

À qui s'adresse ce guide

Le Guide de configuration de l'administrateur aide les groupes et les bibliothèques à se préparer à utiliser le service QuestionPoint.

Il a été écrit pour vous si :

- vous gérez le service pour un groupe ou une bibliothèque qui s'est récemment joint à QuestionPoint.

Objectifs de ce guide

Ce guide vous aidera à déterminer les tâches de configuration à effectuer, valider celles que vous avez déjà faites, et terminer celles en cours. Il décrit les tâches de configuration nécessaires pour :

- fournir un service de Chat aux utilisateurs et assurer le suivi des sessions de Chat;
- acheminer des questions (ou des transcriptions de Chat nécessitant un suivi) à d'autres bibliothèques ou à des experts sur des sujets donnés;
- fournir un service de référence par courriel pour les questions soumises via un formulaire Web.

La collaboration est importante

La personne qui gère QuestionPoint pour un groupe de bibliothèques et les personnes qui gèrent QuestionPoint pour chacune des bibliothèques du groupe devraient collaborer à la planification et à la coordination des tâches de configuration.

Assistance disponible

La configuration peut parfois être complexe. Nous sommes là pour vous aider. Si vous avez besoin d'aide, n'hésitez pas à contacter le service à la clientèle d'OCLC.

- Courriel : support@oclc.org
- Téléphone : 1-800-848-5800 (Amérique du Nord) ou +1-614-793-8682 (7 h à 21 h, heure de l'Est, du lundi au vendredi)

Contenu de ce guide

Liste de contrôle pour la configuration du Chat, des suivis et de l'acheminement des questions	2
Liste de contrôle pour la configuration de la référence par courriel (formulaire Web) et l'acheminement de questions	4
Comptes administrateurs	6
Collaboration entre administrateurs d'un groupe formé de deux bibliothèques ou plus	8
Administrateur d'établissement	8
Administrateur du Groupe d'abonnement	8
Chat et suivis : survol	9
Chat et suivis : configuration	11
Administrateur du Groupe d'abonnement	11
Administrateur d'établissement	12
Acheminement des questions et des transcriptions : survol	18
Acheminement au partenaire (abonnement) : configuration	20
Administrateur du Groupe d'abonnement	20
Administrateur d'établissement	22
Acheminement au partenaire (Référence) : configuration	23
Comparaisons entre les deux types de Groupes virtuels	23
Rendre un Groupe d'abonnement public : administrateur du Groupe d'abonnement OU	
Créer un Groupe virtuel : administrateur du Groupe d'abonnement ou administrateur	
d'établissement	25
Devenir membre d'un groupe : administrateur d'établissement	27
Acheminement au Réseau mondial de référence : configuration	28
Administrateur d'établissement	28
Dépannage	29
Ressources	29
Assistance	29
Commentaires et suggestions	29

Liste de contrôle pour la configuration du Chat, des suivis et de l'acheminement des questions

Cette liste de contrôle vous aidera à planifier et effectuer les tâches de configuration pour le Chat, le suivi et l'acheminement des questions décrites dans ce guide. Elle vous permettra de suivre le progrès des tâches à effectuer. La personne qui gère QuestionPoint pour un groupe de bibliothèques et les personnes qui gèrent QuestionPoint pour chacune des bibliothèques du groupe devraient collaborer à la planification et à la coordination des tâches de configuration.

Collaboration entre administrateurs d'un groupe formé de deux bibliothèques ou plus

Administrateur d'établissement

✓	Tâche	Note	Page
	Permettre à l'administrateur de votre Groupe d'abonnement de vous aider dans la configuration	A	8

Chat et suivis : configuration

Administrateur du Groupe d'abonnement

✓	Tâche	Note	Page
	Activer les Suivis communs	A	11
	Créer les formulaires de demandes de Chat pour vos files d'attente		11
	Créer des scripts pour toutes les bibliothèques de votre groupe		11

Administrateur d'établissement

✓	Tâche	Note	Page
	Créer les comptes de bibliothécaire nécessaires	B	12
	Confirmer que les bibliothécaires sont formés et prêts	B	12
	Confirmer que les postes de travail des bibliothécaires sont configurés pour QuestionPoint	B	12
	Confirmer que le réseau de la bibliothèque n'interfère pas avec le Chat	B	12
	Vérifier ou modifier votre page de politiques et la rendre visible	B	13
	Soumettre votre page de politiques si vous êtes membre de la Coopérative	B	13
	Créer des scripts pour votre bibliothèque	B	13
	Rappeler aux bibliothécaires de créer des scripts personnels	B	13
	Vérifier ou configurer le formulaire de Chat de votre bibliothèque	B	14
	Configurer l'URL de votre fenêtre d'affichage	B	14
	Vérifier les informations importantes de votre profil	B	14
	Activer les avis par courriel pour les nouvelles questions et les suivis requis	B	15
	Personnaliser les messages envoyés automatiquement aux	B	15

✓	Tâche	Note	Page
	utilisateurs par courriel		
	Inscrire une adresse pour la réception des réponses des utilisateurs	B	16
	Mettre en ligne le sondage pour les utilisateurs	B	16
	Afficher des liens vers votre service de référence dans WorldCat.org	B	16
	Exclure les transcriptions des sessions Chat avec les utilisateurs d'autres bibliothèques	B	17

A. Concerne uniquement les Groupes d'abonnement formés de deux bibliothèques ou plus.

B. L'administrateur du Groupe d'abonnement effectue également ces tâches pour sa propre bibliothèque.

Acheminement au partenaire (abonnement) : configuration

Administrateur du Groupe d'abonnement

✓	Tâche	Note	Page
	Activer les profils qui vous ont été soumis par des bibliothèques de votre groupe	A	20
	Sélectionner les bibliothèques auxquelles le groupe peut acheminer des questions	A	21

Administrateur d'établissement

✓	Tâche	Note	Page
	Soumettre le profil de votre bibliothèque à votre groupe	A,B	22

Acheminement au partenaire (Référence) : configuration

Rendre un Groupe d'abonnement public : administrateur du Groupe d'abonnement

Créer un Groupe virtuel : administrateur du Groupe d'abonnement ou administrateur d'établissement

✓	Tâche	Note	Page
	Soumettre le profil de votre bibliothèque au Réseau mondial de référence		25
	Créer un Groupe virtuel		25
	Aviser des bibliothèques qu'elles peuvent devenir membres de votre groupe		25
	Activer les membres du groupe		26

Devenir membre d'un groupe : administrateur d'établissement

✓	Tâche	Note	Page
	Soumettre le profil de votre bibliothèque au Réseau mondial de référence	B	27
	Devenir membre d'un Groupe virtuel	B	27

Acheminement au Réseau mondial de référence : configuration

Administrateur d'établissement

✓	Tâche	Note	Page
	Soumettre le profil de votre bibliothèque au Réseau mondial de référence	B	28

Liste de contrôle pour la configuration de la référence par courriel (formulaire Web) et l'acheminement de questions

Cette liste de contrôle vous aidera à planifier et effectuer les tâches de configuration pour la référence par courriel (formulaire Web) et l'acheminement des questions décrites dans ce guide. Elle vous permettra de suivre le progrès des tâches à effectuer. La plupart de ces tâches s'appliquent aussi pour la configuration du Chat et des suivis. Si vous avez déjà configuré ces fonctionnalités, la plupart des tâches ci-dessous sont déjà effectuées. La personne qui gère QuestionPoint pour un groupe formé de deux bibliothèques ou plus et les personnes qui gèrent QuestionPoint pour chacune des bibliothèques du groupe devraient collaborer à la planification et à la coordination des tâches de configuration.

Collaboration entre administrateurs d'un groupe formé de deux bibliothèques ou plus

Administrateur d'établissement

✓	Tâche	Note	Page
	Permettre à l'administrateur de votre Groupe d'abonnement de vous aider dans la configuration	A	8

Chat et suivis : configuration

Administrateur du Groupe d'abonnement

✓	Tâche	Note	Page
	Activer les Suivis communs	A	11

Administrateur d'établissement

✓	Tâche	Note	Page
	Créer les comptes de bibliothécaire nécessaires	B	12
	Confirmer que les bibliothécaires sont formés et prêts	B	12
	Créer des scripts pour votre bibliothèque	B	13
	Rappeler aux bibliothécaires de créer des scripts personnels	B	13
	Créer le formulaire de question Web de votre bibliothèque [Lien : Aide en ligne]	B	—
	Vérifier les informations importantes de votre profil	B	14
	Activer les avis par courriel pour les nouvelles questions et les suivis requis	B	15
	Personnaliser les messages envoyés automatiquement aux utilisateurs par courriel	B	15
	Inscrire une adresse pour la réception des réponses des utilisateurs	B	16
	Mettre en ligne le sondage pour les utilisateurs	B	16
	Afficher des liens vers votre service de référence dans WorldCat.org	B	16

A. Concerne uniquement les Groupes d'abonnement formés de deux bibliothèques ou plus.

B. L'administrateur du Groupe d'abonnement effectue également ces tâches pour sa propre bibliothèque.

Acheminement au partenaire (abonnement) : configuration

Administrateur du Groupe d'abonnement

✓	Tâche	Note	Page
	Activer les profils qui vous ont été soumis par des bibliothèques de votre groupe	A	20
	Sélectionner les bibliothèques auxquelles le groupe peut acheminer des questions	A	21

Administrateur d'établissement

✓	Tâche	Note	Page
	Soumettre le profil de votre bibliothèque à votre groupe	A,B	22

Acheminement au partenaire (Référence) : configuration

Rendre un Groupe d'abonnement public : administrateur du Groupe d'abonnement

Créer un Groupe virtuel : administrateur du Groupe d'abonnement ou administrateur d'établissement

✓	Tâche	Note	Page
	Soumettre le profil de votre bibliothèque au Réseau mondial de référence		25
	Créer un Groupe virtuel		25
	Aviser des bibliothèques qu'elles peuvent devenir membres de votre groupe		25
	Activer les membres du groupe		26

Devenir membre d'un groupe : administrateur d'établissement

✓	Tâche	Note	Page
	Soumettre le profil de votre bibliothèque au Réseau mondial de référence	B	27
	Devenir membre d'un Groupe virtuel	B	27

Acheminement au Réseau mondial de référence : configuration

Administrateur d'établissement

✓	Tâche	Note	Page
	Soumettre le profil de votre bibliothèque au Réseau mondial de référence	B	28

Comptes administrateurs

Dans QuestionPoint, les personnes qui gèrent le service QuestionPoint pour leur Groupe d'abonnement ou leur bibliothèque sont des *administrateurs*. Il y a trois types de compte administrateur : administrateur de Groupe d'abonnement, administrateur d'établissement et administrateur du Service de référence. Ces comptes sont décrits ci-dessous.

Administrateurs de QuestionPoint	Suis-je un administrateur?	Notes	Privilèges/responsabilités
<p>Administrateur du Groupe d'abonnement</p> <p>Aussi appelé :</p> <ul style="list-style-type: none"> administrateur de consortium; administrateur BME (base management environment). 	<p>Vous êtes l'administrateur de votre Groupe d'abonnement si :</p> <p>vous Type de compte est Administrateur de consortium</p> <p>dans l'écran Mon QuestionPoint > Accueil > Paramètres > Privilèges du compte.</p>	<p>Votre groupe peut être formé de votre bibliothèque uniquement ou de votre bibliothèque et d'une ou plusieurs autres bibliothèques.</p> <p>Vous pouvez voir la liste des bibliothèques de votre groupe sous Administration > Groupe d'abonnement > Comptes > Afficher tous les établissements.</p> <p>Vous êtes également l'administrateur d'établissement pour votre bibliothèque.</p> <p>Vous avez un onglet Établissement et un onglet Groupe d'abonnement dans le module Administration.</p> <p>Votre numéro d'autorisation QuestionPoint est composé de 9 chiffres.</p>	<p>Vous exercez le rôle d'administrateur de Groupe d'abonnement pour votre groupe :</p> <ul style="list-style-type: none"> si le groupe est formé de votre bibliothèque uniquement, vous pouvez créer des scripts communs et activer votre base de connaissances locale; si le groupe est formé de votre bibliothèque et d'une ou plusieurs autres bibliothèques, vous pouvez coordonner les activités du groupe, activer les suivis communs, créer des scripts communs, voir les rapports pour le groupe, et activer votre base de connaissances locale. <p>Vous exercez le rôle d'administrateur d'établissement pour votre bibliothèque (voir ci-dessous).</p> <p>Vous pouvez être :</p> <ul style="list-style-type: none"> un administrateur du Service de référence (voir ci-dessous); un bibliothécaire (vous pouvez assurer le Chat et les suivis, répondre aux questions, fermer des questions, acheminer des questions pour suivi, créer des scripts personnels).
<p>Administrateur d'établissement</p> <p>Aussi appelé :</p> <ul style="list-style-type: none"> administrateur de bibliothèque administrateur SUP (service unit profile) 	<p>Vous êtes l'administrateur de votre Groupe d'abonnement si :</p> <p>vous Type de compte est Administrateur de l'établissement</p> <p>dans l'écran Mon QuestionPoint > Accueil > Paramètres > Privilèges du compte.</p>	<p>Votre bibliothèque fait partie d'un groupe formé de votre bibliothèque et d'une ou plusieurs autres bibliothèques.</p> <p>Vous avez un onglet Établissement, mais pas d'onglet Groupe d'abonnement, dans le module Administration.</p> <p>Votre numéro d'autorisation QuestionPoint est composé de 9 chiffres.</p>	<p>Vous exercez le rôle d'administrateur d'établissement pour votre bibliothèque (vous pouvez créer des comptes de bibliothécaires, gérer les sondages auprès des utilisateurs, fournir une page de politiques et des informations pour votre profil, configurer les communications avec vos utilisateurs, supprimer les questions inutiles, voir les rapports de la bibliothèque).</p> <p>Vous pouvez être :</p> <ul style="list-style-type: none"> un administrateur du Service de référence (voir ci-dessous); un bibliothécaire (vous pouvez assurer le Chat et les suivis, répondre aux questions, fermer des questions, acheminer des questions pour suivi, créer des scripts personnels).

Administrateurs de QuestionPoint	Suis-je un administrateur?	Notes	Privilèges/responsabilités
<p>Administrateur du Service de référence</p>	<p>Vous êtes un administrateur du Service de référence si :</p> <p>Votre Type de compte est Bibliothécaire et pour la zone Service de référence, il est écrit Administrateur du Service de référence</p> <p>dans l'écran Mon QuestionPoint > Accueil > Paramètres > Privilèges du compte.</p>	<p>L'administrateur d'établissement de votre bibliothèque vous a donné des privilèges d'administrateur du Service de référence.</p> <p>Vous n'avez pas accès au module Administration.</p> <p>Votre numéro d'autorisation QuestionPoint est composé de 6 chiffres.</p>	<p>Vous exercez le rôle d'administrateur du Service de référence pour votre bibliothèque :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● vous créez des scripts d'établissement pour votre bibliothèque; ● vous consultez les rapports dans le module Service de référence; ● vous assignez des questions et des suivis à des bibliothécaires de votre bibliothèque. <p>Vous êtes un bibliothécaire (vous pouvez assurer le Chat et les suivis, répondre aux questions, fermer des questions, acheminer des questions pour suivi, créer des scripts personnels).</p>

Collaboration entre administrateurs d'un groupe formé de deux bibliothèques ou plus

Si votre Groupe d'abonnement est formé de deux bibliothèques ou plus, l'administrateur du Groupe d'abonnement et les administrateurs d'établissement travaillent ensemble à la planification et à la coordination des activités du groupe. Sautez cette section si votre Groupe d'abonnement n'est formé que de votre bibliothèque.

Certaines tâches de configuration sont effectuées par l'administrateur du Groupe d'abonnement et certaines par les administrateurs d'établissement. L'administrateur du Groupe d'abonnement effectue aussi les tâches d'administrateur d'établissement pour sa propre bibliothèque.

Certains groupes peuvent décider que l'administrateur du Groupe d'abonnement aidera les administrateurs d'établissement dans certaines de leurs tâches de configuration.

Les administrateurs d'établissement peuvent, dans QuestionPoint, donner les privilèges nécessaires à leur administrateur de Groupe d'abonnement pour que celui-ci puisse les aider dans les tâches suivantes :

- Créer les comptes de bibliothécaire nécessaires (page 12)
- Vérifier ou modifier votre page de politiques et la rendre visible (page 13)
- Activer les Suivis communs (page 16)
- Créer des scripts pour votre bibliothèque (page 13)

Administrateur d'établissement

Si vous êtes un administrateur d'établissement dans un Groupe d'abonnement formé de deux bibliothèques ou plus, réviser les paramètres actuels pour cette tâche et effectuez des modifications s'il y a lieu.

Vos notes	Tâche	Fonction	Emplacement dans le système	Quoi faire	Conseils/ressources
	Permettre à l'administrateur de votre Groupe d'abonnement de vous aider dans la configuration	Privilèges du Groupe d'abonnement	Administration > Établissement > Privilèges > Groupe d'abonnement	Sélectionnez Oui (autoriser) ou Non (ne pas autoriser) pour chacune des tâches et cliquez sur le bouton Enregistrer . Tâches : <ul style="list-style-type: none">• Créer et modifier les autorisations de mon établissement.• Mettre à jour ma page de politiques.• Afficher et mettre à jour le sondage.• Créer et mettre à jour les scripts de mon établissement.	L'administrateur de votre Groupe d'abonnement peut effectuer les tâches que vous avez autorisées. Vous pouvez également effectuer ces tâches. L'administrateur de votre Groupe d'abonnement ne peut effectuer pas les tâches que vous n'avez pas autorisées. Vous seul pouvez les effectuer.

Administrateur du Groupe d'abonnement

Si un administrateur d'établissement lui en donne l'autorisation, l'administrateur du Groupe d'abonnement peut aller sous Administration > Groupe d'abonnement > Accès permis pour effectuer les tâches autorisées par l'administrateur d'établissement de la bibliothèque.

Chat et suivis : survol

Ce survol des activités liées au Chat et aux suivis fournit un contexte pour les tâches de configuration.

Déroulement d'une session de Chat





- 1 Le bibliothécaire se connecte à QuestionPoint, ouvre le Moniteur de Chat et sélectionne des files d'attente.
- 2 Le bibliothécaire accepte une demande de Chat et discute en ligne avec l'utilisateur (avec activités de co-navigation ou non).
- 3 Le bibliothécaire sélectionne un **code de traitement** à la fin de la session de Chat
- 4 QuestionPoint envoie la transcription à l'adresse électronique de l'utilisateur.
- 5 QuestionPoint crée une *question* (transaction de référence) pour la session et l'enregistre dans le système QuestionPoint (cette transaction de référence contient la transcription de Chat et les informations sur la question).
- 6 Selon le code de traitement sélectionné, QuestionPoint assigne un statut à la question et l'ajoute dans une des listes de questions du module Service de référence.
- 7 Le bibliothécaire ferme le Moniteur de Chat lorsque son quart de travail est terminé.

Codes de traitement et leur effet dans QuestionPoint

- **Suivi par la bibliothèque de l'utilisateur** -- Le statut de la question est **Nouvelle** pour la bibliothèque de l'utilisateur. La question n'est pas assignée. Si l'option **Suivis communs** est activée pour le groupe de bibliothèques de l'utilisateur, la question est également enregistrée dans la liste **Suivis communs**. La question n'apparaît pas dans les listes de questions du bibliothécaire qui a accepté la session de Chat.
- **Suivi par moi-même** — La question est assignée au bibliothécaire qui a accepté la session de Chat, qu'il soit ou non un employé de la bibliothèque de l'utilisateur. Le statut de la question est **Nouvelle** pour la bibliothèque du bibliothécaire. Le statut est **En attente** pour la bibliothèque de l'utilisateur s'il ne s'agit pas de la bibliothèque du bibliothécaire. La question n'est **pas** enregistrée dans la liste **Suivis communs** même si l'option **Suivis communs** est activée.
- **Traitée** — Le statut de la question est **Traitée** pour la bibliothèque de l'utilisateur. Le statut est **Traitée** pour la bibliothèque du bibliothécaire qui a accepté la session de Chat s'il ne s'agit pas de la bibliothèque de l'utilisateur. La question est assignée au bibliothécaire qui a accepté la session de Chat.
- **Test** — Même chose que **Traitée**.
- **Appel perdu** — Le statut de la question est **Fermée** pour la bibliothèque de l'utilisateur. Le statut est également **Fermée** pour la bibliothèque du bibliothécaire qui a accepté la session de Chat s'il ne s'agit pas de la bibliothèque de l'utilisateur. La question est assignée au bibliothécaire qui a accepté la session de Chat.

Le document [24/7 Reference Cooperative's best practices document](#) contient des directives sur l'utilisation des codes de traitement par les membres de la coopérative. Les bibliothèques et les groupes devraient fournir des directives sur l'utilisation des codes de traitement par les bibliothécaires lorsqu'ils ne participent pas à la coopérative.

Statut de la question

- **Nouvelle**  : nécessite un suivi par votre bibliothèque.
- **En attente**  : nécessite un suivi par une autre bibliothèque, un expert sur le sujet ou l'utilisateur.
- **Traitée**  : la réponse a été envoyée à l'utilisateur durant la session de Chat ou après.
- **Fermée**  : le traitement de cette question est considéré comme étant terminé (les bibliothécaires peuvent fermer cette question dans QuestionPoint).

Listes de questions

Sous l'onglet **Questions** :

- **Actives** : questions de votre bibliothèque ayant le statut *Nouvelle*, *En attente* ou *Traitée*.
- **Nouvelles** : questions de votre bibliothèque ayant le statut *Nouvelle*.
- **En attente** : questions de votre bibliothèque ayant le statut *En attente*.
- **Acheminées** : questions de votre bibliothèque auxquelles une autre bibliothèque ou un expert est associé et qui ont le statut *Nouvelle*, *En attente* ou *Traitée*. Cette liste est utilisée principalement par les bibliothèques qui fournissent de la référence par courriel. Elles l'utilisent pour suivre les questions acheminées à une autre bibliothèque ou à un expert sur le sujet.
- **Traitées** : questions de votre bibliothèque ayant le statut *Traitée*.
- **Fermées** : questions de votre bibliothèque ayant le statut *Fermée*.
- **Toutes les questions** : questions de votre bibliothèque ayant le statut *Nouvelle*, *En attente*, *Traitée* ou *Fermée*.
- **Suivis communs** : questions, pour n'importe quelle bibliothèque de votre groupe, qui ont le statut *Nouvelle* et qui attendent que n'importe quel bibliothécaire de votre groupe les réclame pour en effectuer le suivi. Cette liste apparaît uniquement si l'administrateur du Groupe d'abonnement l'active.

Sous l'onglet **Mes Questions** :

- Pour chaque compte de bibliothécaire de votre bibliothèque, les listes de questions sous cet onglet contiennent un sous-ensemble des questions de votre bibliothèque qui sont assignées au bibliothécaire. (Par exemple, dans votre compte, ces listes contiennent les questions qui vous sont assignées.)

- Les listes suivantes sont affichées sous **Mes questions** : **Mes questions actives**, **Mes nouvelles questions**, **Mes questions en attente**, **Mes questions acheminées**, **Mes questions traitées**, **Mes questions fermées**, **Toutes mes questions**.

Questions archivées

Les questions inactives restent dans les listes de questions durant 90 jours. QuestionPoint les transfère ensuite dans les Questions archivées service de référence > Questions archivées).

Déroulement du suivi d'une question

- 1 Le bibliothécaire se connecte à QuestionPoint et ouvre une liste de questions nécessitant un suivi :
 - **Questions pour suivis communs** (Questions > Suivis communs);
 - **Nouvelles questions** (Questions > Nouvelles); ou
 - **Mes nouvelles questions** (Mes questions > Nouvelles).
- 2 Le bibliothécaire sélectionne une question et envoie une réponse à l'utilisateur.
Acheminement : plutôt que d'envoyer une réponse, le bibliothécaire pourrait acheminer une question à une autre bibliothèque ou à un expert sur le sujet. Voir « Acheminement des questions et des transcriptions : survol
- 3 QuestionPoint envoie la réponse à l'adresse électronique fournie par l'utilisateur, change le statut de la question pour *Traitée*, et transfère la question dans la liste Questions traitées.

Pour plus d'informations, voir [Chat : suivi et acheminement — Guide du bibliothécaire](#)

Chat et suivis : configuration

Effectuez les tâches de configuration ci-dessous pour offrir le service de Chat aux utilisateurs et assurer le suivi de leurs questions. Certaines tâches de configuration sont effectuées par l'administrateur du Groupe d'abonnement et certaines par les administrateurs d'établissement. L'administrateur du Groupe d'abonnement effectue aussi les tâches d'administrateur d'établissement pour sa propre bibliothèque.

Administrateur du Groupe d'abonnement

Service de Chat et suivis : si vous êtes l'administrateur du Groupe d'abonnement, réviser les paramètres actuels pour chacune des tâches ci-dessous et effectuez des modifications s'il y a lieu.

Vos notes	Tâche	Fonctionnalité	Emplacement dans le système	Quoi faire	Conseils/ressources
	<p>Activer les Suivis communs</p> <p>(Cette option est pour les groupes formés de deux bibliothèques ou plus qui utilisent le Chat avec co-navigation.)</p>	Suivis communs	Administration > Groupe d'abonnement > Paramètres > Suivis communs	Cochez ou décochez la case et cliquez sur Enregistrer pour activer ou désactiver les Suivis communs.	<p>Si cette option est activée (la case est cochée), les sessions ayant le code de traitement Suivi par la bibliothèque de l'utilisateur sont affichées dans la liste de questions Suivis communs et n'importe quel bibliothécaire de votre groupe peut les réclamer sous Service de référence > Questions > Suivis communs.</p> <p>Et l'option d'acheminement Suivis communs devient disponible (voir page 18).</p> <p>Si cette option est désactivée (la case est décochée), vous n'avez pas de liste de questions Suivis communs. Chaque bibliothèque assure ses propres suivis.</p>
	Créer les formulaires de demandes de Chat pour vos files d'attente	Gestionnaire des formulaires de Chat	Administration > Groupe d'abonnement > Gestionnaire des formulaires de Chat > Formulaire de Chat	Choisissez et configurez les zones qui doivent être incluses dans le formulaire de Chat de chaque file d'attente.	Lien : Aide en ligne
	<p>Créer des scripts pour toutes les bibliothèques de votre groupe</p> <p>(Cette option est pour les groupes formés d'une ou plusieurs bibliothèques qui utilisent le Chat avec co-navigation.)</p>	<p>Scripts communs/Scripts d'URL communs</p> <p>(Voir la colonne Conseils /ressources)</p>	Administration > Groupe d'abonnement > Paramètres > Scripts communs/Scripts d'URL communs	Pour chaque script, inscrivez le nom et le texte du script ou son adresse URL, puis cliquez sur Ajouter .	Lien : Aide en ligne

Administrateur d'établissement

Service de Chat et suivis : si vous êtes l'administrateur d'établissement, réviser les paramètres actuels pour chacune des tâches ci-dessous pour votre bibliothèque et effectuez des modifications s'il y a lieu. Si vous êtes l'administrateur du Groupe d'abonnement, réviser les paramètres actuels pour chacune des tâches ci-dessous pour votre propre bibliothèque et effectuez des modifications s'il y a lieu.

Vos notes	Tâche	Fonctionnalité	Emplacement dans le système	Quoi faire	Conseils/ressources
	Créer les comptes de bibliothécaire nécessaires	Comptes de bibliothécaire	Administration > Établissement > Comptes	Créez tout compte de bibliothécaire requis.	<p>Vous pouvez créer, sans frais supplémentaires, autant de comptes de bibliothécaire que nécessaires pour assurer le service de référence de votre bibliothèque.</p> <p>Nous recommandons que chaque bibliothécaire qui utilise le Chat ait son compte personnel dans QuestionPoint. Deux personnes ne peuvent pas utiliser le même compte en même temps pour le Chat.</p> <p>Lien : Aide en ligne</p>
	Confirmer que les bibliothécaires sont formés et prêts			Offrez des formations à vos employés et des occasions de se pratiquer dans QuestionPoint.	<p>Liens</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Formations ● Flash Chat : Aide-mémoire ● Chat : suivi et acheminement
	Confirmer que les postes de travail des bibliothécaires sont configurés pour QuestionPoint			Assurez-vous que les procédures pour la configuration du navigateur ont été suivies.	Lien : Formations
	Confirmer que le réseau de la bibliothèque n'interfère pas avec le Chat			<p>Assurez-vous que le réseau de votre bibliothèque accède à Internet sans passer par un serveur proxy.</p> <p>Ou, s'il passe par un serveur proxy, demandez à ce que le trafic au et du port 80 ne soit pas mis en cache pour questionpoint.org.</p>	<p>Ces paramètres sont nécessaires car le Chat de QuestionPoint est constamment rafraîchi après quelques secondes.</p> <p>Si votre administrateur de réseau a des questions, il peut contacter le service à la clientèle d'OCLC (courriel : support@oclc.org).</p>

Vos notes	Tâche	Fonctionnalité	Emplacement dans le système	Quoi faire	Conseils/ressources
	<p>Vérifier ou modifier votre page de politiques et la rendre visible</p> <p>(Requis si vous êtes membre de la Coopérative de référence 24/7.)</p>	Page des politiques	Profil > Services de l'établissement > Politiques	<p>Si le statut est Caché, cliquez sur Modifier pour changer le statut pour Affichage.</p> <p>Cliquez sur Modifier pour modifier une zone.</p> <p>Cliquez sur Enregistrer pour sauvegarder les modifications apportées à une zone.</p> <p>Cliquez sur Afficher la page des politiques pour vérifier vos modifications.</p>	Lien : Aide en ligne
	Soumettre votre page de politiques si vous êtes membre de la Coopérative	Page des politiques	Profil > Services de l'établissement > Politiques	Cliquez sur Soumettre lorsque votre page de politiques est prête afin de commencer à offrir votre service de Chat et à participer à la Coopérative.	Après la soumission de votre page de politiques, l'équipe de QuestionPoint configure votre file d'attente principale et vous avise. Vous pouvez ensuite mettre des liens vers votre formulaire de Chat sur le site Web de votre bibliothèque.
	Créer des scripts pour votre bibliothèque	Scripts de la bibliothèque/Scripts d'URL de la bibliothèque (Voir la colonne Conseils /ressources)	Service de référence > Paramètres > Scripts de la bibliothèque/Scripts d'URL de la bibliothèque	Pour chaque script, inscrivez le nom et le texte du script ou son adresse URL, puis cliquez sur Ajouter .	Lien : Aide en ligne
	Rappeler aux bibliothécaires de créer des scripts personnels	Mes scripts d'URL (Voir la colonne Conseils /ressources)	Service de référence > Paramètres > Mes scripts/mes scripts d'URL	Pour chaque script, inscrivez le nom et le texte du script ou son adresse URL, puis cliquez sur Ajouter .	Lien : Aide en ligne

Vos notes	Tâche	Fonctionnalité	Emplacement dans le système	Quoi faire	Conseils/ressources
	Vérifier ou configurer le formulaire de Chat de votre bibliothèque		Administration > Établissement > Formulaires > Gestionnaire de formulaires > Paramètres et URL du Chat	<p>Consultez les formulaires de Chat publiés, qui sont hébergés par QuestionPoint, et récupérez les URL nécessaires pour créer des liens aux formulaires.</p> <p>Personnalisez la bannière du formulaire de Chat (Personnaliser l'apparence du Chat), et ajoutez votre bannière aux formulaires de Chat publiés (facultatif).</p> <p>Consultez et personnalisez la page de fermeture du Chat que vos utilisateurs verront lorsque le service de Chat n'est pas disponible (facultatif).</p>	<p>Contactez votre administrateur de Groupe d'abonnement si vous avez des questions.</p> <p>Lien : Aide en ligne</p>
	Configurer l'URL de votre fenêtre d'affichage	URL de la fenêtre d'affichage	Administration > Établissement > Formulaires > URL de la fenêtre d'affichage	<p>Inscrivez l'adresse URL de la fenêtre d'affichage dans la zone à cet effet puis cliquez sur Enregistrer.</p> <p>Lorsqu'un bibliothécaire accepte une demande de Chat, la page correspondant à l'adresse URL apparaît dans la partie gauche de la fenêtre de Chat de l'utilisateur.</p>	N'utilisez pas une page Web qui brise les cadres.
	Vérifier les informations importantes de votre profil	Informations sur l'établissement Personnes- ressources Identification du groupe	<p>Profil > Services de l'établissement > Informations sur l'établissement/Personnes-ressources</p> <p>Administration > Groupe d'abonnement > Paramètres > Identification du groupe (administrateur du Groupe d'abonnement uniquement)</p>	<p>Inscrivez les informations appropriées dans les zones suivantes :</p> <p>Informations sur l'établissement : Nom de l'établissement; État/province/région; Pays; Fuseau horaire; Heure d'été ou non.</p> <p>Personnes-ressources : Adresse électronique pour envoi d'avis; Type(s) de bibliothèque.</p> <p>Identification du groupe : Nom affiché</p> <p>Cliquez sur Enregistrer dans chacune des pages.</p>	<p>Vous pouvez modifier les informations existantes si nécessaire. Par exemple, modifier des lettres majuscules pour lettres minuscules ou vice-versa.</p> <p>Ne cliquez pas sur les boutons Soumettre ou Exigences pour le Réseau mondial de référence de QP. Plus d'informations sont requises avant d'effectuer ces actions et il n'est pas nécessaire d'effectuer ces actions dans le cadre de cette tâche.</p> <p>Lien : Aide en ligne</p>

Vos notes	Tâche	Fonctionnalité	Emplacement dans le système	Quoi faire	Conseils/ressources
	Activer les avis par courriel pour les nouvelles questions et les suivis requis	Avis par courriel	Administration > Établissement > Paramètres > Avis par courriel	<p>Cochez Oui si vous voulez recevoir un avis par courriel lorsqu'une nouvelle question ou une transcription de Chat nécessitant un suivi arrive dans le compte de votre bibliothèque. Cochez Non si vous ne voulez pas être avisé par courriel.</p> <p>Si vous cochez Oui, inscrivez une ou plusieurs adresses électroniques dans la boîte à cet effet.</p> <p>Cliquez sur Enregistrer.</p>	<p>Vous pouvez utiliser une adresse de liste de distribution.</p> <p>Si vous inscrivez plusieurs adresses, séparez-les par un point-virgule.</p> <p>Cliquez sur Test pour envoyer un message test à l'adresse ou aux adresses inscrites.</p> <p>Lien : Aide en ligne</p>
	Personnaliser les messages envoyés automatiquement aux utilisateurs par courriel	Messages personnalisés	<p>Administration > Établissement > Paramètres > Messages personnalisés</p> <p>Messages personnalisés :</p> <p>Le message Salutations d'usage apparaît dans le bas de tous les messages envoyés aux utilisateurs.</p> <p>Messages liés au Chat ou suivi :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Réponse -demande de précision -Nouveau compte pour le Chat -Transcription de Chat <p>Messages liés à la référence par courriel (formulaire Web) :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Réponse -Demande de précision -Nouveaux comptes -Nouvelle question -Accusé de réception 	<p>Cliquez sur Changer pour exclure (Non) ou inclure (Oui) les informations sur le compte de l'utilisateur dans les courriels qui lui sont envoyés.</p> <p>Cliquez sur Modifier pour modifier un message.</p> <p>Pour modifier le message pour les Salutations d'usage, cochez Oui, inscrivez le texte dans la boîte à cet effet puis cliquez sur Enregistrer. Il n'y a pas de bouton Test vous permettant de tester ce message. Les Salutations d'usage apparaissent dans les autres messages lorsque vous les testez.</p> <p>Pour modifier les autres messages, cochez Personnaliser, inscrivez le texte dans la boîte à cet effet puis cliquez sur Enregistrer. Cliquez sur le bouton Test pour voir le message tel qu'il apparaîtra aux utilisateurs.</p> <p>Cliquez sur Annuler pour retourner à l'écran Messages personnalisés.</p>	<p>Lien : Aide en ligne</p>

Vos notes	Tâche	Fonctionnalité	Emplacement dans le système	Quoi faire	Conseils/ressources
	Inscrire une adresse pour la réception des réponses des utilisateurs	Adresse générale	Administration > Établissement > Paramètres > Adresse générale	<p>Cochez Oui, cochez Personnalisée, inscrivez l'adresse électronique personnalisée puis cliquez sur Enregistrer.</p> <p>Lorsque vous inscrivez une adresse personnalisée, QuestionPoint envoie un avis par courriel au bibliothécaire et ajoute la réponse de l'utilisateur dans l'historique de la question lorsque l'utilisateur répond à une transcription de Chat, une réponse ou une demande de précision.</p>	<p>L'adresse électronique personnalisée apparaît dans la zone <i>De</i> dans les courriels envoyés aux utilisateurs par le système. Vous voudrez peut-être utiliser une adresse qui identifie votre bibliothèque. Vous pouvez utiliser une adresse valide ou une adresse qui à l'air valide car les réponses des utilisateurs ne sont pas envoyées à l'adresse personnalisée.</p> <p>Lien : Aide en ligne</p>
	Mettre en ligne le sondage pour les utilisateurs	Formulaire de sondage pour les utilisateurs	Administration > Établissement> Formulaires > Formulaire de sondage	<ol style="list-style-type: none"> 1 Cochez les cases pour les deux sondages (Référence par Chat et Référence par courriel). 2 Cochez les cases des questions (maximum de 15) que vous voulez inclure dans chaque formulaire. (Vous pouvez choisir les mêmes questions ou des questions différentes pour vos formulaires.) 3 Cliquez sur Enregistrer. <p>Après avoir enregistré vos choix, vous pouvez cliquer sur les boutons Voir... pour voir les résultats.</p>	<p>Formulaire pour la référence par Chat : les utilisateurs peuvent le remplir lorsque leur session de Chat prend fin ou lorsqu'ils reçoivent leur transcription par courriel.</p> <p>Formulaire pour la référence par courriel : les utilisateurs peuvent le remplir lorsqu'ils reçoivent une réponse par courriel.</p> <p>Lien : Aide en ligne</p>
	Afficher des liens vers votre service de référence dans WorldCat.org (Ces liens augmenteront la visibilité de votre service de référence.)	Paramètre de WorldCat; URL du formulaire Web	Administration > Établissement> Formulaires > Formulaire Web	<p>Si les fonds de votre bibliothèque sont disponibles dans WorldCat.org et que voulez inclure un lien vers votre service de référence dans WorldCat.org, cochez Oui et inscrivez le lien vers votre service de référence dans la boîte URL du formulaire Web.</p> <p>Sinon, cochez Non.</p>	<p>Lien : Aide en ligne</p>

Vos notes	Tâche	Fonctionnalité	Emplacement dans le système	Quoi faire	Conseils/ressources
	Exclure les transcriptions des sessions Chat avec les utilisateurs d'autres bibliothèques	Transcriptions de Chat	Administration > Établissement > Paramètres > Transcriptions de Chat	<p>Si vous ne voulez pas que les transcriptions de Chat avec les utilisateurs d'autres bibliothèques apparaissent dans vos listes de questions, cochez Exclure puis cliquez sur Enregistrer.</p> <p>Par défaut, ces transcriptions apparaissent dans vos listes de questions.</p>	<p>Le paramètre Exclure s'applique aux bibliothèques qui acceptent les sessions de Chat des utilisateurs d'autres bibliothèques, que ces bibliothèques participent ou non à la Coopérative de référence 24/7. Exclure des transcriptions facilite le travail de certaines bibliothèques.</p> <p>Lien : Aide en ligne</p>

Acheminement des questions et des transcriptions : survol

Ce survol des opérations d'acheminement fournit un contexte pour les tâches de configuration.

L'illustration ci-dessous présente toutes les options d'acheminement; certaines doivent être configurées par l'administrateur du Groupe d'abonnement et les administrateurs d'établissement avant de pouvoir être utilisées par les bibliothécaires. Les administrateurs travaillent ensemble pour décider quelles options doivent être configurées et quelles instructions données aux bibliothécaires quant à leur utilisation.

Déroulement des opérations d'acheminement

- 4 Dans QuestionPoint, le bibliothécaire va dans une question (ou une transcription nécessitant un suivi) qu'il veut acheminer à une autre bibliothèque ou à un expert.
- 5 Le bibliothécaire clique sur la flèche de la liste déroulante **Acheminer à** et clique sur une option.

Question complète << 1 de 3 >> | [Retourner à la liste](#)



- 6 QuestionPoint présente le formulaire de demande appropriée à l'option sélectionnée.
- 7 Le bibliothécaire sélectionne la bibliothèque ou l'expert auquel la demande sera envoyée, fournit les informations nécessaires et envoie la demande.
- 8 Pour la bibliothèque qui envoie la demande, QuestionPoint change le statut de la question pour **En attente** et place la question dans la liste de **Questions en attente** et dans la liste de **Questions Acheminées**.
Pour la bibliothèque ou l'expert qui reçoit la demande, QuestionPoint change le statut de la question pour **Nouvelle** et place la question dans la liste des **Nouvelles questions**.
- 9 La bibliothèque ou l'expert reçoit la demande et envoie la réponse à l'utilisateur.
- 10 QuestionPoint change le statut de la question pour **Traitée** et transfère la question dans la liste des **Questions traitées**.

Options d'acheminement dans la liste déroulante « Acheminer à ».

Les options d'acheminement qui nécessitent d'être configurées apparaissent dans la liste déroulante uniquement après avoir été configurées.

Option	Description	Configuration requise?
Suivis communs	Place la question dans la liste de Questions pour suivis communs afin qu'elle soit réclamée par n'importe quelle bibliothèque de votre Groupe d'abonnement.	Oui, voir page 11
Partenaire de courriel	Envoie la demande par courriel à l'un des experts personnels du bibliothécaire. (Utiliser cette option lorsque la personne à laquelle la demande est acheminée n'a pas de compte QuestionPoint.) En ce qui concerne les autres options d'acheminement, les bibliothèques ou experts auxquels vous acheminez les demandes possèdent un compte QuestionPoint.	Non
Expert sur un sujet	Envoie la demande à l'un des experts sur des sujets particuliers de la Coopérative de référence 24/7. Cette option apparaît uniquement aux membres de la Coopérative de référence 24/7.	Non
Partenaire (Abonnement)	Envoie la demande à une bibliothèque ou un expert sur un sujet de votre Groupe d'abonnement.	Oui, voir page 20
Partenaire (Référence)	Envoie la demande à une bibliothèque ou un expert sur un sujet de votre Groupe Virtuel. Un Groupe virtuel est formé de bibliothèques qui ne font pas partie de votre Groupe d'abonnement mais peut aussi inclure des bibliothèques qui font partie de votre Groupe d'abonnement. Les Groupes virtuels sont différents de la Coopérative de référence 24/7.	Oui, voir page 23

Option	Description	Configuration requis?
Réseau mondial	<p>Envoie la demande au Réseau mondial de référence qui achemine automatiquement la demande à une bibliothèque ou un établissement qualifié.</p> <p>Le Réseau mondial de référence comprend des bibliothèques et des établissements à travers le monde dédiés à la référence virtuelle collaborative et au partage des connaissances de leurs experts respectifs afin de répondre aux questions des utilisateurs à travers le monde.</p> <p>Le Réseau mondial de référence est différent de la Coopérative de référence 24/7.</p>	Oui, voir page 28

Acheminement au partenaire (abonnement) : configuration

Sautez cette section si votre Groupe d'abonnement n'est formé que de votre bibliothèque.

Si votre Groupe d'abonnement est formé de deux bibliothèques ou plus, effectuez les tâches ci-dessous si vous voulez permettre aux bibliothèques de votre groupe d'acheminer des questions (ou des transcriptions qui nécessitent un suivi) à des bibliothèques sélectionnées de votre groupe. Les bibliothèques sélectionnées sont appelées *partenaires de référence*. Si vous effectuez ces tâches, l'option d'acheminement **Partenaire (Abonnement)** sera disponible pour les bibliothèques de votre groupe.

Si vous êtes administrateur du Groupe d'abonnement, discutez de cette option avec les administrateurs d'établissements de votre groupe afin de déterminer si elle doit être utilisée. Si oui, certaines tâches de configuration sont effectuées par l'administrateur du Groupe d'abonnement et certaines par les administrateurs d'établissement. L'administrateur du Groupe d'abonnement effectue aussi les tâches d'administrateur d'établissement pour sa propre bibliothèque.

Si vous voulez inclure des experts sur des sujets particuliers pour cette option, contactez votre consultant en services OCLC.

Administrateur du Groupe d'abonnement

Acheminement au partenaire (abonnement) : si vous êtes l'administrateur du Groupe d'abonnement, réviser les paramètres actuels pour chacune des tâches ci-dessous et effectuez les modifications s'il y a lieu.

Vos notes	Tâche	Fonctionnalité	Emplacement dans le système	Quoi faire	Conseils/ressources
	Activer les profils qui vous ont été soumis par des bibliothèques de votre groupe	Paramètres d'activation	Administration > Groupe d'abonnement > Paramètres > Paramètres d'activation	Sélectionnez Automatique et cliquez sur Enregistrer pour approuver chaque profil automatiquement lorsqu'il est soumis. Si vous voulez être avisé lorsqu'une bibliothèque soumet un profil, inscrivez votre adresse électronique dans la boîte Adresse électronique pour activation et cliquez sur Enregistrer .	À moins que vous n'ayez une raison particulière pour réviser les profils, les autres méthodes disponibles ne sont pas nécessaires. Seules les bibliothèques dont vous aurez activé les profils seront disponibles pour l'acheminement de questions. Lien : Aide en ligne

Vos notes	Tâche	Fonctionnalité	Emplacement dans le système	Quoi faire	Conseils/ressources
	Sélectionner les bibliothèques auxquelles le groupe peut acheminer des questions	Partenaires de référence	Administration > Groupe d'abonnement > Paramètres > Partenaires de référence	<p>Si vous voulez que les questions et les transcriptions puissent être acheminées à toutes les bibliothèques de votre groupe, sélectionnez Tous les établissements et cliquez sur Enregistrer.</p> <p>Si vous voulez que les questions et les transcriptions puissent être acheminées à certaines bibliothèques de votre groupe uniquement :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Sélectionnez Liste des établissements et cliquez sur Enregistrer. 2 Dans la liste déroulante Partenaires de référence actuels, effacer les bibliothèques auxquelles les questions ne doivent pas être acheminées. (Sélectionnez la bibliothèque et cliquez sur le bouton Effacer.) 3 Si une bibliothèque à laquelle des questions devraient pouvoir être acheminées ne figure pas dans la liste Partenaires de référence actuels, sélectionnez cette bibliothèque dans la liste déroulante Ajouter un établissement, et cliquez sur le bouton Ajouter. 	<p>Pour que des questions puissent être acheminées à une bibliothèque, celle-ci doit soumettre son profil à votre groupe et vous devez activer son profil.</p> <p>Lien : Aide en ligne</p>

Administrateur d'établissement

Acheminement au partenaire (abonnement) : Si vous êtes un administrateur d'établissement, effectuez cette tâche. Si vous êtes l'administrateur du Groupe d'abonnement, effectuez cette tâche pour votre propre bibliothèque.

Vos notes	Tâche	Fonctionnalité	Emplacement dans le système	Quoi faire	Conseils/ressources
	Soumettre le profil de votre bibliothèque à votre groupe	Profil	Profil > Services de l'établissement	<p>1 Cliquez sur le bouton Exigences pour votre groupe pour vous assurer qu'aucune zone n'est requise par votre groupe.</p> <p>2 Cliquez sur le bouton Soumettre pour votre groupe si vous êtes un administrateur d'établissement.</p> <p>Ou, cliquez sur le bouton Activer le profil pour votre groupe si vous êtes l'administrateur du Groupe d'abonnement.</p>	<p>Ne cliquez pas sur les boutons Soumettre ou Exigences pour le Réseau mondial de référence de QP. Plus d'informations sur le profil sont requises et il n'est pas nécessaire pour vous d'effectuer ces opérations dans le cadre de cette tâche ou pour participer à la Coopérative de référence 24/7.</p>

Acheminement au partenaire (Référence) : configuration

Effectuez les tâches ci-dessous pour former un Groupe virtuel (volontaire) auquel vous pourrez acheminer des questions (ou des transcriptions de Chat nécessitant un suivi) à des bibliothèques qui ne font pas partie de votre Groupe d'abonnement. Si vous formez un Groupe virtuel, l'option d'acheminement **Partenaire (Référence)** sera disponible pour les bibliothèques qui feront partie de ce groupe.

Vous pouvez, par exemple, permettre à certaines ou toutes les bibliothèques de votre Groupe d'abonnement d'acheminement des questions à certaines ou toutes les bibliothèques faisant partie d'autres Groupes d'abonnement. Pour ce faire, vous devrez former un Groupe virtuel auquel des bibliothèques choisissent de participer. Puis, les bibliothèques de votre Groupe d'abonnement et les bibliothèques d'autres Groupes d'abonnement pourront s'acheminement des questions entre elles. Il n'est pas nécessaire que toutes les bibliothèques de chaque Groupe d'abonnement participent au Groupe virtuel. Une des bibliothèques de votre Groupe d'abonnement participant au Groupe virtuel pourrait recevoir les questions acheminées et les transmettre ensuite à une bibliothèque d'un autre Groupe d'abonnement.

Avant de configurer ces fonctionnalités, consultez les administrateurs des autres Groupes d'abonnement et bibliothèques sur des points tels :

- Quel type de Groupe virtuel devrait être formé?
- Qui formera le Groupe virtuel?
- Qui participera au Groupe virtuel?

Notes.

- Les Groupes virtuels sont différents de la Coopérative de référence 24/7.
- Si vous voulez inclure des experts sur des sujets particuliers dans le Groupe virtuel, contactez votre consultant en services OCLC.
- Si vous êtes l'administrateur d'un Groupe d'abonnement formé de deux bibliothèques ou plus, configurez l'option d'acheminement Partenaire (Abonnement) avant de rendre un Groupe d'abonnement *public* (voir page 20).

Comparaisons entre les deux types de Groupes virtuels

Tableau comparatifs entre les deux types de Groupes virtuels : Groupes d'abonnement publics et Groupes virtuels.

FAQ sur les Groupes virtuels	Groupe d'abonnement public	Groupe virtuel
Qui peut créer le groupe?	Administrateur du Groupe d'abonnement.	Administrateur du Groupe d'abonnement. Administrateur d'établissement.
L'administrateur qui crée le groupe peut-il décider qui se joint au groupe?	Oui.	Oui.
Comment le groupe est-il créé?	Rendre un Groupe d'abonnement <i>public</i> .	Créer un Groupe virtuel.
Dans quel écran de QuestionPoint peut-on créer le groupe?	Administration > Groupes virtuels > Mes groupes virtuels > Rendre public	Administration > Groupes virtuels > Créer un groupe
Qui sont membres du groupe?	Toutes les bibliothèques du Groupe d'abonnement. Les bibliothèques qui se joignent au groupe en ligne.	Les bibliothèques qui se joignent au groupe en ligne.
Qui doit posséder un profil Mondial activé?	Les bibliothèques qui se joignent au groupe en ligne. L'administrateur qui crée le groupe.	Les bibliothèques qui se joignent au groupe en ligne. L'administrateur qui crée le groupe.
Qui peut acheminer des questions?	Toutes les bibliothèques du Groupe d'abonnement avec un profil de groupe activé. Les bibliothèques qui se joignent au groupe en ligne.	Les bibliothèques qui se joignent au groupe en ligne.
Qui peut recevoir des questions acheminées?	Les Partenaires de référence du Groupe d'abonnement. Les bibliothèques qui se joignent au groupe en ligne.	Les bibliothèques qui se joignent au groupe en ligne.

FAQ sur les Groupes virtuels	Groupe d'abonnement public	Groupe virtuel
Le groupe partage-t-il une Base de connaissances locale?	Oui.	Non.

Rendre un Groupe d'abonnement public : administrateur du Groupe d'abonnement OU Créer un Groupe virtuel : administrateur du Groupe d'abonnement ou administrateur d'établissement

Note. – Si vous êtes administrateur d'un Groupe d'abonnement formé de deux bibliothèques ou plus, configurez l'option d'acheminement Partenaire (Abonnement) avant de rendre un Groupe d'abonnement *public* (voir page 20).

Acheminement au Partenaire (Référence) : Effectuez les tâches ci-dessous pour configurer l'option d'acheminement à un Partenaire (Référence) en créant un Groupe virtuel.

Vos notes	Tâche	Fonctionnalité	Emplacement dans le système	Quoi faire	Conseils/ressources
	Soumettre le profil de votre bibliothèque au Réseau mondial de référence	Profil	Profil > Services de l'établissement	<ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez sur le bouton Exigences pour le Réseau mondial de référence de QP afin de voir la liste des conditions d'approbation. 2 Recueillez les informations nécessaires. 3 Inscrivez et enregistrez les informations demandées. 4 Cliquez sur le bouton Soumettre pour le Réseau mondial de référence de QP. 5 Attendez que l'administrateur du Réseau mondial de référence active votre profil. (Vous devriez recevoir un message par courriel dans les 24 heures.) 	<p>Une fois votre profil activé par le Réseau mondial de référence, l'onglet Groupes virtuels sera ajouté dans le module Administration pour votre compte. Vous pourrez ensuite créer un Groupe virtuel.</p> <p>Lien : Aide en ligne</p>
	Créer un Groupe virtuel	Rendre un Groupe d'abonnement <i>public</i> ou Créer un Groupe virtuel	Administration > Groupes virtuels > Mes groupes virtuels > Rendre public ou Administration > Groupes virtuels > Créer un groupe	Fournissez les informations demandées et cliquez sur Enregistrer .	<p>Paramètres recommandés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Statut d'affichage : Public • Utiliser ce groupe pour : Acheminement • Statut d'adhésion : Ouvert • Statut d'activation : Actif <p>Lien : Aide en ligne</p>
	Aviser des bibliothèques qu'elles peuvent devenir membres de votre groupe			Faites ceci à l'extérieur du système. Indiquez le nom du groupe auquel vous invitez les bibliothèques à participer. Rappelez-leur qu'elles doivent posséder un profil actif avec le Réseau mondial de référence pour être membre du groupe.	

Vos notes	Tâche	Fonctionnalité	Emplacement dans le système	Quoi faire	Conseils/ressources
	Activer les membres du groupe	Activer les membres du groupe	Administration > Groupes virtuels > Mes groupes virtuels > Rendre public	<ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez sur le bouton Membre pour le groupe. 2 Cochez la case de chaque bibliothèque que vous voulez activer. 3 Sélectionnez Activer dans la liste déroulante. 4 Cliquez sur Mettre le statut à jour. 	Lien : Aide en ligne

Devenir membre d'un groupe : administrateur d'établissement

Acheminement au Partenaire (Référence) : effectuez les tâches suivantes pour devenir membre d'un Groupe d'abonnement public ou d'un Groupe virtuel. L'administrateur du Groupe d'abonnement doit effectuer ces tâches si sa bibliothèque veut devenir membre d'un groupe.

Vos notes	Tâche	Fonctionnalité	Emplacement dans le système	Quoi faire	Conseils/ressources
	Soumettre le profil de votre bibliothèque au Réseau mondial de référence	Profil	Profil > Services de l'établissement	<ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez sur le bouton Exigences pour le Réseau mondial de référence de QP afin de voir la liste des conditions d'approbation. 2 Recueillez les informations nécessaires. 3 Inscrivez et enregistrez les informations demandées. 4 Cliquez sur le bouton Soumettre pour le Réseau mondial de référence de QP. 5 Attendez que l'administrateur du Réseau mondial de référence active votre profil. (Vous devriez recevoir un message par courriel dans les 24 heures.) 	<p>Une fois votre profil activé par le Réseau mondial de référence, l'onglet Groupes virtuels sera ajouté dans le module Administration pour votre compte. Vous pourrez ensuite devenir membre d'un Groupe virtuel.</p> <p>Lien : Aide en ligne</p>
	Devenir membre d'un Groupe virtuel	Devenir membre d'un groupe	Administration > Groupes virtuels > Devenir membre d'un groupe	trouvez le groupe et cliquez sur Devenir membre de ce groupe.	<p>L'administrateur qui forme le groupe devrait vous dire à quel moment vous pouvez devenir membre du groupe et vous informer du nom du groupe.</p> <p>Lien : Aide en ligne</p>

Acheminement au Réseau mondial de référence : configuration

Administrateur d'établissement

Si vous avez créé ou êtes devenu membre d'un Groupe virtuel, vous avez déjà effectué ces tâches.

Le Réseau mondial de référence comprend des bibliothèques et des établissements à travers le monde dédiés à la référence virtuelle collaborative et au partage des connaissances de leurs experts respectifs afin de répondre aux questions des utilisateurs à travers le monde. Le Réseau mondial de référence est différent de la Coopérative de référence 24/7.

Pour pouvoir acheminer des questions (ou des transcriptions de Chat nécessitant un suivi) au Réseau mondial de référence, vous devez soumettre votre profil au Réseau et accepter de recevoir des questions acheminées par celui-ci.

Si vous soumettez votre profil et que l'administrateur du Réseau l'active, l'option d'acheminement **Réseau mondial** sera disponible pour votre bibliothèque.

Le profil doit être soumis par l'administrateur d'établissement. L'administrateur du Groupe d'abonnement doit soumettre le profil de sa bibliothèque.

Vos notes	Tâche	Fonctionnalité	Emplacement dans le système	Quoi faire	Conseils/ressources
	Soumettre le profil de votre bibliothèque au Réseau mondial de référence	Profil	Profil > Services de l'établissement	<ol style="list-style-type: none">1 Cliquez sur le bouton Exigences pour le Réseau mondial de référence de QP afin de voir la liste des conditions d'approbation.2 Recueillez les informations nécessaires.3 Inscrivez et enregistrez les informations demandées.4 Cliquez sur le bouton Soumettre pour le Réseau mondial de référence de QP.5 Attendez que l'administrateur du Réseau mondial de référence active votre profil. (Vous devriez recevoir un message par courriel dans les 24 heures.)	Lorsque votre profil aura été activé par le Réseau mondial de référence, vous pourrez acheminer des questions et des transcriptions de Chat au Réseau mondial de référence. Des questions et des transcriptions de Chat vous seront peut-être également acheminées par le Réseau mondial de référence. Lien : Aide en ligne

Dépannage

- Documentez les problèmes que vous rencontrez afin de pouvoir les décrire lorsque vous demandez de l'assistance technique. Indiquez au personnel de soutien quel navigateur vous utilisez et la version de ce navigateur. Fournissez des captures d'écrans illustrant le problème si possible.

Ressources

Vous trouverez plus d'informations sur le site Web de QuestionPoint au <http://www.questionpoint.org/>

- **Politiques** : <http://www.questionpoint.org/policies/index.html>
- **Matériel de formation** : <http://www.questionpoint.org/education/index.html>
- **Documentation** : <http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/>

Note. – Ce guide est disponible en format PDF au http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/qp_ref_adminsetup_fr.pdf

Assistance

Service à la clientèle d'OCLC :

- Courriel : support@oclc.org
- Téléphone : 1-800-848-5800 (Amérique du Nord) ou +1-614-793-8682 (7 h à 21 h, heure de l'Est, du lundi au vendredi)

Commentaires et suggestions

Vous pouvez nous faire parvenir vos commentaires et suggestions concernant ce guide. Utilisez le formulaire à cet effet au <http://www.surveymonkey.com/s.asp?u=685031335509>



Certifié ISO 9001

Les noms des produits et des services OCLC suivants sont des marques de commerce ou des marques de services d'OCLC Online Computer Library Center, Inc. : OCLC, QuestionPoint, 24/7 Reference Cooperative, WorldCat et "The world's libraries. Connected." De plus, le symbole WorldCat et le symbole OCLC sont des marques de service d'OCLC. Les noms des produits et des services de tierces parties sont des marques de commerce ou des marques de services de leurs entreprises respectives. OCLC autorise les photocopies de cette publication au besoin.

0903/W – M, OCLC