spectaci our le plaisir des petits et des grands! Pour tous les détails, omplète (PDF : 1.07Mo)	es de magie seront
LUM MAR NER JEUVEN SAM DIM 24 25 26 27 28 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 1 2 3 4 5 6 Toutes les catégories Toutes les bibliothèques Recherche	Mardi 14 janvier au 5 mai	Série d'ateliers d'initiation à Internet technologies de l'information Adultes, gratul, inscription obligatoire sur place au secteur multimédia à comptigue durée : 8 heures Les formations sont réservées aux abonnés de la Bibliothèque Bibliothèque paul-Amé-Palement, salle de formation.	ter du 14 janvier 2014, e de Québec.
	Du 14 janvier au 5 mai	Atelier d'initiation à Microsoft Excel technologies de l'information Adolescents et adutes, graful, inscription obligatoire sur place au secteur mult Adolescents et adutes, graful, inscription obligatoire sur place au secteur mult 2014 à 13 h 30, 26 maiss 2014 à 3 30. Bibliothèque Paul-Almé-Pairement, salle de formation 30. Bibliothèque Paul-Almé-Pairement, salle de formation 30. Bibliothèque Paul-Almé-Pairement, salle de formation 30.	imédia à compter du 14 9 h et 16 avril 2014 à 13 h
	Du 14 janvier au 5 mai	Atelier d'initiation à Microsoft Word technologies de l'information Adolescents et adultes, gratut, inscription obligatoire sur place au secteur mult janvier 2014 Bibliothèque Paul-Aimé-Paiement, salle de formation	imédia à compter du 14
Recherche par mot-clé	Mardi 11 mars	Atelier d'initiation à Internet technologies de l'information Adolescents et adultes, gratuit avec inscription sur place et acompte de 5 \$ rer l'activité, durée : 2 h 45 Bibliothèque Gabrielle-Roy, service multimédia, à 8 h 30	nboursable au moment de
Inscrivez un mot du titre recherché (ex.: bibliobébé) Ciquez sur le bouton « Recherche »	Mercredi 12 mars	Jeunes d'esprit technologies de l'information Adultes de 50 ans et plus, gratuit avec inscription sur place et acompte de 10 5 de l'activité, durés : 1 h 30 Bibliothèque Collège-des-Jésuites, à 18 h	remboursable au moment
Z. Ciquez sur le douton « recnerche » Recherche	Mercredi 12 mars	Atelier d'initiation à l'ordinateur technologies de l'information Adolescents et adultes, gratuit avec inscription sur place et acompte de 5 \$ rer l'activité, durée : 2 h 45 Bibliothèque du Chemin-Royal, secteur informatique, à 9 h	nboursable au moment de
Idées de sorties de la Ville de Québec	Mercredi 12 mars Ateller d'initiation à Microsoft Excel technologies de l'information	D	
<u> </u>	Jeudi 13 mars	Atelier d'initiation à l'informatique technologies de l'information Adolescents et adultes, gratuit avec inscription sur place, durée : 2 h 30 Bibliothèque Monique-Corriveau, à 10 h	•
	Vendredi 14 mars	Atelier d'initiation à Microsoft Excel technologies de l'information Adolescents et adultes, gratuit avec inscription sur place et acompte de 5 \$ ren l'activité, durée : 2 h 45 Bibliothèque Obarrielle-Roy, service multimédia, à 8 h 30	nboursable au moment de
	Vendredi 14 mars	Les médias sociaux technologies de l'information Adolescents et adultes, gratuit avec inscription sur place, durée : 3 h Bibliothèque Monique-Corriveau, à 13h	
	Lundi 17 mars	Atelier d'initiation à l'ordinateur	O .

Ateliers

Avantages

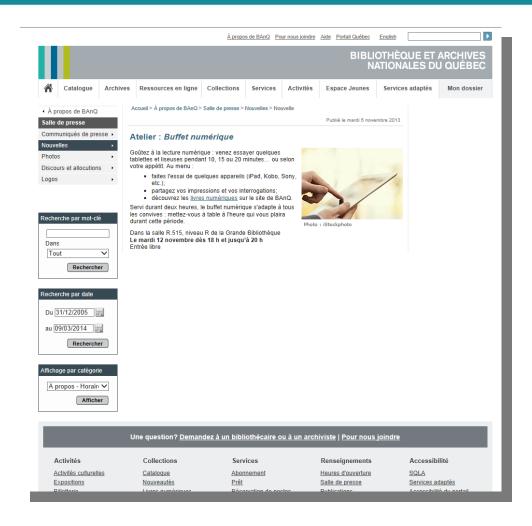
- Plus d'interactions des participants
- Mise en pratique
- Plus proche du rythme d'apprentissage des participants

- Nombre de participants limité
- Équipements nécessaires



Découvrir. Se divertir. Rêver.

Buffet numérique



Buffet numérique

Avantages

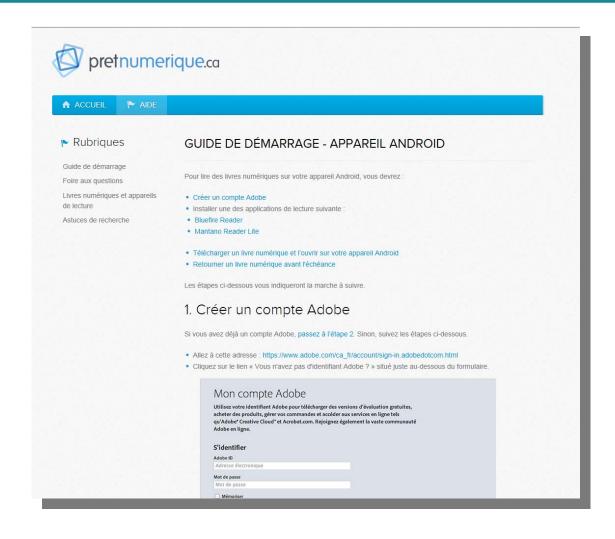
- Activité moins formelle
- Répond plus précisément aux questions des participants
- Permet de s'initier aux appareils
- Promotion

- Activité moins formelle
- Nécessite une diversité d'appareils
- Et, une bonne connaissance de ceux-ci



Découvrir. Se divertir. Rêver.

Guides et modules d'aide

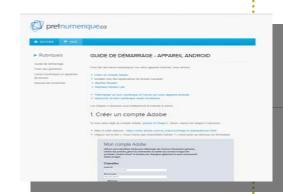


Guides et modules d'aide

Avantages

- Demande peu d'efforts
- Accessible en tout temps pour les versions numériques

- Mises à jour
- Version imprimée?





Découvrir. Se divertir. Rêver.

Vidéos



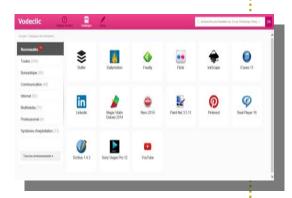
Vidéos

Avantages

- Plusieurs logiciels disponibles
- Accessible en tout temps

- Mises à jour
- Durée et découpage des vidéos





Découvrir. Se divertir. Rêver.

Assistance aux usagers



Cliniques de dépannage

Avantages

- Personnalisé
- Regroupe les activités d'assistance sur certaines plages horaires

- Accès limité à certaines plages horaires
- Diversité des appareils des usagers

Assistance individuelle

Avantages

- Différents modes de communication possibles
- Service personnalisé

- Accès limité, souvent sur rendez-vous
- Coût

Foire aux questions (FAQ)

Avantages

- Disponible en tout temps
- Demande peu d'efforts à mettre en place

- Étendu du contenu
- Pièges :
- trop spécialisée
- ou à l'inverse, trop générale
- Alimentation de la FAQ

Baliser l'assistance aux usagers

• Des questions récurrentes :

- Jusqu'où on va dans l'assistance aux usagers ?
- Qu'est-ce que je fais si on me pose une question à laquelle je n'ai pas la réponse ?

• Des réponses :

- Définissez vos politiques pour baliser
 l'assistance aux usagers.
- Outillez votre personnel.

Éléments à considérer dans vos politiques

- Le niveau et le type d'assistance
- Le public visé
- Les objectifs
- Le personnel
- L'horaire du service
- Les modes de communications

Exemple de première ligne

Qui : tout le personnel au public

Mode : sur place, par téléphone et par courriel

Il s'agit de donner l'information de base nécessaire à l'utilisation du service.

Pour bien répondre à ce niveau de service, vous devrez :

- Connaître les règlements de prêt du livre numérique pour la BDQ
- Savoir comment se rendre sur la plateforme de Pretnumerique.ca lorsqu'on est abonné à la BDQ
- Connaître le contenu de l'aide de Pretnumerique.ca et être capable d'y référer l'usager.

http://www.pretnumerique.ca/aide/faq

- Suggérer les pistes de dépannage habituelles
 - -L'appareil est-il ouvert et chargé?
 - -Débrancher et rebrancher l'appareil à l'ordinateur.
 - -Redémarrer l'ordinateur
- Pour les demandes qui vont au-delà de ce niveau de service, l'employé peut communiquer ou proposer à l'usager de communiquer avec le service de deuxième ligne.

Exemple de deuxième ligne

Qui : Service multimédia (Bibliothèque Gabrielle-Roy)

Mode : par courriel et par téléphone. Service sur place sur rendez-vous seulement

Dépannage en lien avec les spécificités des différents modèles d'appareils.

En plus des éléments du service de première ligne, cette équipe devra :

- Bien connaître les principes d'installation des différents logiciels nécessaires selon le type d'appareil.
- Faire des recherches dans tous les outils de référence nécessaires, en ligne ou autre, pour être en mesure de répondre aux demandes référées par le personnel de première ligne.
- Tenir une liste à jour des problèmes rencontrés et des solutions apportées.
- Transmettre les problèmes spécifiques à Pretnumerique.ca au bibliothécaire des systèmes pour un suivi auprès du fournisseur.

Formation du personnel

- Un incontournable pour assurer le succès
- Des ambassadeurs
- Bien les outiller
- Éviter le cordonnier mal chaussé
- Éviter que les usagers en sachent plus que votre personnel en diffusant l'information

Formation du personnel

- Lors de l'implantation de Pretnumerique.ca nous avions plus de 200 personnes à former en l'espace d'une semaine.
- La conférence-démonstration était pour nous le moyen le plus rapide de former un maximum de personne en un cours laps de temps.
- Nous avons profité de ces formations pour en faire un « happening » et pour mobiliser le personnel grâce à un projet stimulant. Même le personnel administratif et les membres de la direction ont assisté à cette formation.
- Évidemment, les compétences informatiques du personnel étant variées, nous avons pris le temps d'expliquer le vocabulaire du livre numérique, de montrer certains modèles d'appareils disponibles sur le marché.
- Nous avons ensuite mis l'accent sur les étapes pour emprunter un livre numérique, les règlements de prêts liés au livre numérique et le niveau de service offert dans nos bibliothèques. Nous avons aussi fait un survol des autres ressources numériques disponibles.

Formation du personnel

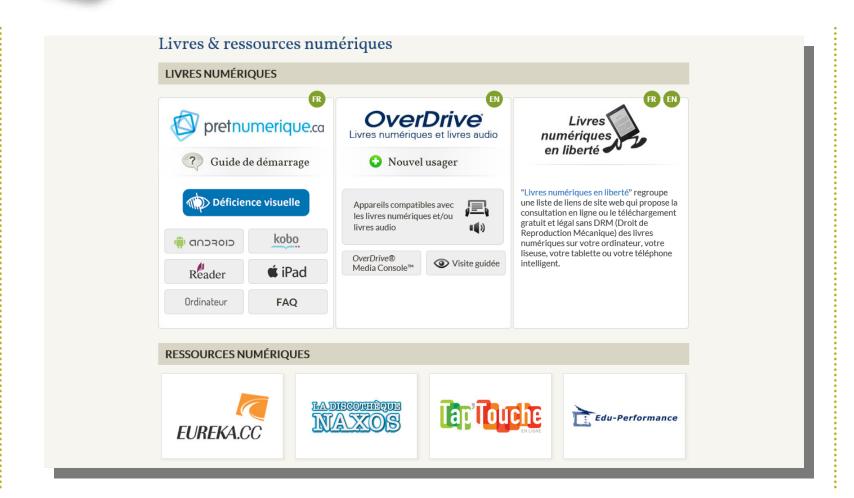
- Tous les types de formation peuvent être considérés pour la formation du personnel
- C'est plus efficace lorsqu'il y a une mise en pratique des apprentissages
- À considérer, le nombre d'employés à former et le temps dont vous disposez
- Pour le livre numérique, les appareils utilisés pour la formation peuvent servir au soutien technique

Mise en valeur

- Un complément sur la mise en valeur des collections numériques au moyen d'exemples
 - Page de valorisation
 - Mobilier de présentation
 - Prêt de tablettes et de liseuses

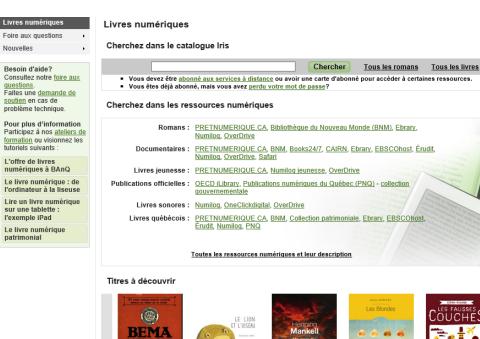
Découvrir. Se divertir. Rêver.

Page de valorisation



Découvrir. Se divertir. Rêver.

Page de valorisation





Bema mélasse extra fancy des Barbades : une variété de délicieuses recettes : un produit pur, sans mélange



Le lion et l'oiseau Marianne Dubuc PRETNUMERIQUE.CA PDF



Un paradis trompeur Henning Mankell PRETNUMERIQUE.CA



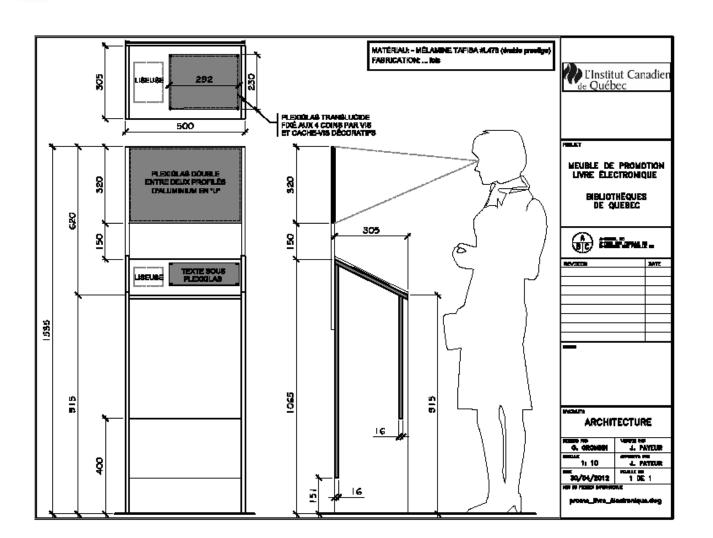
Les Blondes Emily Schultz PRETNUMERIQUE.CA



Les fausses couches Steph Rivard PRETNUMERIQUE.CA

Découvrir. Se divertir. Rêver.

Mobilier de présentation



Découvrir. Se divertir. Rêver.

Mobilier de présentation



Prêt de tablettes / liseuses

- Certaines bibliothèques prêtent des tablettes ou des liseuses à leurs usagers avec des livres ou des applications déjà téléchargés.
- Il est possible d'acquérir ou de louer des bornes pour offrir le prêt de tablettes.

Conclusion

- Plusieurs possibilités pour la formation du personnel et des usagers
- Des choix à faire selon nos ressources
- Une évaluation de nos actions en matière de formation toujours nécessaire
- Demander aux éditeurs de produits numériques de nous aider

Découvrir. Se divertir. Rêver.





