

Référence virtuelle coopérative

Bibliothèque publique d'Ottawa

Jean MacGregor
Coordonnatrice
Services aux adultes et information
9 avril 2010

Agenda pour aujourd'hui:

- La BPO
- Notre histoire virtuelle
 - Courriel
 - Messagerie instantanée
 - AskON/ONDemande
 - Formation
 - Cédule
- Évaluation

Bibliothèque publique d'Ottawa

* Ville d'Ottawa

* Population: **900,000+**

* Territoire: **2,796 kilometres**

* Bibliothèque publique d'Ottawa:

* **33** succursales

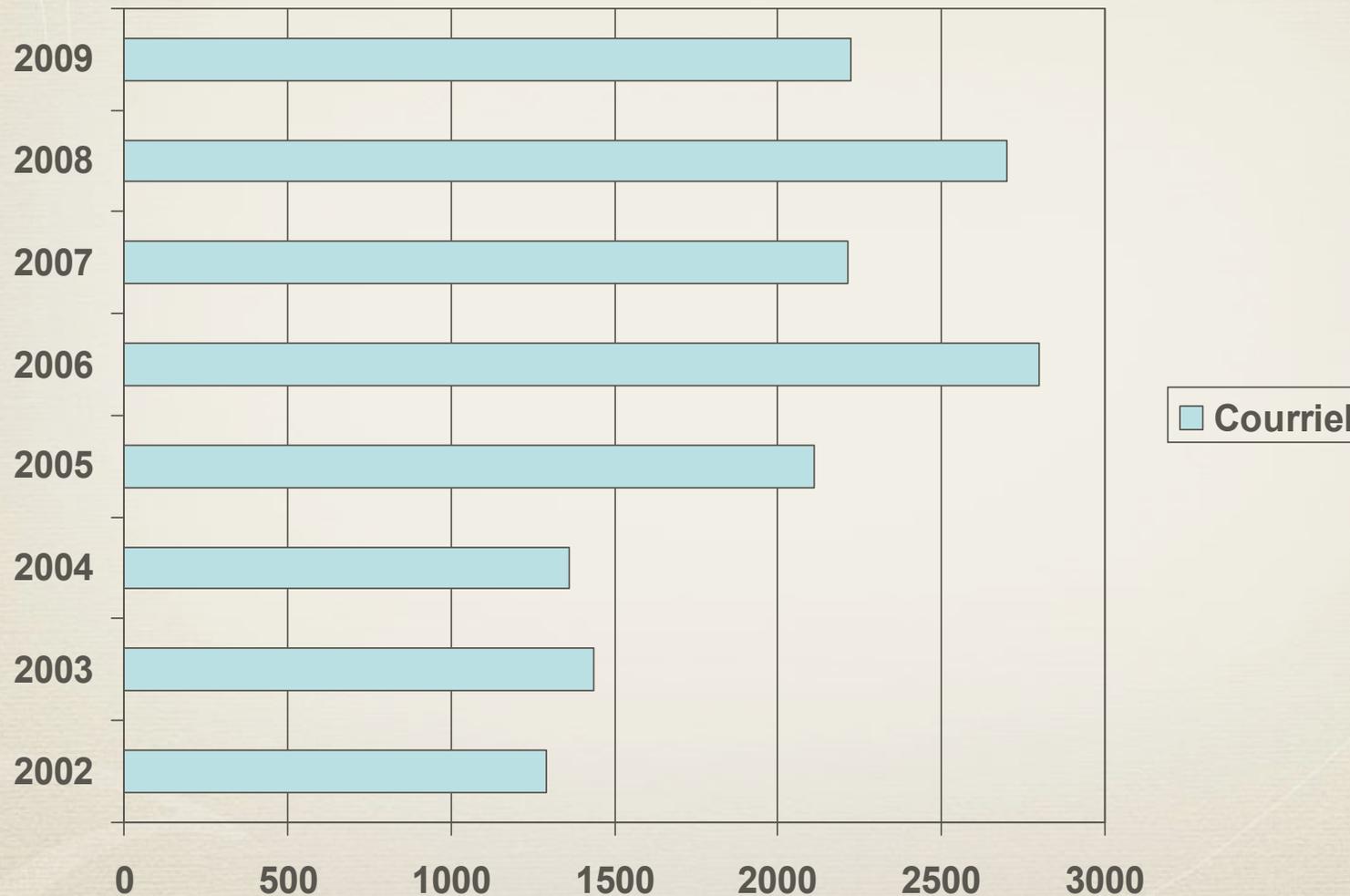
* Bilingue

* Visites en personne en 2008: **4,802,150**

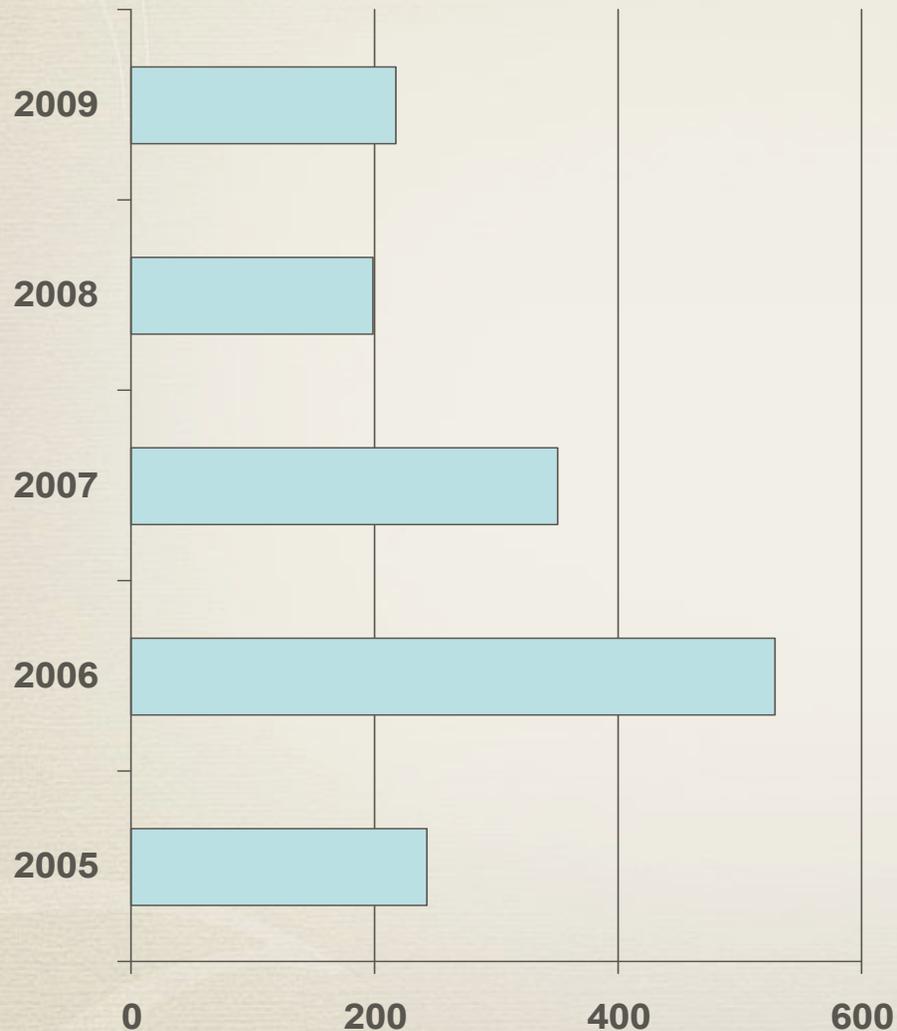
* Visites virtuelles en 2008: **5,783,839**

* Questions de référence en 2008: **663,750**

Nombre de questions/ courriel de 2002 à 2009



MSN Messagerie – Clavardage ‘Chat’



* Clavardage a commencé au mois de juin 2005

* De 15 h à 18 h du lundi au vendredi

* Nombre total d'heures du personnel: 3500 heures entre 2005 à 2009

ONDemande



- L' icone sur le site de la bibliothèque publique d'Ottawa

Formation

- Une journée de formation pour le personnel donnée par Knowledge Ontario
 - La programmation: accès et pratique
 - Les procédures, règles d'utilisation, etc...
 - Quelques heures de pratique individuelle et en groupe par la suite
 - ...le 5 janvier, 2009 ça commence

Cédule du personnel:

la BPO fait sa part

- 8 heures par semaine
 - 5 heures de ONDemande (service en français)
 - 3 heures de AskON (service en anglais)
 - 1 ou 2 heures par jour, du lundi au vendredi entre 12h 30 et 16h 30
- Il faut de la concentration - le travail ne peut être fait au pupitre public

'Chat' par rapport à AskON/ONDemande 2009

■ ONDemande ■ Chat

