

Ce guide explique comment faire le suivi des nouvelles sessions de Chat avec les utilisateurs dans QuestionPoint. Vous pouvez envoyer un message à l'utilisateur ou acheminer la question à une autre bibliothèque ou à un expert sur un sujet précis.

### Contenu de ce guide

Survol .....	2
Sélection d'un code de traitement à la fin de chaque session de Chat .....	2
Suivi d'une session de Chat dans QuestionPoint ou acheminement du suivi à une autre personne.....	3
Connexion à QuestionPoint .....	3
Voir les questions (incluant les sessions de Chat) qui nécessitent un suivi .....	3
Liste de questions pour lesquelles vous devez assurer le suivi (Mes nouvelles questions).....	3
Liste de questions pour lesquelles votre bibliothèque doit assurer le suivi (Nouvelles questions).....	4
Liste de questions pour lesquelles les bibliothèques de votre groupe doivent assurer le suivi (Suivis communs).....	5
Envoyer un message à l'utilisateur .....	7
Acheminer le suivi de la question à une autre bibliothèque ou à un expert sur le sujet .....	10
Étapes pour acheminer le suivi d'une question .....	10
Options d'acheminement .....	10
Session de Chat en cours : impossible d'accéder à la question.....	11
Dépannage.....	11
Ressources .....	11
Assistance .....	11
Commentaires et suggestions.....	11

## Sélection d'un code de traitement à la fin de chaque session de Chat

1 À la fin d'une session de Chat, le bibliothécaire doit sélectionner l'un des codes de traitement suivants dans le moniteur de Chat :

- Traitée
- Suivi par moi-même
- Suivi par la bibliothèque de l'utilisateur
- Appel perdu
- Test






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.

2 QuestionPoint envoie la transcription de la session à l'adresse électronique de l'utilisateur (si celui-ci l'a fourni).

3 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).


**Note.** – Une *question* peut être ajoutée dans QuestionPoint lors d'une session de Chat, de la réception d'un formulaire de question Web, d'un appel téléphonique, d'une visite au comptoir de référence, etc. Toutes les méthodes utilisées par les utilisateurs pour obtenir des informations peuvent être traitées comme des questions dans QuestionPoint.


4 QuestionPoint assigne un statut à la question et l'ajoute dans une liste de questions selon le code de traitement sélectionné :

Code de traitement	Statut de la question	Liste de questions*
Traitée	 Traitée	Questions traitées
Suivi par moi-même	 Nouvelle pour la bibliothèque du bibliothécaire qui a mené la session de Chat <b>et</b> pour le bibliothécaire qui a mené la session de Chat	Nouvelles questions Mes nouvelles questions
Suivi par la bibliothèque de l'utilisateur	 Nouvelle pour la bibliothèque de l'utilisateur	Nouvelles questions
Appel perdu	 Fermée	Questions fermées
Test	 Traitée	Questions traitées

\* Les questions qui ont le statut Nouvelle, Traitée ou En attente apparaissent également dans la liste des Questions actives.

Les questions qui ont le statut Nouvelle, Traitée, En attente ou Fermée apparaissent également dans la liste Toutes les questions.

Les questions qui ont le statut  En attente sont en attente de la réponse d'une autre bibliothèque, d'un expert sur le sujet ou de l'utilisateur.

Les questions qui ont le statut  Fermée sont considérées comme complètement traitées. Elles n'apparaissent que dans la liste des Questions fermées.

## Suivi d'une session de Chat dans QuestionPoint ou acheminement du suivi à une autre personne

- 1 Le bibliothécaire ouvre une session dans QuestionPoint.
- 2 Le bibliothécaire ouvre une liste de questions qui nécessitent un suivi : (votre bibliothèque ou groupe devrait vous indiquer dans quelle liste sélectionner les questions dont vous assurer le suivi)
  - liste de questions pour lesquelles vous devez assurer le suivi (Mes nouvelles questions);
  - liste de questions pour lesquelles votre bibliothèque doit assurer le suivi (Nouvelles questions);
  - liste de questions pour lesquelles les bibliothèques de votre groupe doivent assurer le suivi (Questions pour Suivis communs).
- 3 Le bibliothécaire choisit une question dans la liste de questions pour lesquelles il doit assurer un suivi.
- 4 Dans l'écran Question complète de la question sélectionnée, le bibliothécaire doit :
  - envoyer un message à l'utilisateur ou
  - acheminer la question à une autre bibliothèque ou à un expert sur le sujet pour le suivi.

## Connexion à QuestionPoint

Connectez-vous à QuestionPoint :

- 1 Allez au <http://www.questionpoint.org/>.
- 2 Cliquez sur **Librarian Logon** (dans le haut de l'écran) : l'écran de connexion à QuestionPoint apparaît.
- 3 Choisissez le français puis cliquez sur Go pour obtenir l'interface en français.  
**Conseil** — Ajoutez l'adresse dans vos Favoris.
- 4 Inscrivez votre **Code d'autorisation pour QuestionPoint** (Numéro d'utilisateur).
- 5 Inscrivez votre **Mot de passe pour QuestionPoint**.  
**Conseil** — Vous devez respecter les lettres majuscules et minuscules.
- 6 Cliquez sur le bouton **Connexion** : l'écran Mon QuestionPoint apparaît.

## Voir les questions (incluant les sessions de Chat) qui nécessitent un suivi

Votre bibliothèque ou groupe devrait vous indiquer dans quelle liste sélectionner les questions dont vous assurer le suivi :

- liste de questions pour lesquelles vous devez assurer le suivi (Mes nouvelles questions);
- liste de questions pour lesquelles votre bibliothèque doit assurer le suivi (Nouvelles questions);
- liste de questions pour lesquelles les bibliothèques de votre groupe doivent assurer le suivi (Questions pour Suivis communs).

## Liste de questions pour lesquelles vous devez assurer le suivi (Mes nouvelles questions)

Pour aller à la liste Mes nouvelles questions :

- 1 Cliquez sur le lien **Nouvelles** dans la section **Mes questions** de l'écran Mon QuestionPoint.

### Mon QuestionPoint

**Bienvenue, Carol Bonnefil (admin)**  
**Établissement:** INFERNO LIBRARY (115)

Mes questions	Annon
Nouvelle: 2	Annon
Actives: 25	Annon
Listes de questions	Annon
Nouvelle: 14	10 Jar
Non assignée: 12	
Actives: 44	

QuestionPoint présente l'écran **Mes nouvelles questions**. Ou cliquez sur l'onglet **Mes questions** puis **Nouvelles** dans le module Service de référence.

Les questions de cette liste nécessitent un suivi. Elles ont le statut Nouvelle indiqué par l'icône **?**

- 2 Cliquez sur une question de cette liste.

QuestionPoint présente la Question complète.

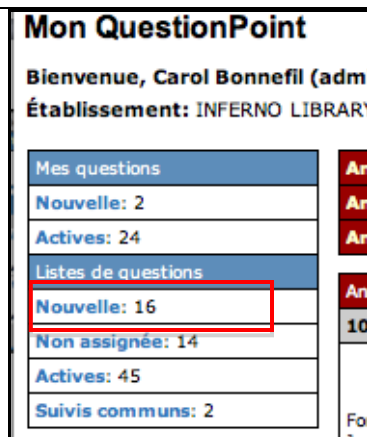
Voir Envoyer un message à l'utilisateur  
à la page 7 pour les prochaines étapes.



## Liste de questions pour lesquelles votre bibliothèque doit assurer le suivi (Nouvelles questions)

Pour aller à la liste Nouvelles questions :

- 1 Cliquez sur le lien **Nouvelles** dans la section **Listes de question** de l'écran Mon QuestionPoint.



QuestionPoint présente l'écran **Nouvelles questions**. Les questions de cette liste nécessitent un suivi. Elles ont le statut Nouvelle indiqué par l'icône **?**

- 2 Cliquez sur une question de cette liste.

QuestionPoint présente la Question complète.

Voir Envoyer un message à l'utilisateur à la page 7 pour les prochaines étapes.

The screenshot shows the 'QuestionPoint | Ask a Librarian' interface. At the top, there are navigation tabs: 'Questions', 'Mes questions', 'Ajouter une question', 'Paramètres', 'Révision des transcriptions', and 'Questions archivées'. Below these are sub-tabs: 'Actives', 'Nouvelle', 'En attente', 'Acheminées', 'Traitées', 'Fermées', 'Toutes les questions', and 'Suivis communs'. The main heading is 'Nouvelles questions' with a search box for 'Numéro de question:'. A refresh button '[Rafraîchir la liste]' is present. Below, there are sorting options: 'Trier par: No | Date de réception | Date de mise à jour' and a limit dropdown ' limiter à: Tous/Toutes'. A table lists two questions:

<input type="checkbox"/>	?	5285934: Transcription de la session de Chat: bonjour, j'ai perdu ma carte d'inscription à la bibliothèque de recherche, comment je peux faire pour en avoir une autre?	-- Non assignée -- Utilisateur: Carol-Patron (Suivis communs)
		Date de réception: 2010/02/12 10:40:03 Date de mise à jour: 2010/02/12 10:40:17	
<input type="checkbox"/>	?	5285523: Qwidget: hello	-- Non assignée -- Utilisateur: Carol-Patron (Suivis communs)
		Date de réception: 2010/02/12 08:53:29 Date de mise à jour: 2010/02/12 08:54:27	

## Liste de questions pour lesquelles les bibliothèques de votre groupe doivent assurer le suivi (Suivis communs)

Votre bibliothèque fait peut-être partie d'un groupe qui utilise le Chat complet (avec co-navigation) et partage la responsabilité d'assurer le suivi des questions.

Pour aller à la liste Questions pour suivis communs :

- 1 Cliquez sur le lien **Suivis communs** dans la section **Listes de questions** de l'écran **Mon QuestionPoint**.

**Remarque** – S'il n'y a pas de lien, c'est que l'administrateur n'a pas activé cette option.

The screenshot shows the 'Mon QuestionPoint' dashboard for 'Carol Bonnefil (admin)' at 'INFERNO LIBRARY'. It features a summary table:

Mes questions	An
Nouvelle: 2	An
Actives: 24	An
Listes de questions	An
Nouvelle: 16	10
Non assignée: 14	
Actives: 45	
<b>Suivis communs: 2</b>	

- 2 Cliquez sur une question de cette liste.

The screenshot shows the 'Questions pour suivis communs' interface. It has the same navigation structure as the first screenshot. The main heading is 'Questions pour suivis communs' with a search box. Below, there are sorting options: 'Trier par: No | Date de réception | Date de mise à jour' and a limit dropdown ' limiter à: Tous/Toutes'. A table lists two questions:

<input type="checkbox"/>	?	5285934: Transcription de la session de Chat: bonjour, j'ai perdu ma carte d'inscription à la bibliothèque de recherche, comment je peux faire pour en avoir une autre?	Utilisateur: Carol-Patron INFERNO LIBRARY
		Date de réception: 2010/02/12 10:40:03 Date de mise à jour: 2010/02/12 10:40:17	
<input type="checkbox"/>	?	5285523: Qwidget: hello	Utilisateur: Carol-Patron INFERNO LIBRARY
		Date de réception: 2010/02/12 08:53:29 Date de mise à jour: 2010/02/12 08:54:27	

QuestionPoint présente l'écran **Question complète** qui vous permet de réclamer la question. L'écran est divisé en deux parties.

La partie du haut contient les détails sur la question et le bouton **Réclamer**. Les détails sur la question contiennent, entre autres, des informations sur l'utilisateur et des détails techniques sur la session. .

The screenshot shows the 'Question complète' interface for question 5285523. It includes a 'Réclamer' button and a 'Détails sur la question' section:

<b>Utilisateur:</b> Carol-Patron <bonnefic@ooc.org>	<b>Date de réception:</b> 08:53 2010/02/12 (TMG-8)
<b>Langue:</b> Anglais	
<b>Question:</b> [5285523] Qwidget: hello	
<b>Provenance:</b> http://www.questionpoint.org:crs/qwidget/qwidget.jsp	
<b>Navigateur/système d'exploitation:</b> Mozilla/5.0 (Macintosh; U; Intel Mac OS X 10_5_8; en-us) AppleWebKit/531.21.8 (KHTML, like Gecko) Version/4.0.4 Safari/531.21.10	
<b>Co-navigation:</b> Non	

La partie du bas contient l'historique de la question et le bouton **Réclamer**. L'historique de la question contient la transcription de la session de Chat, les notes du bibliothécaire et les actions effectuées par le bibliothécaire et l'utilisateur.

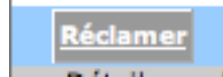
Historique de la question	
<b>Utilisateur:</b> 08:53:29 2010/02/12 (TMG-8)	Qwidget: hello
<b>Bibliothécaire 1:</b> 08:53:29 2010/02/12 (TMG-8)	Note: Nom de l'écran de l'utilisateur: Utilisateur anonyme
<b>Bibliothécaire 1:</b> 08:54:27 2010/02/12 (TMG-8)	Vous chattez avec le bibliothécaire 'INFER_ADMIN' à la bibliothèque.
<b>Utilisateur:</b> 08:59:51 2010/02/12 (TMG-8)	L'utilisateur n'est plus connecté.
<b>Bibliothécaire 1:</b> 10:40:25 2010/02/12 (TMG-8)	Le bibliothécaire a mis fin à la session.
<b>Bibliothécaire 1:</b> 10:40:30 2010/02/12 (TMG-8)	Note: Code de traitement: Suivi par la bibliothèque de l'utilisateur
<b>Bibliothécaire 1:</b> 10:40:30 2010/02/12 (TMG-8)	Acheminée par: Transcription du Chat à Suivis communs

Réclamer

**3** Cliquez sur le bouton **Réclamer**.

QuestionPoint retire la question de la liste Questions pour suivis communs afin que personne d'autre ne la réclame.

QuestionPoint présente l'écran de la Question complète qui permet d'envoyer un message à l'utilisateur. Voir « Envoyer un message à l'utilisateur » à la page 7 pour les prochaines étapes.



## Envoyer un message à l'utilisateur

Envoyer un message à l'utilisateur à partir de l'écran Question complète.

L'écran Question complète est divisé en deux parties. La partie du haut contient des informations sur l'utilisateur et des détails techniques sur la session. Elle contient également des boutons, et des options. La zone Utilisateur contient l'adresse électronique fournie dans le formulaire de demande de Chat.

**Conseil — Si la zone Utilisateur ne contient pas la bonne adresse électronique, vous verrez** vous ne pouvez pas envoyer de message à l'utilisateur. Toutefois, si vous connaissez l'adresse électronique de l'utilisateur, vous pouvez la modifier et lui envoyer un message. Cliquez sur le bouton **Modifier l'adresse électronique de l'utilisateur** pour modifier l'adresse. Lorsque vous modifiez l'adresse, QuestionPoint crée une copie de la Question complète avec la nouvelle adresse électronique, un nouveau numéro de question et une note dans l'historique de la question indiquant le changement. La nouvelle Question complète a le même statut que l'ancienne. Vous pouvez envoyer un message à l'utilisateur à partir de l'écran Question complète en cliquant sur le bouton **Réponse**. Lorsque vous envoyez un message, la transcription ou l'historique de la recherche est inclus.

La partie du bas contient l'historique de la question et des boutons permettant d'effectuer des actions. L'historique de la question contient la transcription de la session de Chat, les notes du bibliothécaire et les actions effectuées par le bibliothécaire et l'utilisateur.

- 1 Cliquez sur le bouton **Réponse** (si la zone Utilisateur contient la bonne adresse électronique.)

**Question complète** | Retourner à la liste Aperçu avant impression

Réponse Refuser l'assignation Ajouter une note Ajouter des codes descriptifs Modifier l'adresse électronique de l'utilisateur -- Acheminer à -- -- Transférer dans --

Détails sur la question

Utilisateur: Carol-Patron <bonnefic@ooc.org> **Statut:** ?

Assignée: Carol Bonnefil (admin) (25) **Date de réception:** 08:53:29 2010/02/12 (TMG-8)

Temps d'attente: 58 **Durée de la session:** 6416

Langue: Anglais

Question: [5285523] Qwidget: hello

Provenance: http://www.questionpoint.org:/crs/qwidget/qwidget.jsp

Navigateur/système: Mozilla/5.0 (Macintosh; U; Intel Mac OS X 10\_5\_8; en-us) AppleWebKit/531.21.8 (KHTML, like Gecko) Version/4.0.4 Safari/531.21.10

Co-navigation: Non

**L'adresse électronique de l'utilisateur n'est pas inscrite**

**Question complète** << 8 de 25 >> | Retourner à la liste Aperçu avant impression

Réponse Refuser l'assignation Ajouter une note Ajouter des codes descriptifs Modifier l'adresse électronique de l'utilisateur -- Acheminer à -- -- Transférer dans --

Détails sur la question

Utilisateur: Utilisateur anonyme **Statut:** ☒

Assignée: Carol Bonnefil (admin) (25) **Date de réception:** 16:06:51 2010/01/28 (TMG-8)

Temps d'attente: 9 **Durée de la session:** 92

Langue: Anglais

Question: [5234751] Transcription de la session de Chat: DO NOT PICK UP

Historique de la question

08:53:29 2010/02/12 (TMG-8)	Utilisateur: Qwidget: hello
08:53:29 2010/02/12 (TMG-8)	Bibliothécaire 1: Note: Nom de l'écran de l'utilisateur: Utilisateur anonyme
08:54:27 2010/02/12 (TMG-8)	Bibliothécaire 1: Vous chattez avec le bibliothécaire 'INFER_ADMIN' à la bibliothèque.
08:59:51 2010/02/12 (TMG-8)	Utilisateur: L'utilisateur n'est plus connecté.
10:40:25 2010/02/12 (TMG-8)	Bibliothécaire 1: Le bibliothécaire a mis fin à la session.
10:40:30 2010/02/12 (TMG-8)	Bibliothécaire 1: Note: Code de traitement: Suivi par la bibliothèque de l'utilisateur
10:40:30 2010/02/12 (TMG-8)	Bibliothécaire 1: Acheminée par: Transcription du Chat à Suivis communs
11:17:49 2010/02/12 (TMG-8)	Bibliothécaire 1: Réclamée par: INFERNO LIBRARY(11583); Carol Bonnefil (admin)(100300823) De Suivis communs

Réponse Refuser l'assignation Ajouter une note Ajouter des codes descriptifs Modifier l'adresse électronique de l'utilisateur

**Réponse**

QuestionPoint présente l'écran Répondre à la question. L'écran est divisé en deux parties.

La partie du haut contient la boîte dans laquelle le message doit être inscrit, et offre la possibilité de sélectionner des scripts et joindre des fichiers.

Dans cet écran, vous pouvez envoyer trois types de messages à l'utilisateur : une réponse, une demande de précision ou une note sur le statut de la question.

**Envoyer une réponse** si vous pensez avoir les informations demandées par l'utilisateur.

**Demandez des précisions** si vous avez besoin plus d'informations avant d'envoyer la réponse.

**Envoyez un message** si vous voulez informer l'utilisateur du statut de traitement de sa question.

En cas d'absence d'adresse électronique, vous verrez

**Enregistrer la réponse** au lieu d'**Envoyer la réponse**.

**Répondre à la question**

Envoyer la réponse | Demande de précision | Envoyer un message | Enregistrer le brouillon | Annuler | Recherche dans la Base de connaissances

à: Carol-Patron <bonnefic@oclc.org>  
**Question:** [5285934] Transcription de la session de Chat: bonjour, j'ai perdu ma carte d'inscription à la bibliothèque de recherche, comment je peux faire pour en avoir une autre? [Question complète]

Réponse:

Scripts: -- Sélectionnez un script personnel -- | -- Sélectionnez un script pour l'établissement -- | -- Sélectionnez un script du CGE --

Fichier joint 1: Choose File | no file selected  
 Fichier joint 2: Choose File | no file selected

Envoyer la réponse | Demande de précision | Envoyer un message | Enregistrer le brouillon | Annuler | Recherche dans la Base de connaissances

Enregistrer la réponse | Enregistrer le brouillon | Annuler | Recherche dans la Base de connaissances

La partie du bas contient toutes les informations présentées dans l'écran Question complète.

Numéro: 5285934

**Question:** Transcription de la session de Chat: bonjour, j'ai perdu ma carte d'inscription à la bibliothèque de recherche, comment je peux faire pour en avoir une autre?

**Nom de l'utilisateur:** Carol-Patron Adresse électronique: bonnefic@oclc.org

**Actuellement assignée à:** Carol Bonnefil (admin) À INFERNO LIBRARY

**Temps d'attente:** 13

**Durée de la session:** 99

**Langue:** Anglais

**Statut:** ?

**Adresse IP:** 132.174.138.184

**Provenance:** http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.ask.PatronChatForm

**Navigateur/système d'exploitation:** Mozilla/5.0 (Macintosh; U; Intel Mac OS X 10\_5\_8; en-us) AppleWebKit/531.21.8 (KHTML, like Gecko) Version/4.0.4 Safari/531.21.10

**Co-navigation:** Non

**Utilisateur:** Transcription de la session de Chat: bonjour, j'ai perdu ma carte d'inscription à la bibliothèque de recherche, comment je peux faire pour en avoir une autre?

10:40:03 2010/02/12 (TMG-8)

**Bibliothécaire 1:** Note: Nom de l'écran de l'utilisateur: Josie  
 10:40:04 2010/02/12 (TMG-8)

**Bibliothécaire 1:** Vous chattez avec le bibliothécaire 'INFER\_ADMIN' à la bibliothèque.  
 10:40:17 2010/02/12 (TMG-8)

**Bibliothécaire 1:** Merci, et au revoir.  
 10:41:41 2010/02/12 (TMG-8)

**Bibliothécaire 1:** Le bibliothécaire a mis fin à la session.  
 10:41:43 2010/02/12 (TMG-8)

**Bibliothécaire 1:** Note: Code de traitement: Suivi par la bibliothèque de l'utilisateur  
 10:41:49 2010/02/12 (TMG-8)

**Bibliothécaire 1:** Acheminée par: Transcription du Chat à Suivis communs  
 10:41:49 2010/02/12 (TMG-8)

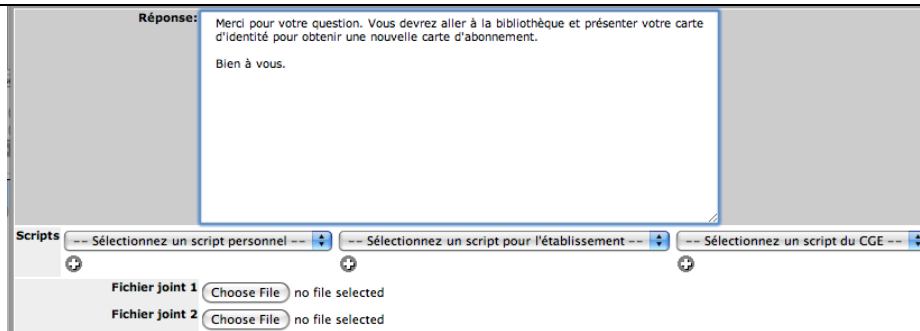
**Bibliothécaire 1:** Réclamée par: INFERNO LIBRARY(11583): Carol Bonnefil (admin)(100300823) De Suivis communs  
 11:32:26 2010/02/12 (TMG-8)


2 Cliquez sur le lien **[Question complète]** pour voir l'écran Question complète dans une fenêtre séparée pendant que vous répondez à la question.

à: Carol-Patron <bonnefic@oclc.org>  
**Question:** [5285934] Transcription de la session de Chat: bonjour, j'ai perdu ma carte d'inscription à la bibliothèque de recherche, comment je peux faire pour en avoir une autre? [Question complète]

Réponse:

3 Préparez votre message : inscrivez le texte, insérez les scripts et joignez les fichiers s'il y a lieu.



4 Cliquez sur le bouton **Envoyer la réponse** pour envoyer votre message. Le message est envoyé à l'utilisateur, le statut de la question passe à **Traitée** , et la question est transférée dans la liste **Questions traitées**.




Ou

Ou


Cliquez sur le bouton **Demande de précision** pour envoyer une demande de précision à l'utilisateur.



La demande de précision est envoyée à l'utilisateur, le statut de la question passe à **En attente** , et la question est transférée dans la liste **Questions en attente**.

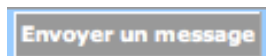
Ou

Lorsque l'utilisateur répond à la demande de précision :

- vous recevez un avis par courriel;
- la réponse de l'utilisateur est ajoutée à la question;
- Le statut de la question passe à Nouvelle , et;
- la question est transférée dans la liste Nouvelles questions de votre bibliothèque et dans votre liste Mes nouvelles questions afin qu'un suivi soit effectué.

Ou

Cliquez sur le bouton **Envoyer le message** pour envoyer un message à l'utilisateur pour l'informer du statut de traitement de sa question.



Le message est envoyé, mais le statut de la question n'est pas modifié et la question n'est pas transférée dans une autre liste de questions.

# Acheminer le suivi de la question à une autre bibliothèque ou à un expert sur le sujet

## Étapes pour acheminer le suivi d'une question

Pour acheminer le suivi de la question à une autre bibliothèque ou à un expert sur le sujet :

- 1 Sélectionnez une **option** dans la liste déroulante **Acheminer à** dans l'écran **Question complète**.

**Remarque** – Dans l'illustration ci-dessous, toutes les options d'acheminement sont présentées. Toutefois, il est possible qu'elles ne soient pas toutes disponibles pour votre bibliothèque. Votre bibliothèque ou groupe de bibliothèques devrait avoir des directives quant aux options d'acheminement.



- 2 QuestionPoint présente le formulaire de demande pour l'option d'acheminement sélectionnée.
- 3 Sélectionnez la bibliothèque ou l'expert auquel vous désirez acheminer la demande, inscrivez des informations supplémentaires au besoin et envoyez la demande.
- 4 Pour votre bibliothèque QuestionPoint change le statut de la question pour **En attente** et transfère la question dans les listes **Questions en attente** et **Questions acheminées**.  
Pour la bibliothèque ou l'expert qui reçoit la demande, QuestionPoint change le statut de la question pour **Nouvelle** et enregistre la question dans la liste **Nouvelles questions**.
- 5 La bibliothèque ou l'expert reçoit la demande et envoie une réponse à l'utilisateur.
- 6 QuestionPoint change le statut de la question pour **Traitée** et transfère la question dans la liste **Questions traitées**.




## Options d'acheminement

Les options d'acheminement qui apparaissent dans la liste déroulante **Acheminer à** sont décrites ci-dessous.

Option	Description	Disponibilité
Suivis communs	Place la question dans la liste Questions pour suivis communs où elle peut être réclamée par n'importe quelle bibliothèque de votre groupe.	Si votre groupe utilise le Chat complet et que votre administrateur de groupe active l'option de suivis communs.
Partenaire de courriel	Envoie la demande par courriel à l'un de vos experts personnel qui ne possède pas de compte QuestionPoint.	Disponible pour toutes les bibliothèques.
Expert sur le sujet	Envoie la demande à l'un des experts sur des sujets précis de la Coopérative re référence 24/7.	Si votre bibliothèque est membre de la Coopérative 24/7.
Partenaire (Abonnement)	Envoie la demande à une bibliothèque ou un expert de votre groupe d'abonnement.	Si l'option est activée par les administrateurs.
Partenaire (Référence)	Envoie la demande à une bibliothèque ou un expert de votre groupe de référence.	Si l'option est activée par les administrateurs.
Réseau mondial	Envoie la demande au Réseau mondial de référence qui achemine la demande à une bibliothèque ou un établissement qualifié.	Si votre bibliothèque est membre du Réseau mondial de référence.

## Session de Chat en cours : impossible d'accéder à la question

La mention **[En cours]** devant une transcription de Chat dans une liste de questions indique que la session de Chat est en cours. Vous ne pouvez pas accéder à la Question complète qui contient la transcription de Chat. La question, qui apparaît dans la liste, n'est pas en hyperlien et n'est pas précédée d'une case.

La question apparaît dans la liste lorsqu'un utilisateur soumet une demande de Chat. Le statut de la question est « Nouvelle » jusqu'à ce qu'un bibliothécaire accepte la session.	 [En cours] 5286456: Transcription de la session de Chat: bonjour, j'ai perdu ma carte d'inscription à la bibliothèque de recherche, comment je peux faire pour en avoir une autre? Date de réception: 2010/02/12 12:52:32 Date de mise à jour: 2010/02/12 12:52:32	-- Non assignée -- Utilisateur: Carol-Patron
Lorsqu'un bibliothécaire accepte la session, le statut de la question passe à « Traitée ».	 [En cours] 5286456: Transcription de la session de Chat: bonjour, j'ai perdu ma carte d'inscription à la bibliothèque de recherche, comment je peux faire pour en avoir une autre? Date de réception: 2010/02/12 12:52:32 Date de mise à jour: 2010/02/12 12:53:37	Assignée à: Carol Bonnefil (admin) Utilisateur: Carol-Patron
Le bibliothécaire peut modifier le statut de la question lorsqu'il met fin à la session et sélectionne un code de traitement. Dans l'exemple ci-contre, le bibliothécaire a sélectionné le code « Suivi par la bibliothèque de l'utilisateur ».	 5285934: Transcription de la session de Chat: bonjour, j'ai perdu ma carte d'inscription à la bibliothèque de recherche, comment je peux faire pour en avoir une autre? Date de réception: 2010/02/12 10:40:03 Date de mise à jour: 2010/02/12 12:24:24	Assignée à: Carol Bonnefil (admin) Utilisateur: Carol-Patron
Lorsque la session est terminée, la mention <b>[En cours]</b> disparaît et vous pouvez accéder à la Question complète qui contient la transcription de Chat.		

## Dépannage

- Documentez les problèmes que vous rencontrez afin de pouvoir les décrire lorsque vous demandez de l'assistance technique.

## Ressources

Les informations suivantes sont disponibles sur le site Web de QuestionPoint au <http://www.questionpoint.org/>

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

## Assistance

- **Service à la clientèle d'OCLC**  
Courriel : [support@oclc.org](mailto:support@oclc.org)  
Téléphone : 1-800-848-5800 (Amérique du Nord) ou +1-614-793-8682  
(de 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 au <http://www.surveymonkey.com/s.asp?u=685031335509>



©2010 OCLC Online Computer Library Center, Inc.  
Certifié ISO 9001  
Les noms de produits et services sont des marques de commerce ou de services de leurs propriétaires respectifs.

Les utilisateurs de QuestionPoint peuvent reproduire ce document pour usage interne. Vous devez inclure l'avis de droit d'auteur d'OCLC si vous reproduisez des portions substantielles de ce document.