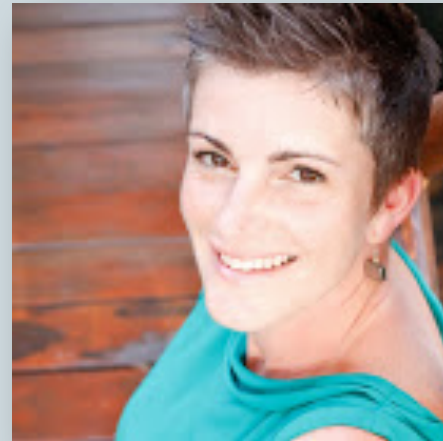


Gardez votre calme et demandez à une bibliothécaire

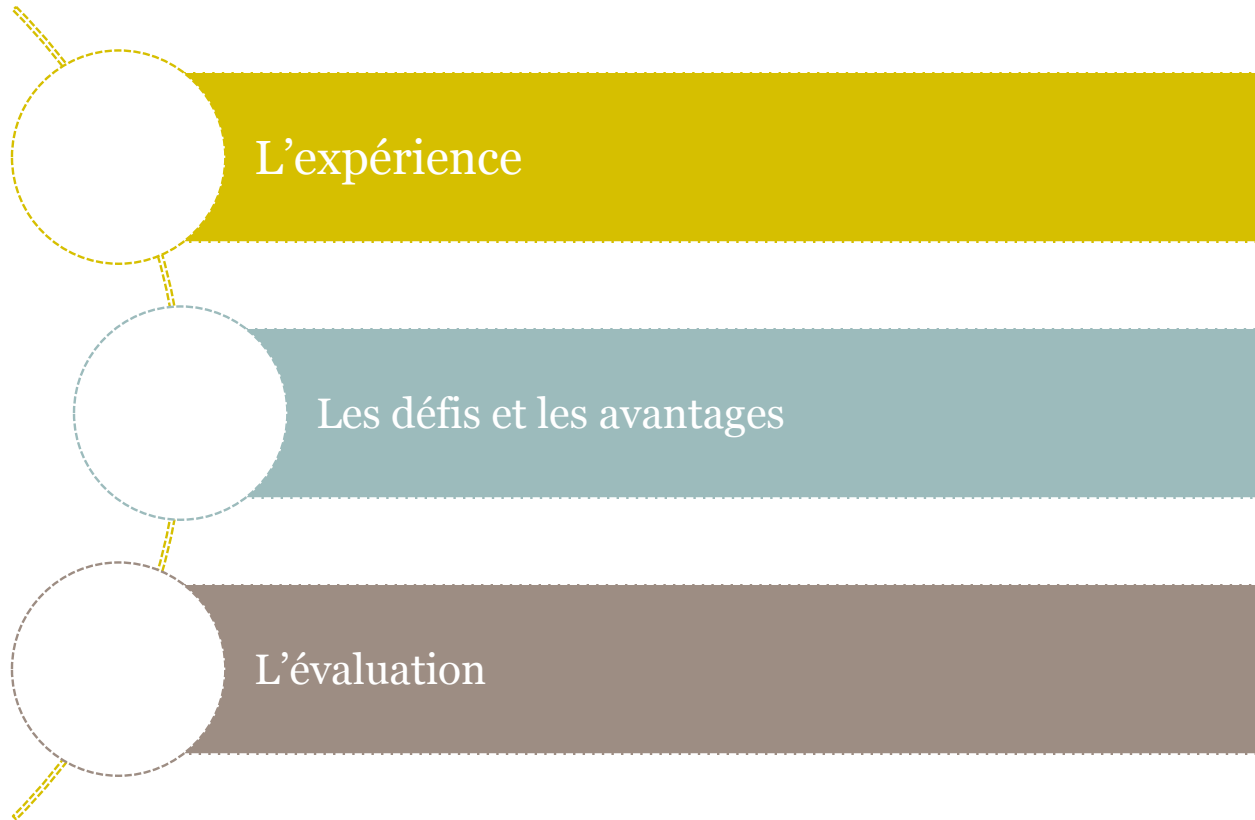


CLAVARDEZ AVEC NOS BIBLIOTHÉCAIRES : UN PROJET-PILOTE

MARYSE LAFLAMME
COORDONNATRICE DU SERVICE



AU PROGRAMME AUJOURD'HUI



L'expérience

Les défis et les avantages

L'évaluation



L'expérience

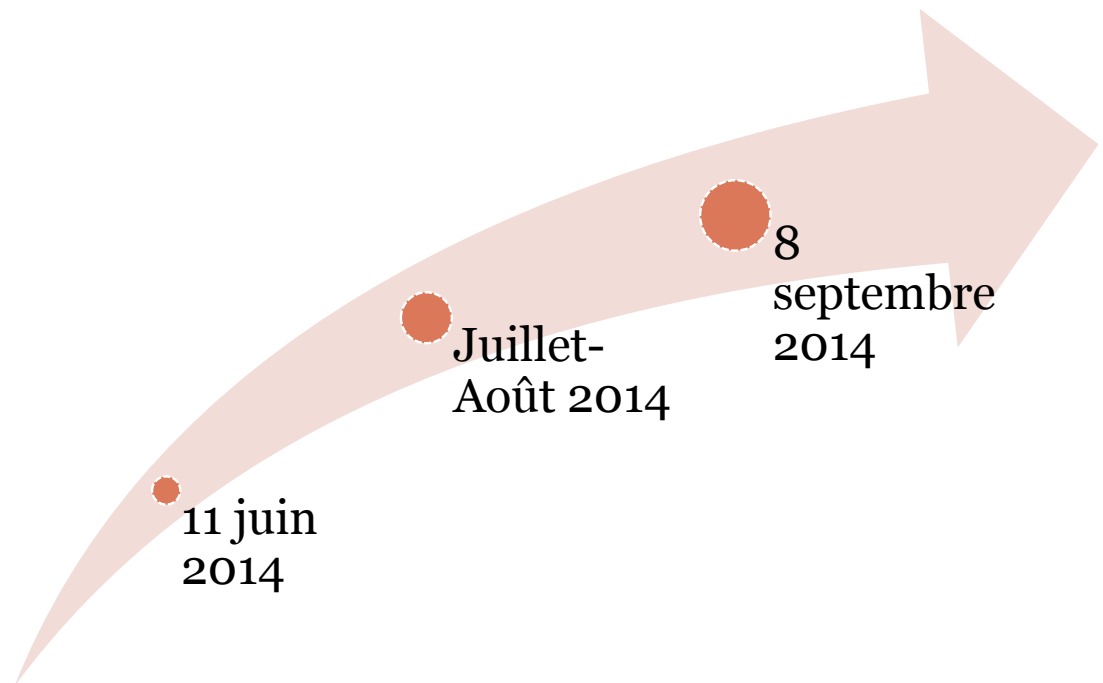
Université d'Ottawa

**DU PROCESSUS D'IMPLANTATION À LA
MISE EN SERVICE**

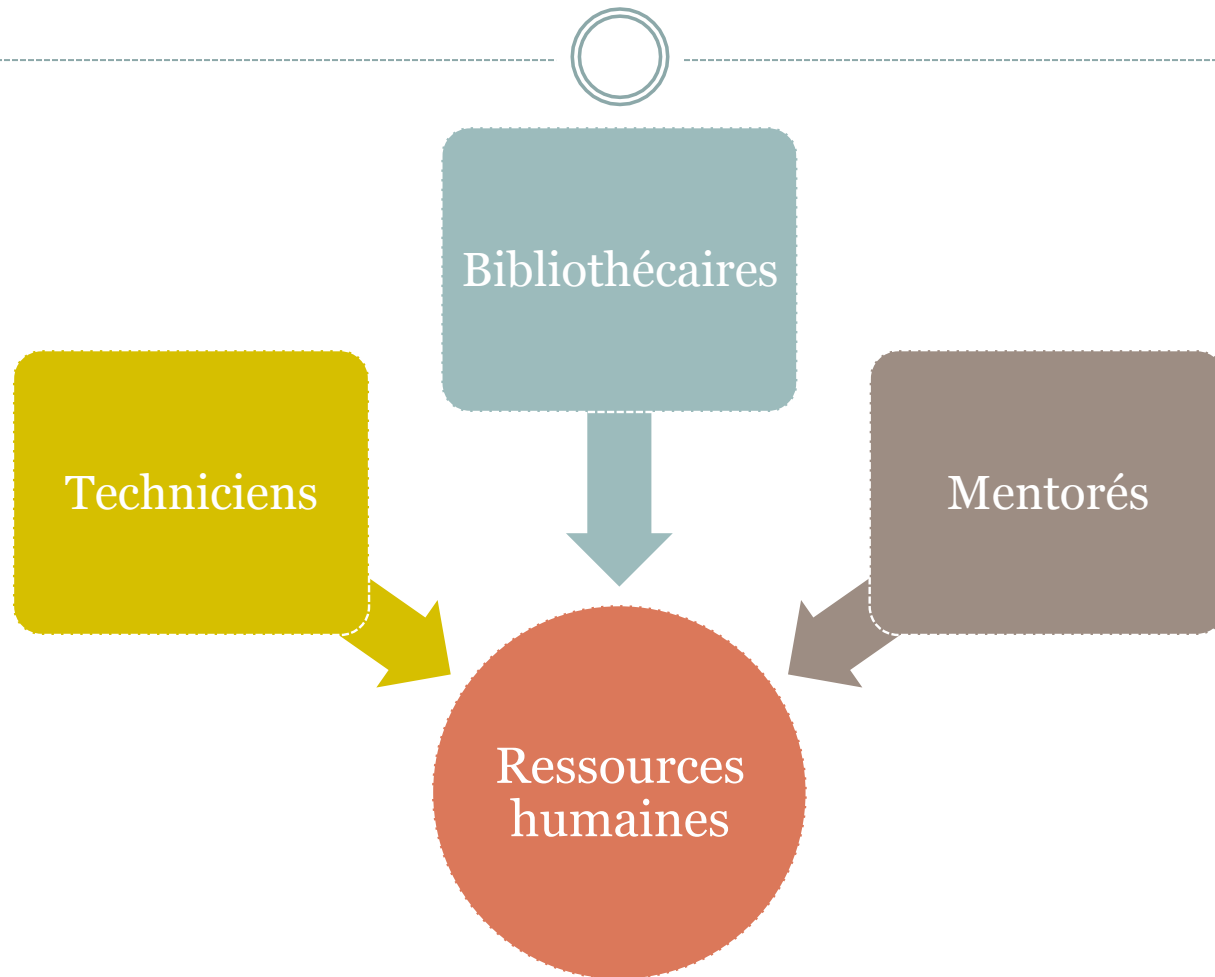


PROCESSUS D'IMPLANTATION

Financement grâce au Fonds
complémentaire – Entente Canada-
Ontario sur les langues officielles,
attribué à l'Université d'Ottawa



QUI RÉPOND AUX QUESTIONS?



FONCTIONNEMENT DU SERVICE



Index de A à Z Chercher sur uOttawa.ca 🔍

uOttawa Programmes et cours Demande d'admission Pourquoi uOttawa? Facultés Recherche Diplômés Appuyer uOttawa

Bibliothèque

Trouver • Aide à la recherche • Utiliser la bibliothèque • Bibliothèques • Mes services • À propos

Chercher+ Réserves de cours

Trouver des articles, livres, vidéos et plus encore

Chercher

Recherche avancée Catalogue classique

Bibliothèque Morisset	OUVERT jusqu'à 2 h
Bibliothèque de droit Brian-Dickson	OUVERT jusqu'à 23 h
Bibliothèque des sciences de la santé	OUVERT jusqu'à 22 h 30

Liste complète »

Recherche

- Bases de données A-Z
- Revue électronique A-Z
- RACER (Emprunter des autres bibliothèques)
- RefWorks
- Guides de recherche et bibliothécaires

Services

- Renouveler vos emprunts
- Réserver une salle d'étude en groupe
- Accès hors-campus
- Ordinateurs et technologie

Clavardage

Question?
Clavardez avec nous!

LES OUTILS – EN UN COUP D'ŒIL!



Chat Window - Google Chrome

https://server.iad.liveperson.net/hc/64904228/?cmd=file&file=c

Live Chat by **LIVEPERSON**

Merci de patienter. Un opérateur du service vous répondra sous peu.

Vous êtes maintenant en train de parler avec 'Maryse'.

Maryse: Bonjour Nathalie et bienvenue au service 'Clavardez avec nos bibliothécaires'. Permettez-moi de prendre un moment pour examiner votre question.

Maryse: Je vais vérifier dans notre collection pour repérer le document.

vous: Merci!

Maryse: Est-ce que vous voulez la première ou la seconde édition?

vous: En fait, la deuxième

Question? Clavardez avec nous!

Un service de Scholars Portal (du Portail des chercheurs)

© Conseil des bibliothèques universitaires de l'Ontario

Envoyer

Du côté de l'utilisateur

LivePerson 64904228 (mlafiamme - Logged On)

Control View Tools Categorized Help

Take Respond to Post Invite to Chat Engage Chat Admin Console

Filter: All Visitors (0) Visitors in Site: 8 Waiting for Chat: 0 Status: Online

Country	Contact ID	University	Room	State	Desktop Sharing State	Agent	Status
Canada	137_122	Université d'Ottawa		Chatting		Amanda	Current Page
Canada	ORANGEBOOK	Université d'Ottawa		Chatting		Maryse	
Canada	Anahita	Nipissing		Chatting		Alison	
Pakistan	175_110	Toronto - St. George		In Site			
Canada	mc-126-253	McMaster		In Site			
Canada	catherine	Ottawa		Out of Site		Amanda	
Canada	Daniel	Lafayette		Out of Site		Paula	
Canada	Karen	Wendoor		Out of Site		Mita	

Names: ORLNOR060-94-149-0

Transfer Stop Chat History Push Page Send Page Desktop Sharing Canned Responses

Info Navigation Page Viewer

Live-Chat Navigation

Université d'Ottawa

Cette question devrait être adressée vers la bibliothèque de quel établissement (Choisissez une option):

Nome: Catherine

Commentaire: Fermeuse se voir si il y a un moyen efficace de trouver des articles de journaux internationaux à partir du site de la bibliothèque de l'université.

Ask Chat with a librarian • Staff Space

Chat Report Issue Schedule Training Contacts FAQs News Shortcuts

Staff Chat

View Edit

Group Chat Participants:

Maryse_OTT

(20:57:02) **Ali_INT:** It has been

(20:57:20) **Alex_INT:** hi! Alex here for 9-10

(20:58:20) **Ali_INT:** Hey Jessica or Alex, are either of you available to take my chat?

(20:58:37) **Alex_INT:** Sure!

(20:58:48) **Ali_INT:** Thank you!

(21:01:02) **Alex_INT:** npl :)

(21:01:21) **Elysha_MAC:** I'm out for McMaster. Night everyone!

(21:01:22) **Ali_INT:** All over and out. Happy chatting everyone :)

(21:01:25) **Ali_INT:** :)

(22:00:12) **Alex_INT:** Alex logging off-- good night everyone!

(22:00:40) **Martina_YORK:** Good night to all!

(22:01:01) **Mandy_INT:** Good night all!

(22:06:38) **Jessica_INT:** Jessica signing out. have a good night everyone

Enter your message text here:

Chat

Committee space

Maryse_OTT

- Search
- My account
- Create content
- Administer
- Log out

News

Edit view

Sessional dates

03/05/2015 - 13:53

EBSCO databases

02/28/2015 - 11:04

Edit view

Proxy Passwords

Help! What if a proxy password isn't working?

Guelph Library Barcode: [2] Single Sign-On

Du côté de l'employé



Compte-rendu

Défis et avantages

QUELS SONT-ILS?

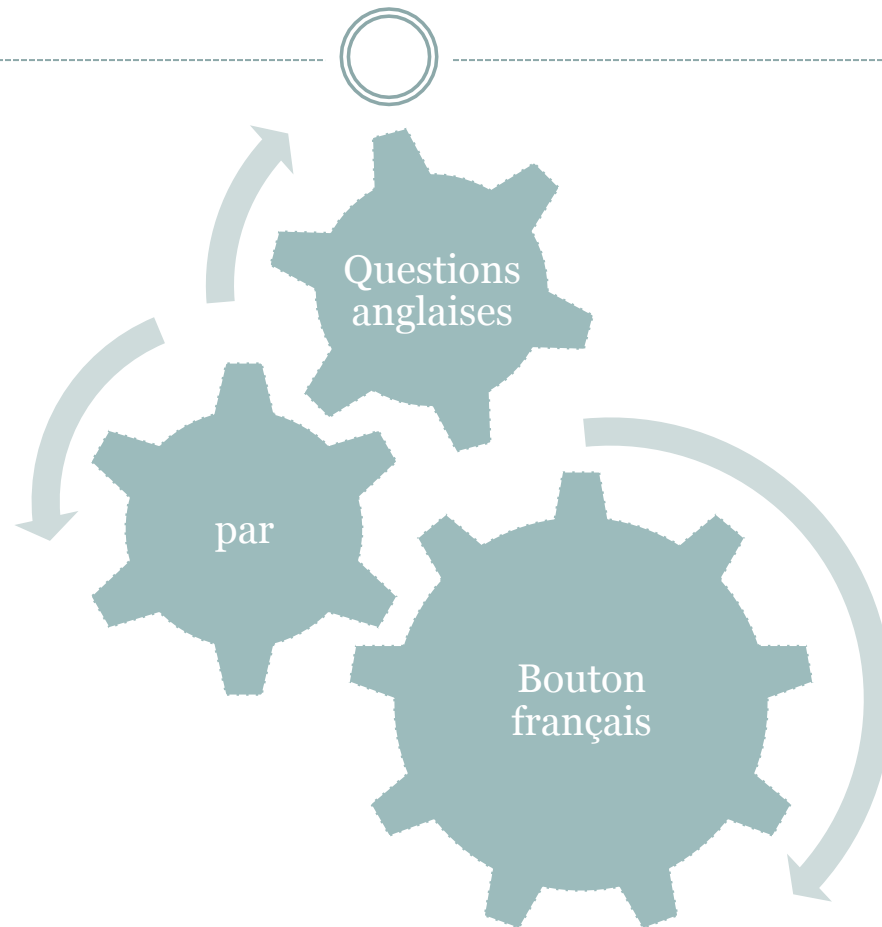
DÉFIS RENCONTRÉS



Crainte

Types de
questions

DÉFIS RENCONTRÉS... LA SUITE





QUELS SONT LES AVANTAGES?

Nous avons accès à une
panoplie d'information!

- Meilleure couverture de service
- Soutien de mes collègues





Évaluation

Impact du service

Septembre 2014 à avril 2015

UN APERÇU...



The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data points:

Row	Transcripts	Business hours or not	Heures	Journées	Catégories	Opérateurs	Usagers	Affiliations	Préclavardag e-Questions	Réponse réelles ou référées	Référées - raisons	R vs R correcte?	Envoi par courriel?	Notes
3	1 B		12h	Lundi			Diplômé	Ottawa	Oui	Réelle		Non		
4							Premier cycle	Ottawa	Oui	Référée		Oui		
5	2 B		14h	Mardi			Diplômé	Ottawa	Oui	Réelle		Oui		
6	3 B		10h	Mercredi			Diplômé	Ottawa	Oui	Réelle		Oui		
7	4 B		13h	Mercredi			Diplômé	Ottawa	Oui	Réelle		Oui		
8	5 B		11h	Lundi			Diplômé	Ottawa	Oui	Réelle		Oui		
9	6 B		12h	Lundi			Diplômé	Ottawa	Oui	Réelle		Oui		
10	7 B		10h	Mercredi			Autre	Ottawa	Oui	Réelle		Oui		Test de Klara
11	8 B		13h	Mercredi			Autre	Ottawa	Oui	Réelle		Oui		
12	9 B		16h	Lundi			Diplômé	Ottawa	Oui	Réelle		Oui		
13	10 W		18h	Mercredi			Diplômé	Ottawa	Oui	Réelle		Oui		
14	11 W		19h	Lundi			Diplômé	Ottawa	Oui	Réelle		Oui		
15	12 B		13h	Mardi			Premier cycle	Lan	Oui	Référée		Oui		Question en anglais, mais discussion en français
16	13 W		18h	Mardi			Premier cycle	Lan	Oui	Référée		Oui		
17	14 B		13h	Mercredi			Premier cycle	Lan	Oui	Référée		Oui		
18	15 W		13h	Dimanche			Faculté	Lan	Oui	Référée		Oui		
19	16 B		14h	Lundi			Autre	York	Oui	Réelle		Oui		N'a pas indiqué à l'utilisateur pour quelle raison le transfert
20	17 B		14h	Mardi			Autre	Ottawa	Oui	Réelle		Oui		
21	18 W		18h	Mercredi			Autre	Ottawa	Oui	Réelle		Oui		
22	1 B		15h	Mardi			Autre	Ottawa	Oui	Réelle		Oui		
23	2 B		16h	Mercredi			Autre	Ottawa	Oui	Réelle		Oui		
24	3 B		10h	Jeudi			Premier cycle	Ottawa	Oui	Réelle		Oui		
25	4 B		13h	Jeudi			Autre	Ottawa	Oui	Référée		Oui		
26	5 B		10h	Vendredi			Autre	Ottawa	Oui	Référée		Oui		

TYPES DE QUESTIONS



Citations Problèmes d'accès Installations Ordinateurs

Politiques d'emprunts et d'accès

Dossier pour circulation et emprunt Aide à la rédaction J'ai un
sujet, je cherche des ressources Aide de

recherche générale Connais le titre/revue/périodique

Connais le titre de monographie Aide à la recherche

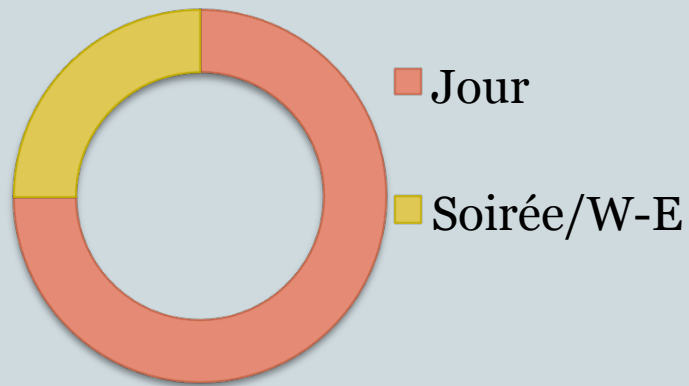
pour OPAC et ressources électroniques Consultation pour l'aide à la recherche

Divers (bruits, suggestions d'achat, etc.) Autres
services à l'extérieur de la bibliothèque

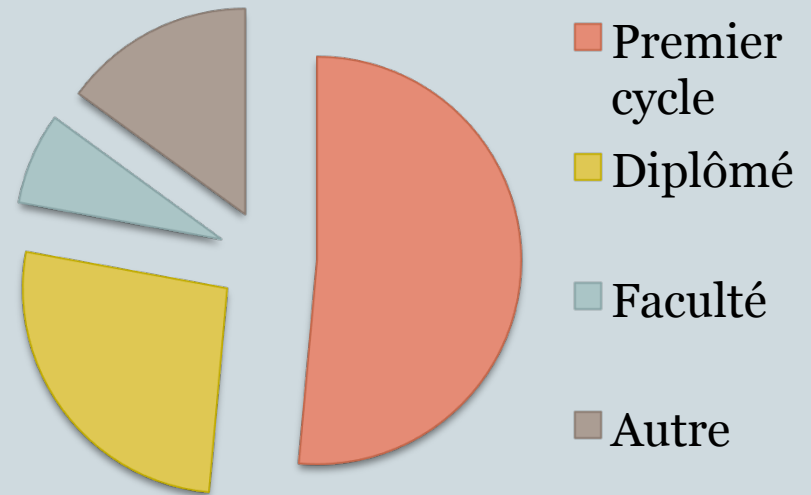
QUI ET QUAND?



Moment dans la journée



Catégories d'usagers



AUTRES STATISTIQUES



COMBIEN DE RÉPONSES IMMÉDIATES?

COMBIEN D'ENVOIS PAR COURRIEL D'UNE CONVERSATION?

COMBIEN DE COURRIELS REÇUS LORSQUE LE SERVICE EST FERMÉ?

COMBIEN DE FOIS EST-CE L'EMPLOYÉ QUI A TERMINÉ LA CONVERSATION?

L'OPINION DE NOS USAGERS

“Je suis très satisfait de ce service rapide et bien accessible. Répondu par une personne expérimentée = important et apprécié. Ne peut remplacer un entretien téléphonique ou une consultation sur place, mais certainement une bonne manière d'optimiser la qualité d'un premier contact. Suggestion : rendre accessible un tel service de CHAT sur les pages des guides de recherche. Merci! “

SONDAGES

Septembre 2014 à Avril 2015

268 conversations



Où étiez-vous lors de votre séance de clavardage?



61%



22%



17%

Excellent, Satisfaisant, bon, mauvais

Un bon outil pour obtenir de l'aide



Utiliserez-vous le service à nouveau?



Était-ce la première fois que vous utilisiez ce service?





RÉTROACTION DES EMPLOYÉS



Entrevues

Seriez-vous disponible pour une rencontre individuelle de 30 minutes?

LES RÉPONSES SONT...



Négatives

Positives

Autres
institutions

D'une langue à
l'autre

À la maison

Connaissances

Technologie



PROCHAINES ÉTAPES





Questions?

Merci!

Twitter: mlaflam3

LinkedIn: Maryse Laflamme

maryse.Laflamme@uottawa.ca