Référence virtuelle coopérative : le service QuestionPoint

Daniel Boivin
OCLC Canada
boivind@oclc.org

Andy Spilioe
OCLC Canada
spilioea@oclc.org

Susan McGlamery
QuestionPoint
mcglames@oclc.org

The world's libraries. Connected.

Make:
Tech
Jot
PARK
Google
You
Skype
amazon
43 Fold
KK
digg
delicious
last.fm
bop
Sunday
textmate

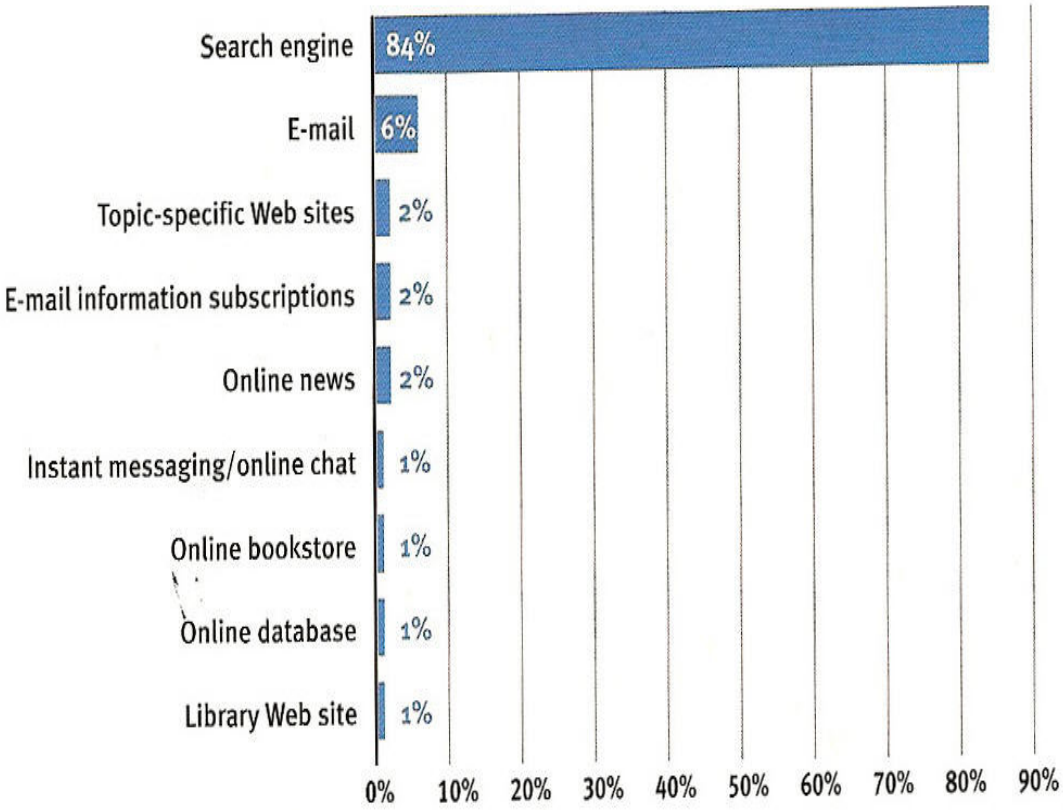
QuestionPoint

« Tellement plus d'informations personnelles sur le Web! »

OCLC

Where Electronic Information Searches Begin—
by Total Respondents

Where do you typically begin your search for information on a particular topic?

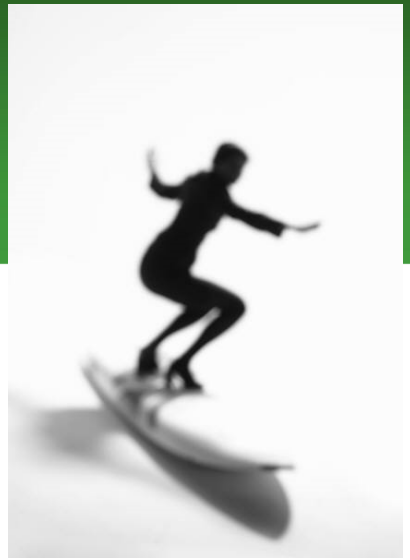


Source: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, question 520.

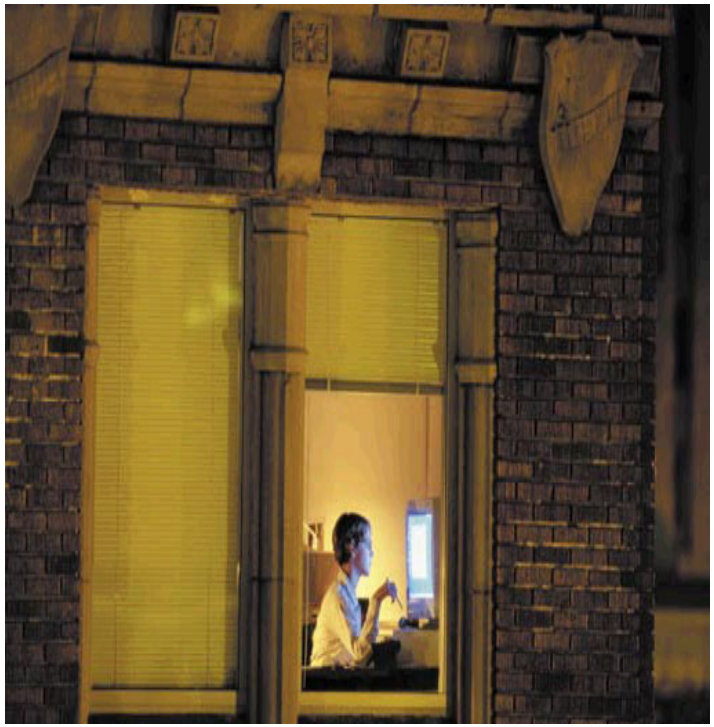
Tables detailing where electronic information searches begin by region, U.S. age, college students and library card holders are included in Appendix A.

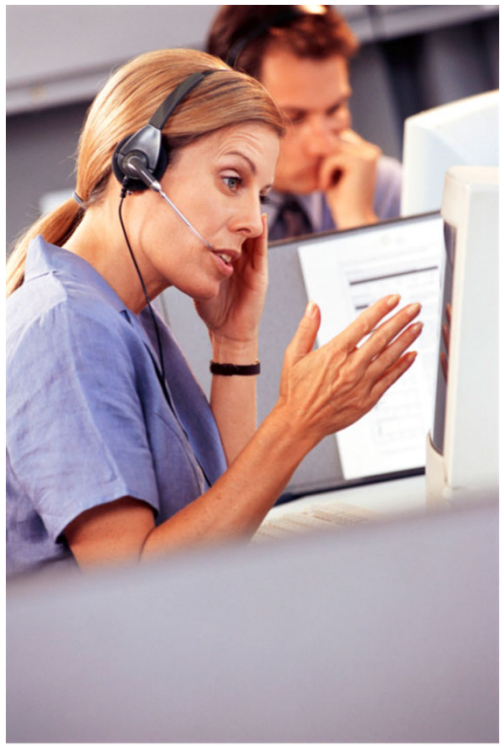
QuestionPoint™

OCLC™



QuestionPoint



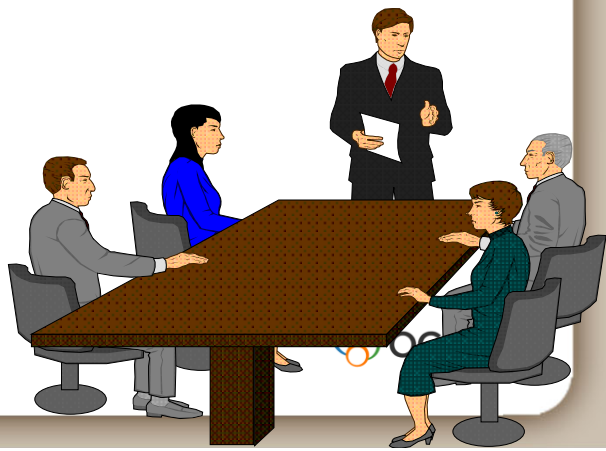


OCLC

Ordre du jour

QuestionPoint

1. Comment pouvez-vous aider vos usagers sur le Web?
   a) Est-ce qu'OCLC et QuestionPoint ont la crédibilité nécessaire?
   b) Ou, quand et comment répondre aux besoins des usagers?
   c) Une bibliothèque c'est bien, mais deux c'est mieux! En consortium avec QuestionPoint.
2. Vos projets, questions et commentaires.



La coopérative OCLC

QuestionPoint

72 035 bibliothèques dans 171 pays

1 472

55 820

5 715

4 058

1 752

1 091

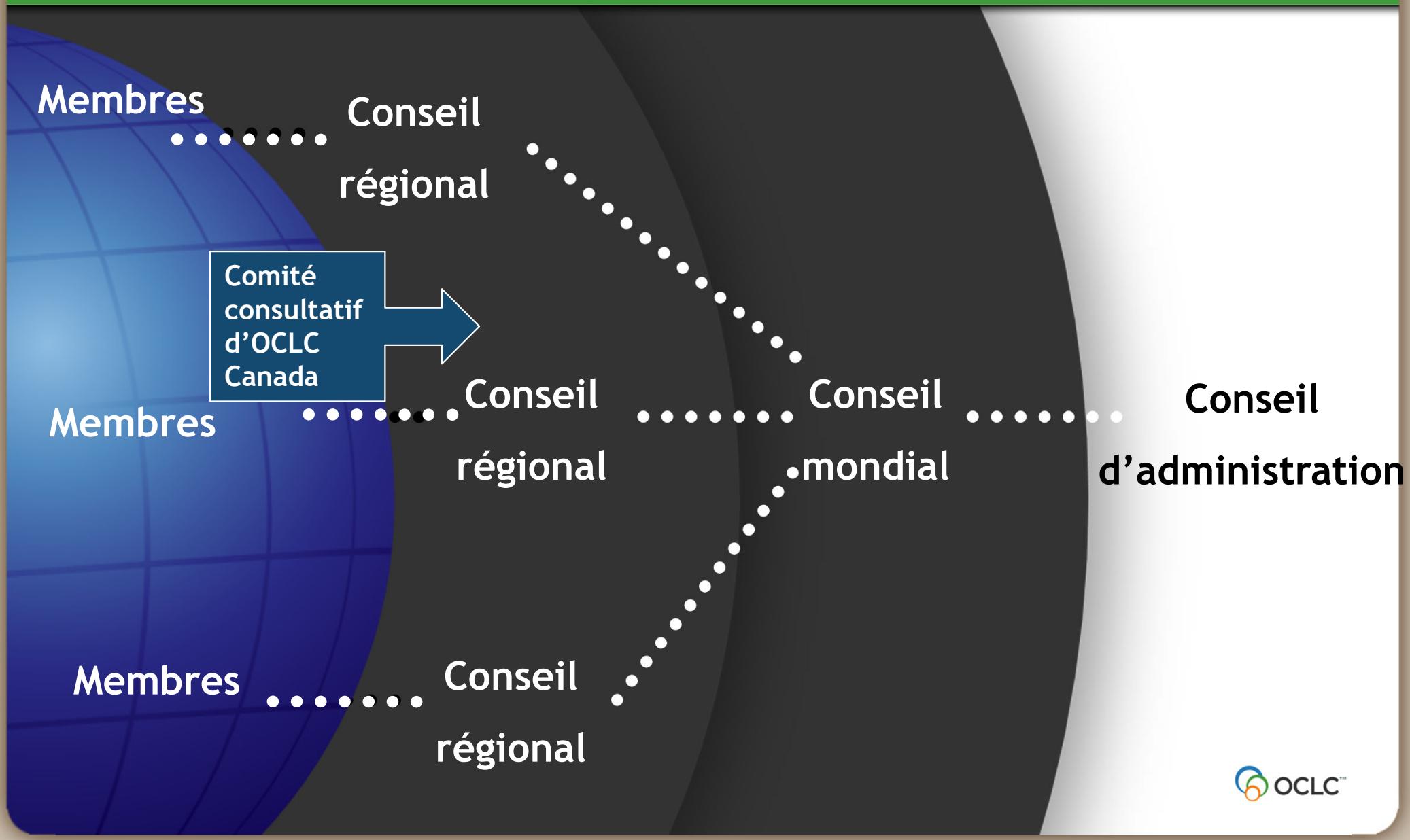
1 800

381

Accroître l'accès à l'information.

Réduire les coûts d'exploitation.

Nouvelle structure de gouvernance



Historique de QuestionPoint

2000 La Bibliothèque du Congrès crée le CDRS (Collaborative Digital Reference Service) avec 16 partenaires établis un peu partout dans le monde dont BAC.

2001 OCLC et la Bibliothèque du Congrès deviennent partenaires afin de développer un prototype pour un nouveau service de référence à partir du CDRS.

2002 QuestionPoint est officiellement offert par OCLC.

2004 QuestionPoint fait l'acquisition de la « 24/7 Reference Cooperative » (créée en juillet 2000).

OCLC

La communauté QuestionPoint

QuestionPoint

- Plus de 2 200 bibliothèques dans 31 pays.
- 5 000 000 de questions enregistrées en novembre 2009 par l'University of Queensland, St Lucie, Australie.
- Base des connaissances globale.
- Réseau mondial de référence.
- Réseau mondial de référence 24/7 avec plus de 1 500 bibliothèques offrant le clavardage en temps réel, 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Ou, quand et comment répondre aux besoins des usagers?

QuestionPoint

Besoins d'informations

La bibliothèque

Interaction
avec les usagers là où ils sont

- Comptoir
- Téléphone
- Télécopieur
- Courriel
- Web
- Co-navigation
- Chat

Collaboration
à l'échelle locale, régionale et mondiale

Bibliothécaires locaux

Bibliothécaires de la Coop

Coopérative de référence 24/7

Réseau mondial de référence

Création
de ressources et d'expériences partagées

Base de connaissances locale

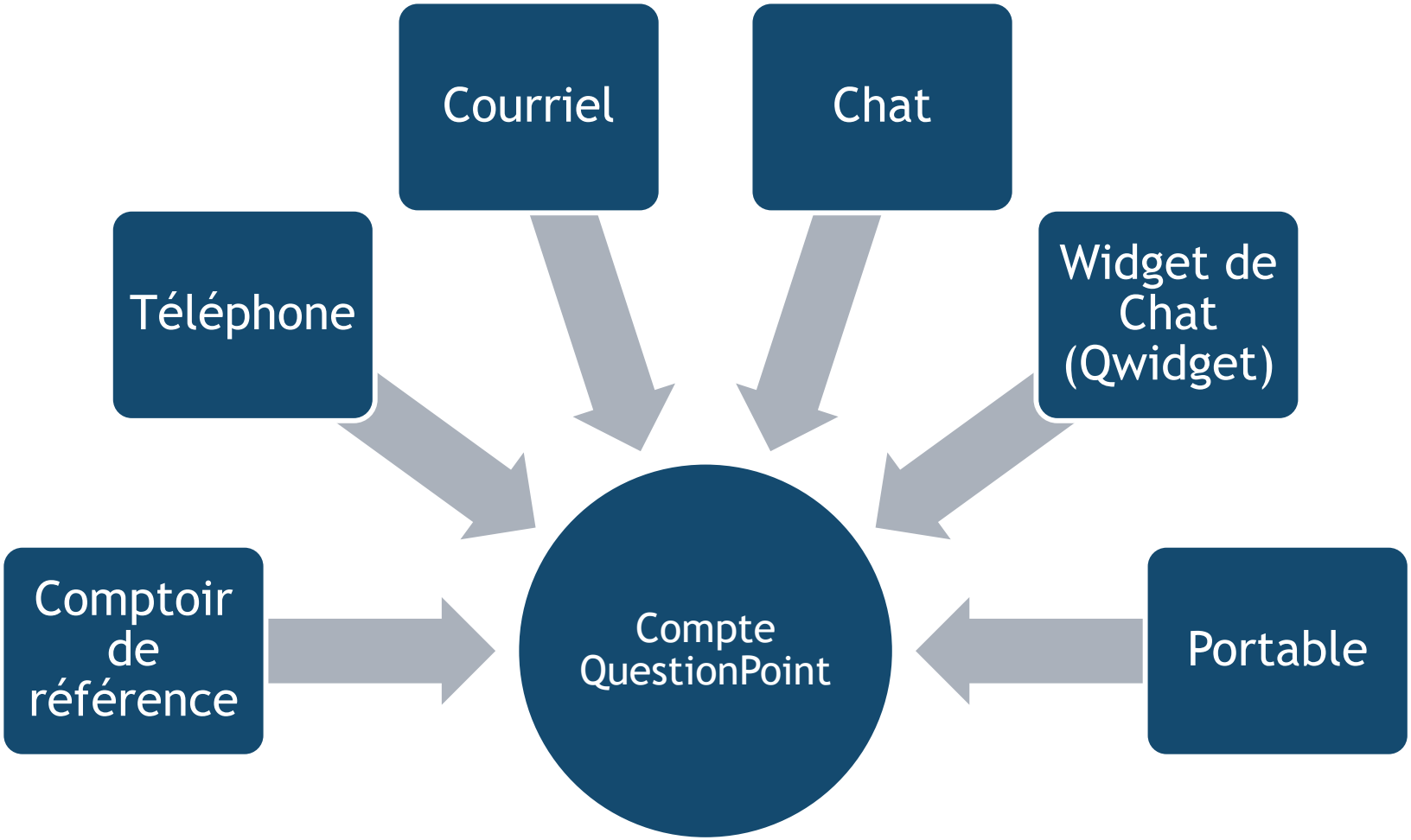
Base de connaissances globale

Administration et rapports

Gestion
des services de référence globalement et localement

Commentaires et sondages

Offrez des choix aux usagers : plusieurs points d'accès pour un service de référence.



Formulaires personnalisables pour la référence par courriel

QuestionPoint

Ask a question via e-mail

Privacy Policy
Check Questions and Answers

Please read About our Service before filling out form. Complete all fields marked with an asterisk (*).

What is your name?

* What is your e-mail address?

* Confirm e-mail

* Ask the Question / Report a problem
Please be specific.

If you have a question about your account, please tell us your **library card number**

How will you use this information? If we have some idea about how you will use this information, we can provide a more focused answer:

Primary School

What is your zip code?

I won't need this information after [mm/dd/yy]:

Clicking "Submit Question" means you agree to the Service Terms

* Required Fields

Submit Question | Reset Form

Choose Languages: English | Español

OCLC

Multilinguisme

QuestionPoint

ubib.fr
Vos bibliothécaires en ligne

* Question

* Adresse électronique

* Confirmer l'adresse électronique

* Université :

Statut :

Sources consultées

Acceptez-vous que votre question soit archivée dans la base ubib.fr et dans la base internationale QuestionPoint ? (Toutes les données personnelles seront éliminées avant archivage)

- Oui
- Non

En cliquant sur "Soumettre" vous acceptez les Modalités du service

* Zones obligatoires

Soumettre | Effacer les donnée

OCLC

Chat par le biais de formulaires

QuestionPoint

UNIVERSITY LIBRARIES
UNIVERSITY of WASHINGTON

Chat with a Librarian

Chat with a Librarian

Please note: You may be chatting with a librarian from another academic library or from a national 24/7 cooperative reference service. UW librarians may follow up on those chats with additional information. **UW librarians are generally online weekdays 9am - 5pm.**

Non-UW librarians do not have access to your library account information.

Fill in the form to the right and click "Connect."
A librarian will be with you shortly. While you are waiting, you can see if your question can be answered by:

- **Research Help and "How Do I..." tutorials** - including common technical how-to's
- **Subject Guides** - recommended resources listed by general topics
- **Find It** - resources listed by format type

Live chat allows you to ask questions in real time about library research and resources. You will be connected to a reference librarian. Priority is given to students, faculty, and staff of the University of Washington, to State of Washington residents, and to questions about the University of Washington campus and libraries.

For Best Service | Privacy Policy | Technical Requirements | Disclaimer | Copyright

Last modified: Tuesday April 14, 2009 (tawataoc)

Please fill out the following information and click the Connect button to begin chatting.

* Name

* E-mail

* Confirm e-mail

Where are you located right now?

* How are you affiliated with the UW?

--Select One--

If UW affiliated, which campus?

--Select One--

Your Question:

Clicking "Connect" means you agree to the Service Terms

* Required Fields | Connect | Reset Form

OCLC

Ou par le biais d'un widget de Chat (Qwidget)

QuestionPoint

UNIVERSITY OF CALIFORNIA BERKELEY Library

HOME | FIND INFORMATION | LIBRARY CATALOGS | SERVICES | ABOUT THE LIBRARIES | HELP

Library classes & tours | Research help | Computers in the libraries | Contact us
Tutorials | Connecting from off campus | Frequently asked questions

Research Help

ask us!
Questions?

Chat Available

Send

Chat reference is now always open, through our membership in the national 24/7 Academic Reference Cooperative.

Because this is a cooperative service

E-mail

Ask subject-specific questions:
Humanities and Social Sciences
Government Information
Bancroft Library
Earth Sciences and Maps

For additional e-mail contact information, check the list of campus libraries.

Phone

Contact the Doe Library Reference Desk at (510) 642-6657.

Click the *Info* links on the Library hours page for the phone numbers of other campus library reference desks.

In Person

Check the Library hours page for reference desk service hours at all campus libraries.

Research Advisory Service

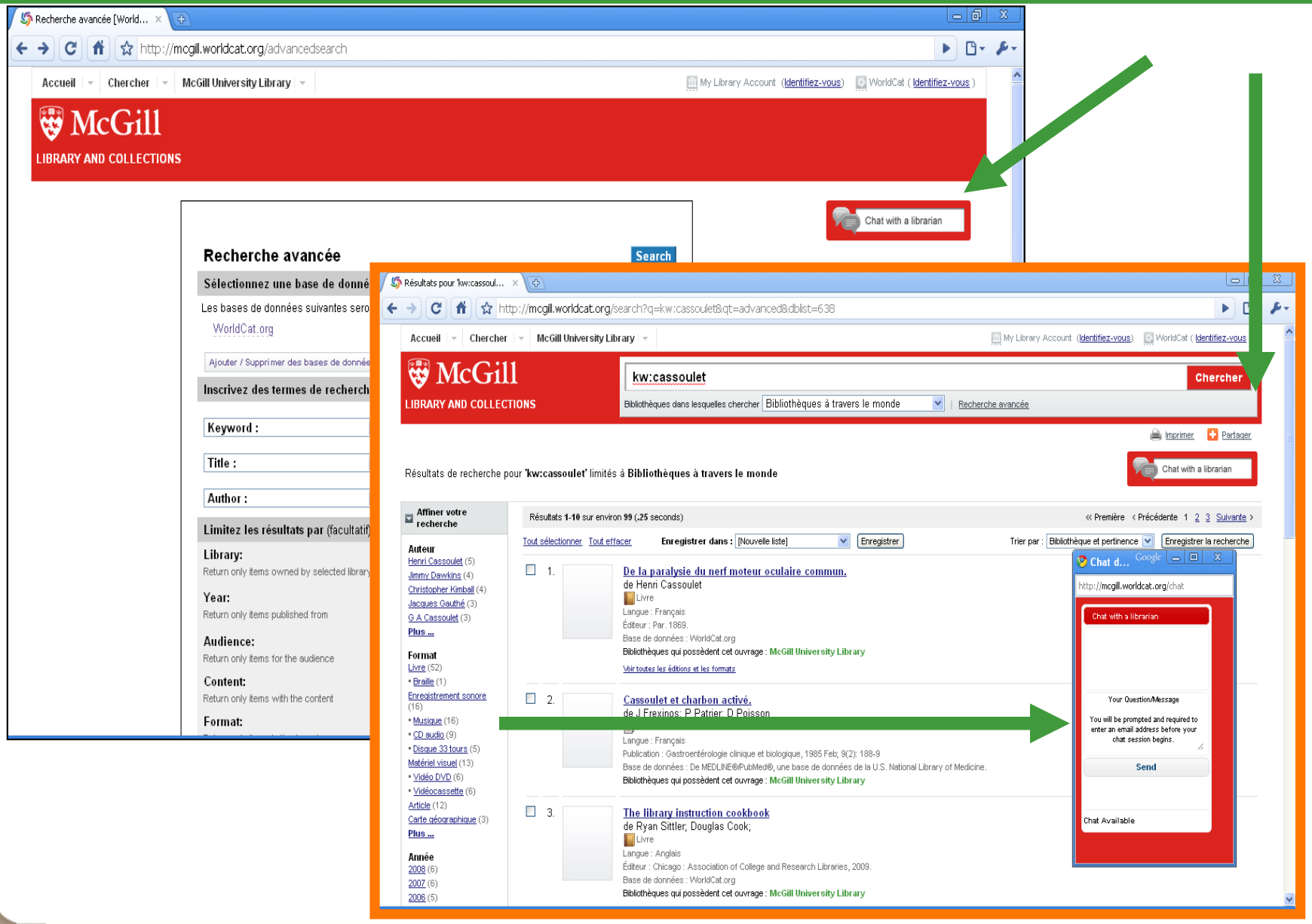
Find out about appointments for undergraduates doing

Internet

OCLC

Qwidget éclair dans WorldCat Local ou dans d'autres emplacements de votre choix!

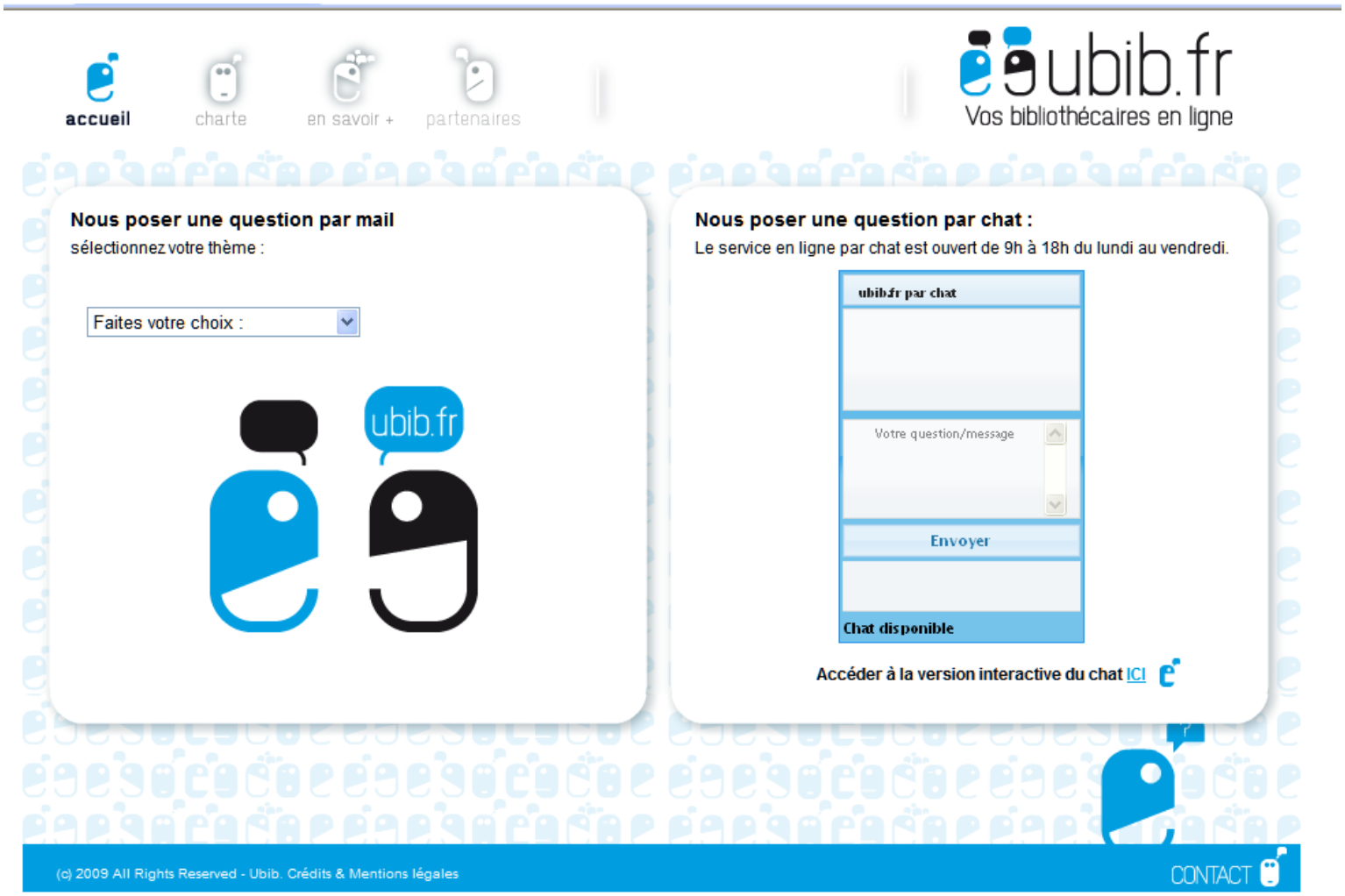
QuestionPoint



OCLC

Les usagers choisissent : le courriel ou le Qwidget

QuestionPoint



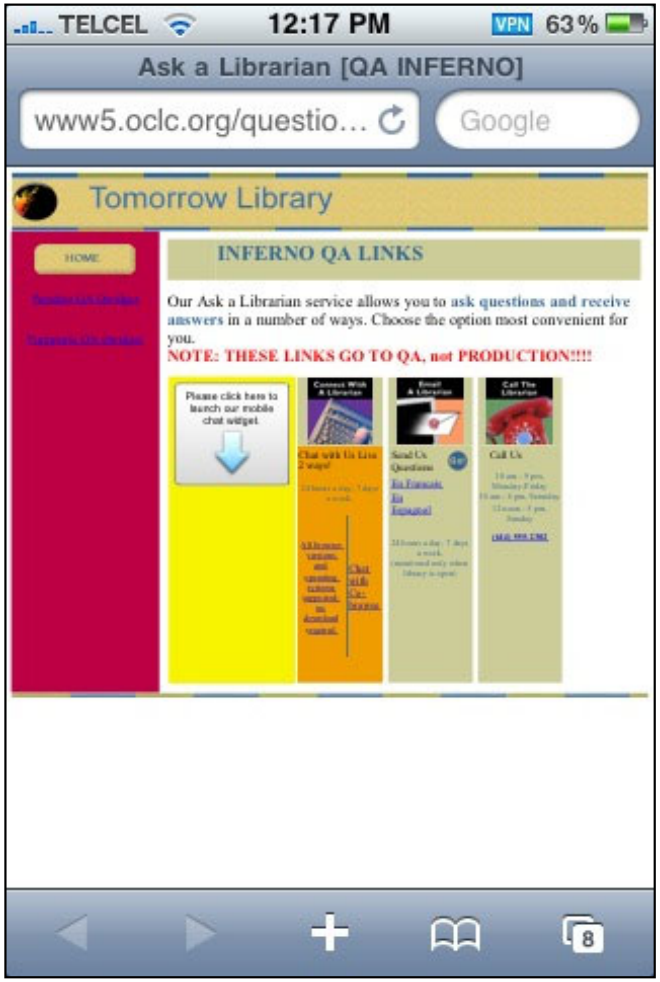
OCLC

Qwidget sur iPhone et Android

QuestionPoint

L'usager accède à la page Web de la bibliothèque en utilisant un appareil portable.

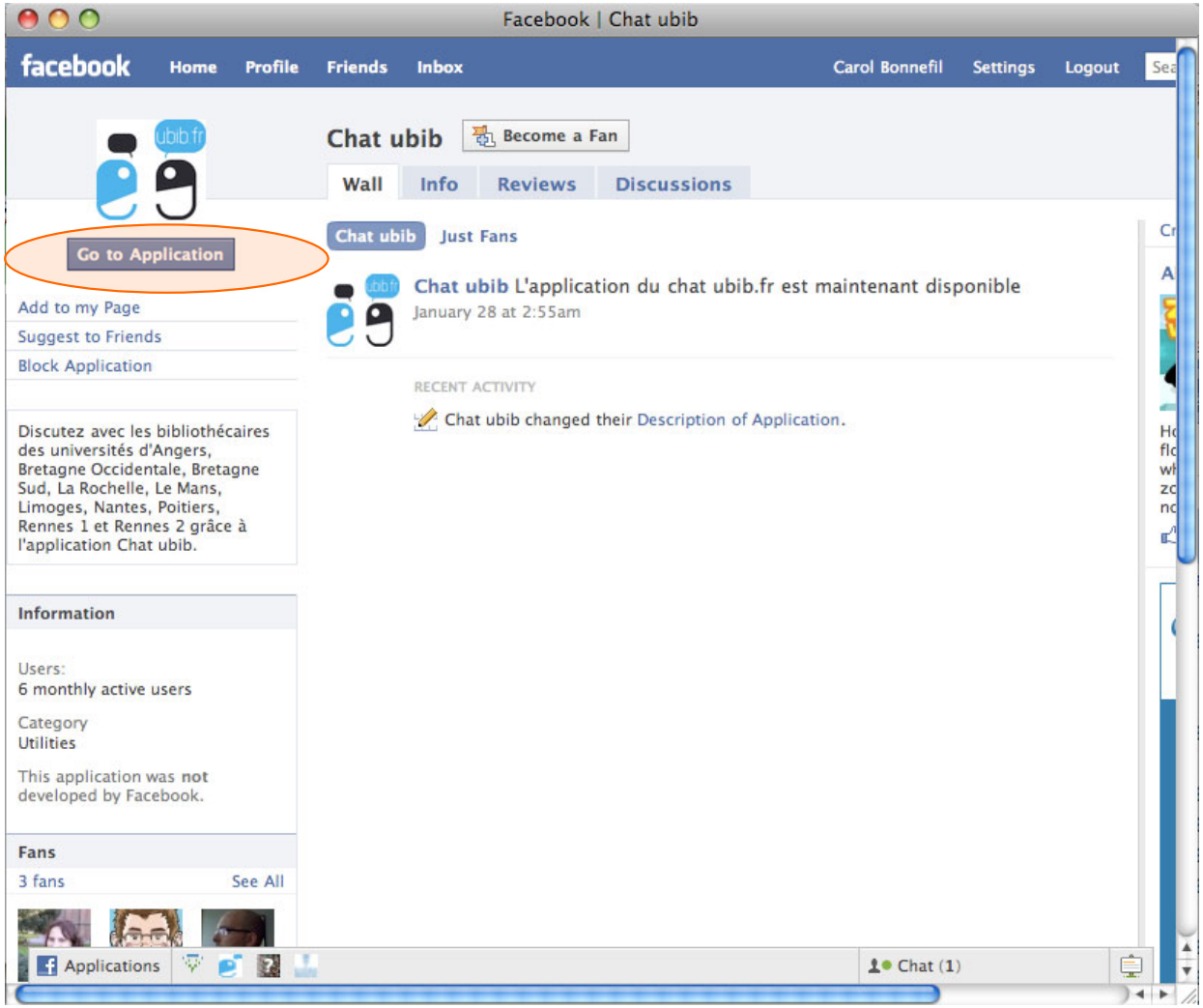
Le Qwidget est remplacé par un bouton qui demande à l'usager de cliquer pour lancé le Qwidget optimisé.



OCLC

Qwidget sur Facebook

QuestionPoint



Les bibliothèques peuvent créer une application Qwidget dans leur page Facebook.

OCLC

Écran du bibliothécaire : scripts pour URL

QuestionPoint

Moniteur de Chat - QuestionPoint - Windows Internet Explorer

http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.chat.FlashAgentMonitor;jsessionid=42FBFA64052C9DAC513776E7A3433C0D?&qphost=qpap02pxdu.prod.oclc.org&

File Edit View Favorites Tools Help

Moniteur de Chat - QuestionPoint

QuestionPoint

Date de mise à jour: 13:59:34 2010/04/06 | Files d'attente (1) | Paramètres | Aide | Fermer Chat

Andy Spilioe (134045)

Surveillance: Files d'attente Test

Chat de l'utilisateur | MI (0)

Files d'attente

Nouvelles (0) | Mes sessions (1) | Toutes (0) | Bibliothécaires (1)

Utilisateur	Heure	Dernier message de l'utilisateur
( ) Andy Spilioe	13:58:53 2010/04/06	

Andy Spilioe

Question: [Test] Transcription de la session de Chat: Je cherche de l'information sur les plaques tectoniques. Pouvez-vous m'aider?
Andy: Note: Nom de l'écran de l'utilisateur: Andy Spilioe
Andy: Vous chattez avec le bibliothécaire 'Andy' à la bibliothèque.

Outils

Andy Spilioe

Politiques

Informations | Scripts | Adresses URL | Notes

(6) Bib. de l'utilisateur	(6) Ma bibliothèque
CNN	Library subject directory
Library of Congress	Portsmouth University OPAC
NASA	VCCS Catalog
Library subject directory	CNN

Aperçu | Envoyer

Envoyer

Co-navigation | Acheminer | Fermer session

Done | Internet | 100%

Sélectionnez une adresse URL dans la liste ou inscrivez-la dans la boîte.

Vous pouvez voir les pages avant de les envoyer en cliquant sur le bouton Aperçu.

Écran de Chat de l'usager : le bibliothécaire lui envoie une page Web

QuestionPoint

Patron Chat [Ask A Librarian] - Windows Internet Explorer

http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.chat.ClientChatFrames;jsessionid=5DE8376DA3D2686FDCC0731B56B7

File Edit View Favorites Tools Help

My QuestionPoint | Patron Chat [Ask A Librar...

Hello, Lauri (No e-mail provided)

Chat Transcript: How big is the sun

THELS_ADMIN: Librarian 'THELS_ADMIN' has joined the session.

Newest Message

THELS_ADMIN: http://www.nasa.gov/

Les adresses URL consultées sont incluses dans la transcription envoyée à l'usager à la fin de la session.

Compose message and send to librarian:

Send

Preferences | Help | Exit Chat

HOME | NEWS | MISSIONS | MULTIME

› Log In To MyNASA | › Sign Up

For Public | For Educators | For Students | For Media | For Policymakers | For Employees | MyNASA

Future Lunar Rover, Astronauts Represent NASA in Inaugural Parade

The NASA contingent includes the STS-126 crew and the next-generation Lunar Electric Rover. Members of the rove update the NASA News Twitter Feed during the parade. › NASA and the Inaugural Parade

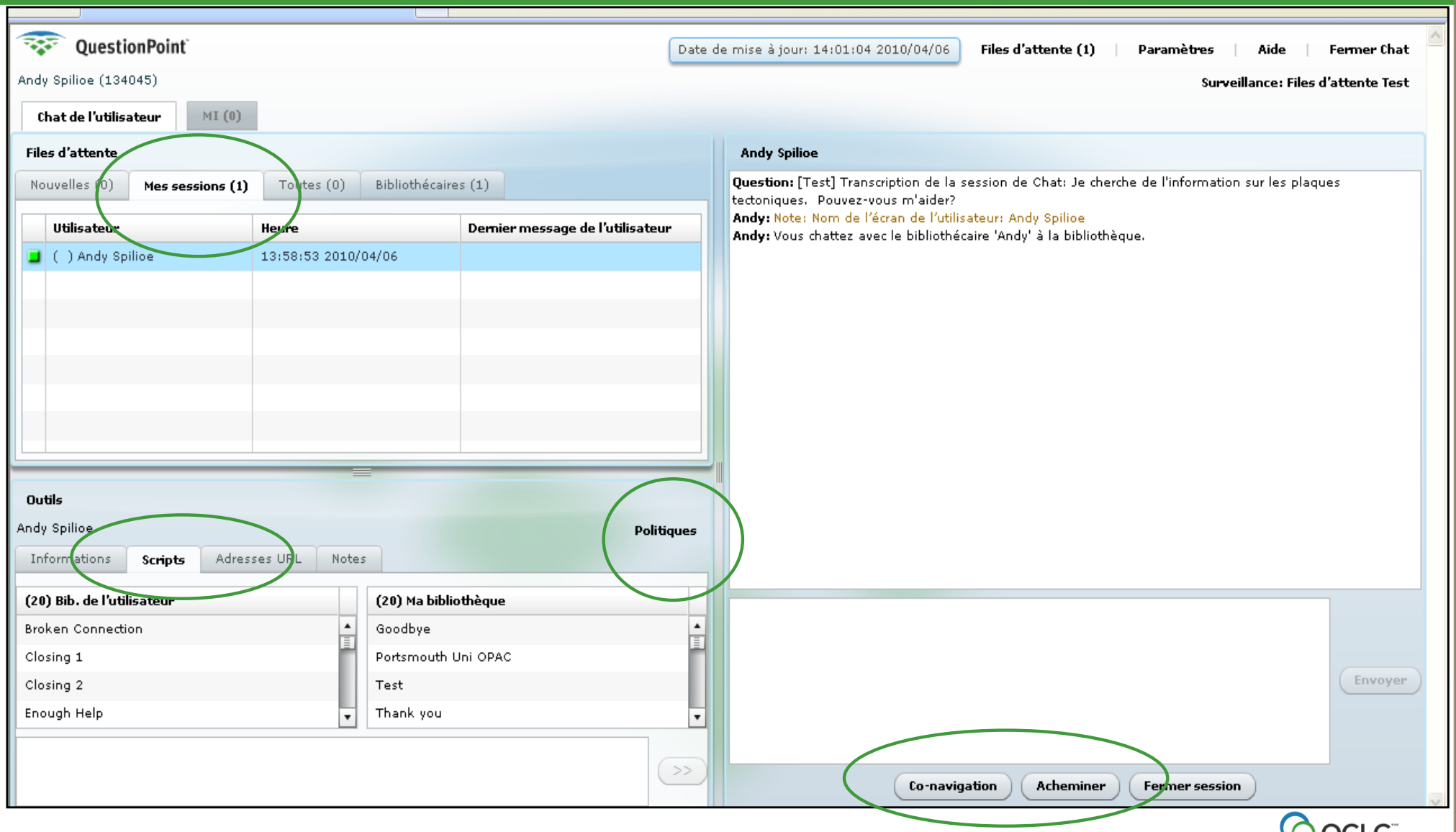
Methane Discovery Reveals Mars is Not a Dead Planet

Discovery At the Launch Pad

NASA Images | NASA TV & Video

start | Inbox -... | Patron ... | Siebel ... | Microso... | Chat M... | Desktop | 100% | 11:52 AM

Écran du bibliothécaire : tous les outils à portée



Gestion des questions intégrée : Chat, Qwidget, courriel

QuestionPoint

Questions actives - Windows Internet Explorer

http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.ask.AskLibrarianQuestionList;jsessionid=0F5EB078A1C76B5C96B7D21800FDB98F?&list=all&agent=-1&order=upd&dir=desc&q

File Edit View Favorites Tools Help

Questions actives

Andy Spilioe (134045) [Accueil | Réinitialiser le délai | Fermer] --Sélectionnez un service--

QuestionPoint | Ask a Librarian

Assistance
Aide

OCLC

Questions | Mes questions | Ajouter une question | Paramètres | Réviser les transcriptions | Questions archivées

Actives | Nouvelle | En attente | Acheminées | Traitées | Fermées | Toutes les questions

Questions actives

Numéro de question:

[Rafraîchir la liste] Notices 1 - 18 de 18

Trier par: No | Date de réception | Date de mise à jour

Limiter à: Tous/Toutes

Chat

5471975: Transcription de la session de Chat
Date de réception: 2010/04/05 15:50:09 Date de mise à jour: 2010/04/05 15:51:56
Assignée à: Andy Spilioe
Utilisateur: Utilisateur anonyme

5458555: Hi, this is Cynthia. I am sending this email message to see what happens. Ccan you try transferring it to elmstree university?
Date de réception: 2010/03/31 11:54:27 Date de mise à jour: 2010/03/31 13:22:18
Assignée à: Harvard Librarian-1
Utilisateur: Cynthia
ELMSTREE STATE

Qwidget

5453639: Qwidget: Can someone give me help with APA style?
Date de réception: 2010/03/30 10:32:39 Date de mise à jour: 2010/03/30 10:33:02
Assignée à: Harvard Librarian-1
Utilisateur: Utilisateur anonyme

5453558: [Test] Transcription de la session de Chat: How easy is this to use?
Date de réception: 2010/03/30 10:19:59 Date de mise à jour: 2010/03/30 10:29:00
Assignée à: Harvard Librarian-1
Utilisateur: Utilisateur anonyme

5453375: Testing web form.
Date de réception: 2010/03/30 09:38:01 Date de mise à jour: 2010/03/30 10:10:06
Assignée à: Harvard Librarian-1
Utilisateur:

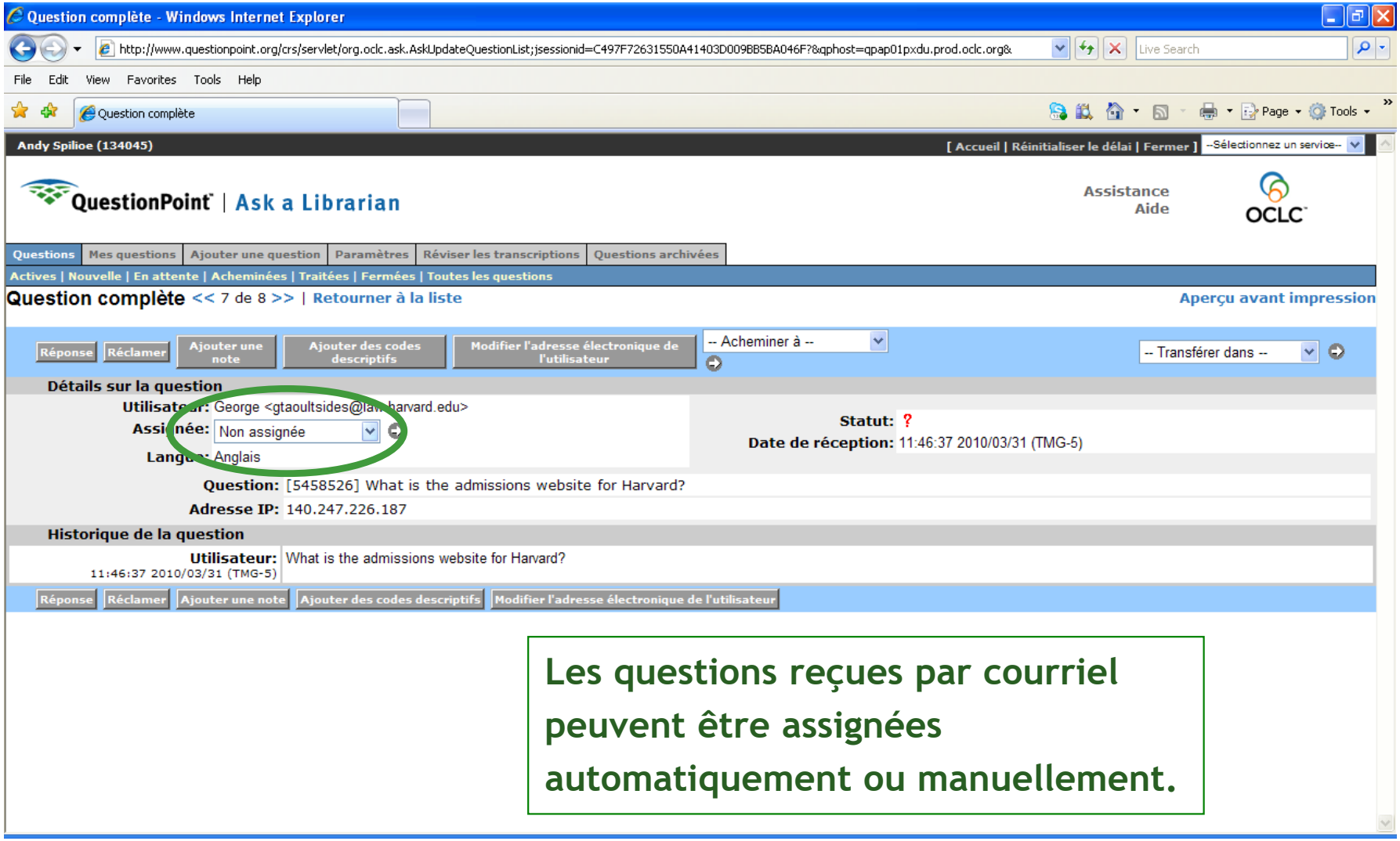
Courriel

5432694: My paper is due tomorrow. Can someone teach me refworks?
Date de réception: 2010/03/24 11:33:39 Date de mise à jour: 2010/03/30 09:57:47
Assignée à: Harvard Librarian-4
Utilisateur:

5432740: Can I make an appointment with a librarian today?
Date de réception: 2010/03/24 11:42:12 Date de mise à jour: 2010/03/24 11:52:49
Assignée à: Harvard Librarian-4
Utilisateur:

5432728: Qwidget: Hello.
Assignée à: Harvard Librarian-4
Utilisateur: Utilisateur anonyme

Écran de la question complète : assignation



Les questions reçues par courriel peuvent être assignées automatiquement ou manuellement.

Accès aux ressources et connaissances

QuestionPoint

Détails sur la notice - Windows Internet Explorer

http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.kb.KBBuildQA;jsessionid=C497F72631550A41403D009BB5BA046F?qid=127091&listpos=8&qphost=qpap01pxdu.prod.oclc.org

File Edit View Favorites Tools Help

Détails sur la notice

Andy Spilioe (134045) [Accueil | Réinitialiser le délai | Fermer] --Sélectionnez un service--

QuestionPoint | Knowledge Base

Assistance
Aide

OCLC

Chercher | Survol | Ajouter ou modifier

Simple | Avancée | Numéro

Détails sur la notice

Notice 9 de 47 Précédente | Suivante | Retourner à la liste de notices

Aperçu avant impression

Notice No: 127091
Q&A No: 1655107
Soumise à la Base de connaissances le: 08/11/2006 **Dernière mise à jour:** 09/08/2006 **Transmise/copiée:** 0

Question

Question:	Où puis je trouver des écrits de Michel-Ange ou de ses contemporains sur le net en rapport avec la Chapelle Sixtine ? (impressions, descriptions, commandes et écrits des mécènes...) ?
Établissement demandeur:	PARIS Bpi [Bibliothèque publique d'information]
Niveau de scolarité:	Adulte/éducation permanente
Mots-clés de la question:	Michel Ange, Chapelle Sixtine
Catégorie:	Recherche
Date de la demande:	06/11/2006
Sujet:	Classe principale du sujet: N8350-8356: L'art comme profession. Artistes
Code géographique:	
Raison:	Autre
Langue de la question:	Français
Sources vérifiées:	

Réponse

Réponse: Vous trouverez peut-être quelques éléments dans cette biographie de Michel Ange par son contemporain Giorgio Vasari (en italien)
http://bepi1949.altervista.org/vasari/vasari144.htm

La biographie écrite par un autre de ses contemporains (et réalisée sous le contrôle du **peintre**), Ascanio Condivi, n'est pas disponible en ligne.

Vous trouvez retranscrits quelques propos de Michel Ange dans l'article suivant :

OCLC

Accès des usagers aux bases de connaissances

QuestionPoint

CRIMINAL LAW LIBRARY BLOG

PUBLISHED BY
NEW YORK LAW LIBRARIAN,
DAVID BADERTSCHER

HOME WEBSITE ASK A LIBRARIAN

QUESTIONPOINT

Search of public global reference knowledge base:

Submit

CONTACT
DAVID BADERTSCHER

TOPICS

Authors of Articles
David Badertscher
Philip Y. Blue
Steven Essig
Tamar Raum
Theodore Pollack
Commentary and Opinion
Conferences, Seminars and Webinars
Constitutional Law
Court Decisions

Home > Court Decisions New York Supreme Court App. Div Slip Opinions The Documents Corner > New York Supreme Court Appellate Division First Department Slip Opinions 04-01-08

« Previous | Home | Next »

Posted On: **April 1, 2008** by David Badertscher

New York Supreme Court Appellate Division First Department Slip Opinions 04-01-08

To see the New York Supreme Court Appellate Division First Department decisions (including index) released on April 1, 2008, click on the links below"

Appellate Division First Department Slip Opinions Index 04-01-08

Download file

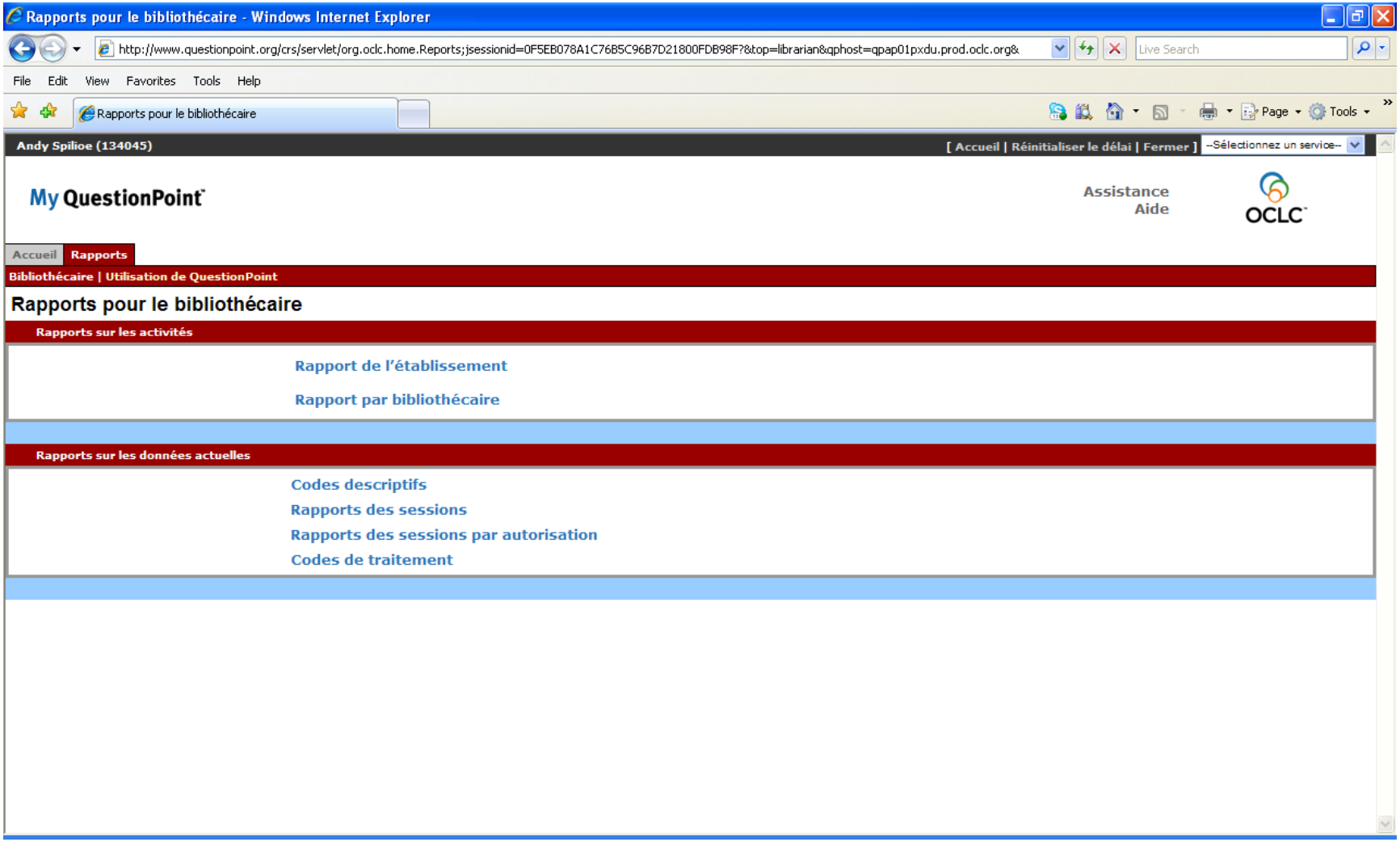
Posted by David Badertscher | Permalink | Email This Post

Posted In: Court Decisions , New York Supreme Court App. Div Slip Opinions , The Documents Corner

Bookmark:

« Previous | Home | Next »

Outils d'administration - Rapports



Outils d’administration - Rapports

QuestionPoint

QuestionPoint™

Accueil | Rapports

Bibliothécaire | Établissement | Groupe | Utilisation de QuestionPoint | Suggérer un rapport

Rapports pour l’administrateur du groupe

Rapports sur les activités

- Rapport de l’établissement
- Rapport par liste d'établissements
- Rapport par liste de bibliothécaires
- Rapport par bibliothécaire
- Rapport par Groupe d’abonnement

Rapports sur les données actuelles

- Codes descriptifs
- Liste des comptes de bibliothécaires
- Nombre de questions par numéro d’utilisateur
- Nombre de messages textes par TXT Patron ID
- Notices de la base de connaissances
- Personnes-ressources (profils)
- Informations sur les profils
- Rapports des sessions
- Rapports des sessions par autorisation
- Codes de traitement
- Statuts des profils

OCLC™

Outils d'administration - Rapports

QuestionPoint

QuestionPoint™

Sessions par autorisations - Windows Internet Explorer

http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.home.AskReports;jsessionid=C497F72631550A41403D009BB5BA046F?&top=institution&report=authos&qphost=qpap01pxdu

File Edit View Favorites Tools Help

Sessions par autorisations

Andy Spilioe (134045) [Accueil | Réinitialiser le délai | Fermer] --Sélectionnez un service--

My QuestionPoint

Assistance
Aide

OCLC

Accueil | Rapports

Bibliothécaire | Utilisation de QuestionPoint

Retour à Rapports pour l'administrateur de l'établissement

Sessions par autorisations

Recherche

Groupe d'abonnement: ELMSTREE STATE

Établissement: ELMSTREE METRO

Date de réception le ou après le (mm/jj/aaaa)

Date de réception le ou avant le (mm/jj/aaaa)

Ces rapports couvrent uniquement les transactions effectuées au cours des 90 derniers jours. Toutes les heures inscrites correspondent à celles du fuseau horaire de l'utilisateur qui a regardé les rapports.

Nom	Sessions avec nos utilisateurs				Nos sessions avec d'autres utilisateurs*			Total de sessions	Formulaire Web envoyé			Grand total
	Bibliothèque	Groupe d'abonnement	Externe au CGE	Total	du Groupe d'abonnement	Externe au CGE	Total		Bibliothèque	Externe à la bibliothèque	Total	
Non assignée (0)	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	8	8
Andy Spilioe (134045)	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1
Becky Hawk (100306451)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
caroloclc (129714)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Harvard Librarian-1 (135217)	2	0	0	2	0	0	0	2	1	1	2	4
Harvard Librarian-2 (135218)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Harvard Librarian-3 (135219)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

OCLC

Gestion des connaissances

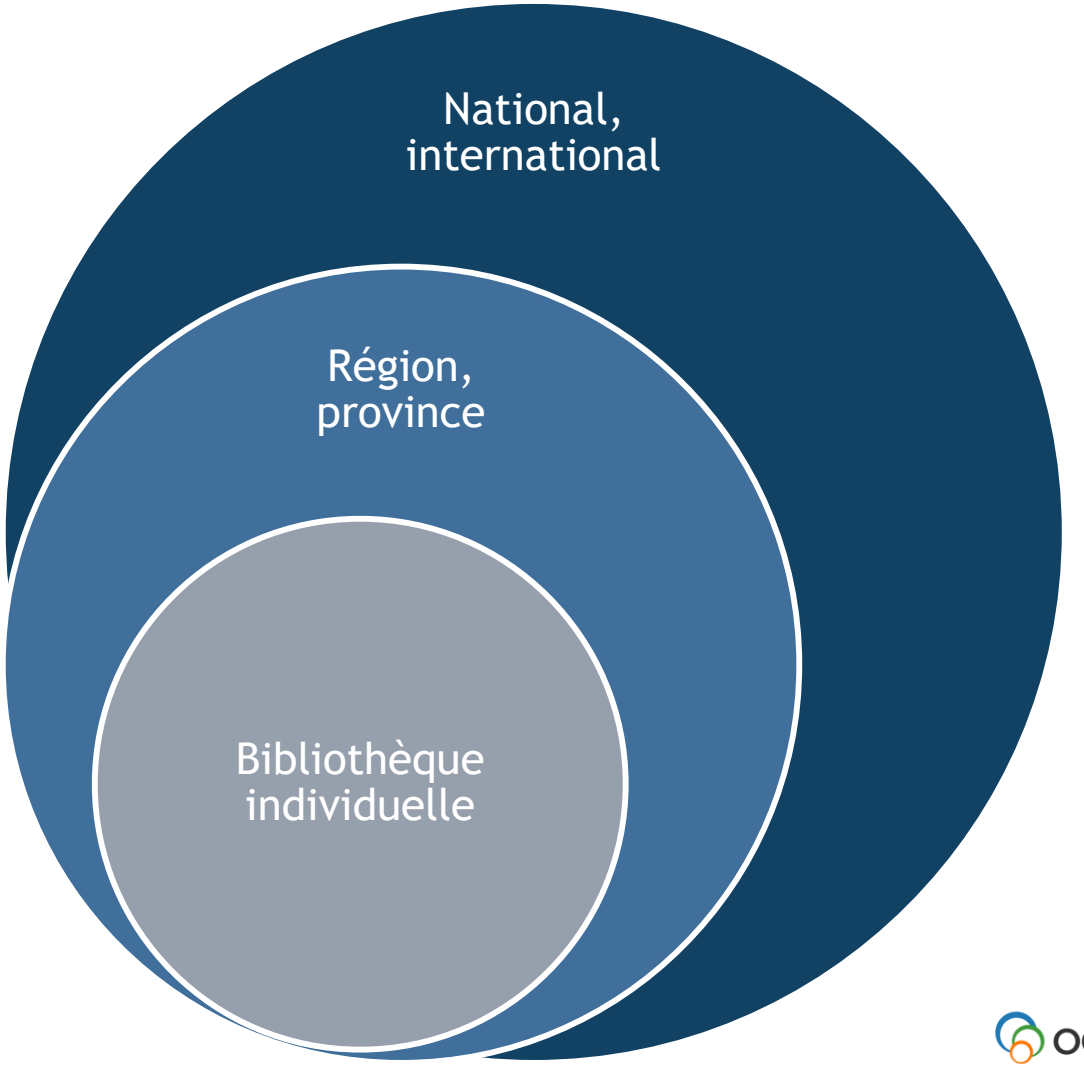
QuestionPoint

- Création de scripts pour messages usuels et pour URL au niveau personnel (employé), de la bibliothèque et du groupe.
- Pages de politiques et profil pour chaque bibliothèque.
- Base de connaissances locale.
- Accès à la Base de connaissances globale (plus de 22 000 notices de questions réponses).
- Les bases de connaissances (locale et globale) peuvent être consultables par les usagers et sont disponibles sous forme de service Web.
- Plusieurs rapports individuels et/ou pour le groupe.

OCLC

Une bibliothèque c'est bien, mais deux c'est mieux!
En consortium avec QuestionPoint!

QuestionPoint



OCLC

QuestionPoint Components

QuestionPoint

Base Management Environment (BME):

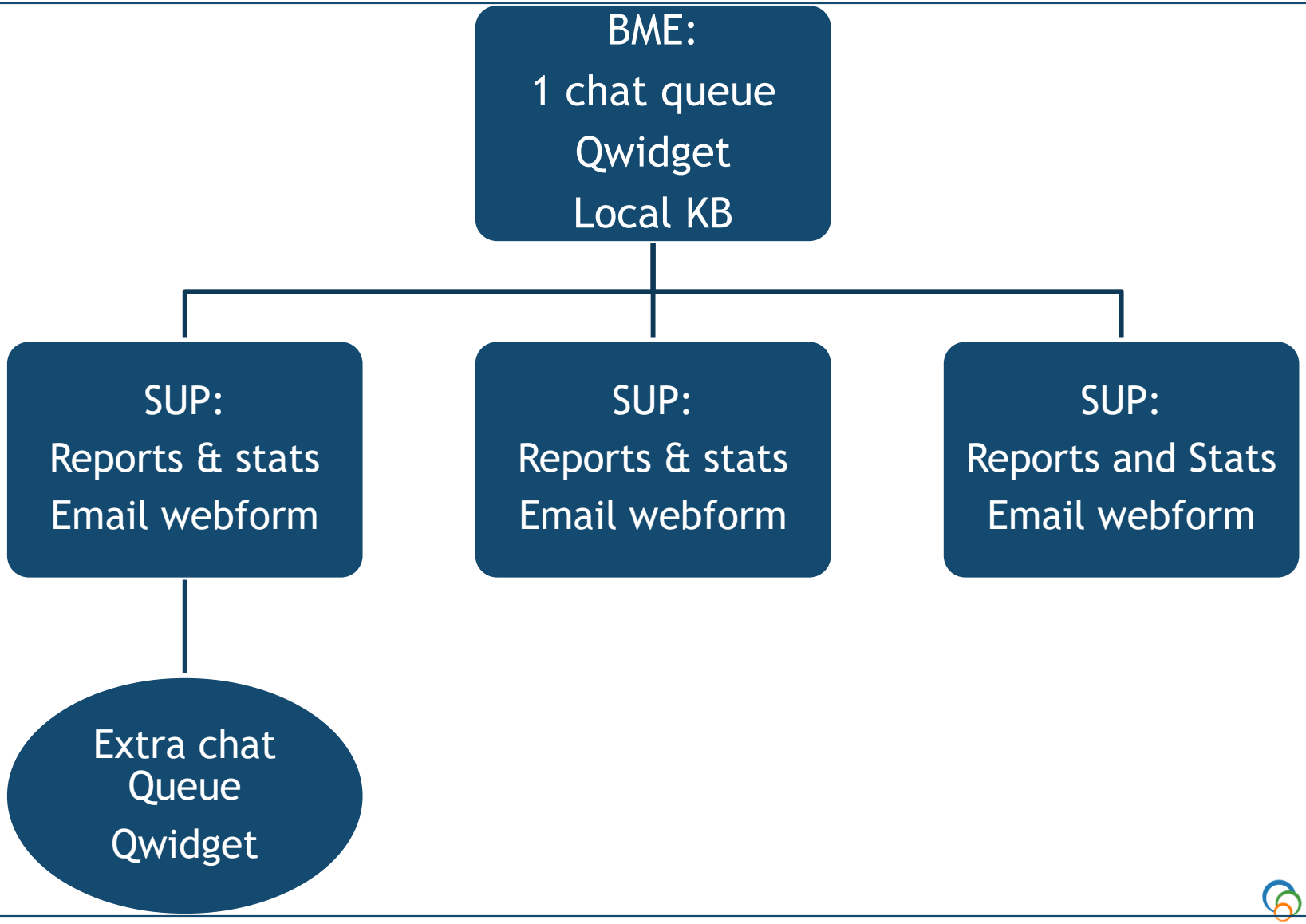
- webforms, chat forms, chat widget (Qwidget)
- Referral and cooperative options
- Local Knowledgebase
- Access to Global Knowledgebase and Global Reference Network
- 1 chat queue (additional chat queues can be purchased)

Service Unit Profile (SUP):

- Collection point for statistics, policy information, scripted messages, web forms
- Each library or unique service point (homework help, etc) should have its own SUP

OCLC

QuestionPoint components



QuestionPoint Configuration Options

QuestionPoint

One library needs 1 BME, 1 SUP

A group of 10 libraries who agree to share a chat queue: 1 BME, 10 SUPs

A group of 10 libraries, each of which wants its own unique chat service: 1 BME, 10 SUPs, 10 chat queues

A group of 10 libraries that agree to work cooperatively and share a chat queue for general questions, but also offer a unique service (e.g., homework help): 1 BME, 10 SUPs, 2 chat queues

OCLC

By library

QuestionPoint

askaway...
Real people. Real help.

Home | How it Works | About | System Requirements | Privacy | Staff Portal

You are here: Home

BRITISH COLUMBIA
The Best Place on Earth

Navigation

- Home
- How it Works
- About
- System Requirements
- Privacy
- Staff Portal

del.icio.us AskAway

The Main Idea MUSIC VIDEO

Fractions Basics Proper Improper Mixed MUSIC VIDEO

Mean, Median and Mode MUSIC VIDEO

Circles Radius Diameter & Pi Math MUSIC VIDEO

Canadian Grade 9 Geography Notes

Physiographic Regions of

Welcome to AskAway

Choose your library below and ask a question. AskAway is a free online information service provided by a collaboration of the public and post-secondary libraries in British Columbia and the Yukon.

Post-Secondary Libraries

A-Y
BCIT
Camosun
Capilano
CNC
COTR
Douglas
Emily Carr
JIBC
Kwantlen
Langara
North Island
Northern Lights
NW Community
Okanagan
Royal Roads
Selkirk
SFU
TRU
Trinity Western
UBC
U of Fraser Valley
UNBC
UVic
Vancouver Island U
VCC
Yukon College

Public Libraries

A-H
Alert Bay
Beaver Valley
Bowen Island
Burnaby
Burns Lake
Cariboo Regional
Castlegar
Chetwynd
Coquitlam
Cranbrook
Creston
Dawson Creek
Elkford
Fernie
Fort Nelson
Fort St. James
Fort St.John
Fraser Lake
Fraser Valley
Gibsons
Grand Forks
Granisle
Greater Victoria
Greenwood
Hazelton
Houston

H-R
Hudson's Hope
Invermere
Kaslo
Kimberley
Kitimat
Lillooet
Mackenzie
McBride
Midway
Nakusp
Nelson
New Westminster
North Van City
North Van District
Okanagan Regional
Pemberton
Pender Island
Penticton
Port Moody
Pouce Coupe
Powell River
Prince George
Prince Rupert
Radium Hot Springs
Rossland

S-W
Salmo
Salt Spring
Sechelt
Smithers
Sparwood
Squamish
Stewart
Surrey
Terrace
Thompson Nicola
Trail
Tumbler Ridge
Valemount
Vancouver Island
Vancouver
Vanderhoof
West Vancouver
Whistler
Yukon

If your library is not listed in the above lists, British Columbians can ask a question here.

News

AskAway Easter Hours
March 08, 2010

New Public Library AskAway Hours in 2010
December 21, 2009

AskAway Holiday Hours
December 01, 2009

AskAway is on Twitter!
December 01, 2009

AskAway will be closed this Wednesday, November 11th.
November 10, 2009

More news...

AskAway Hours

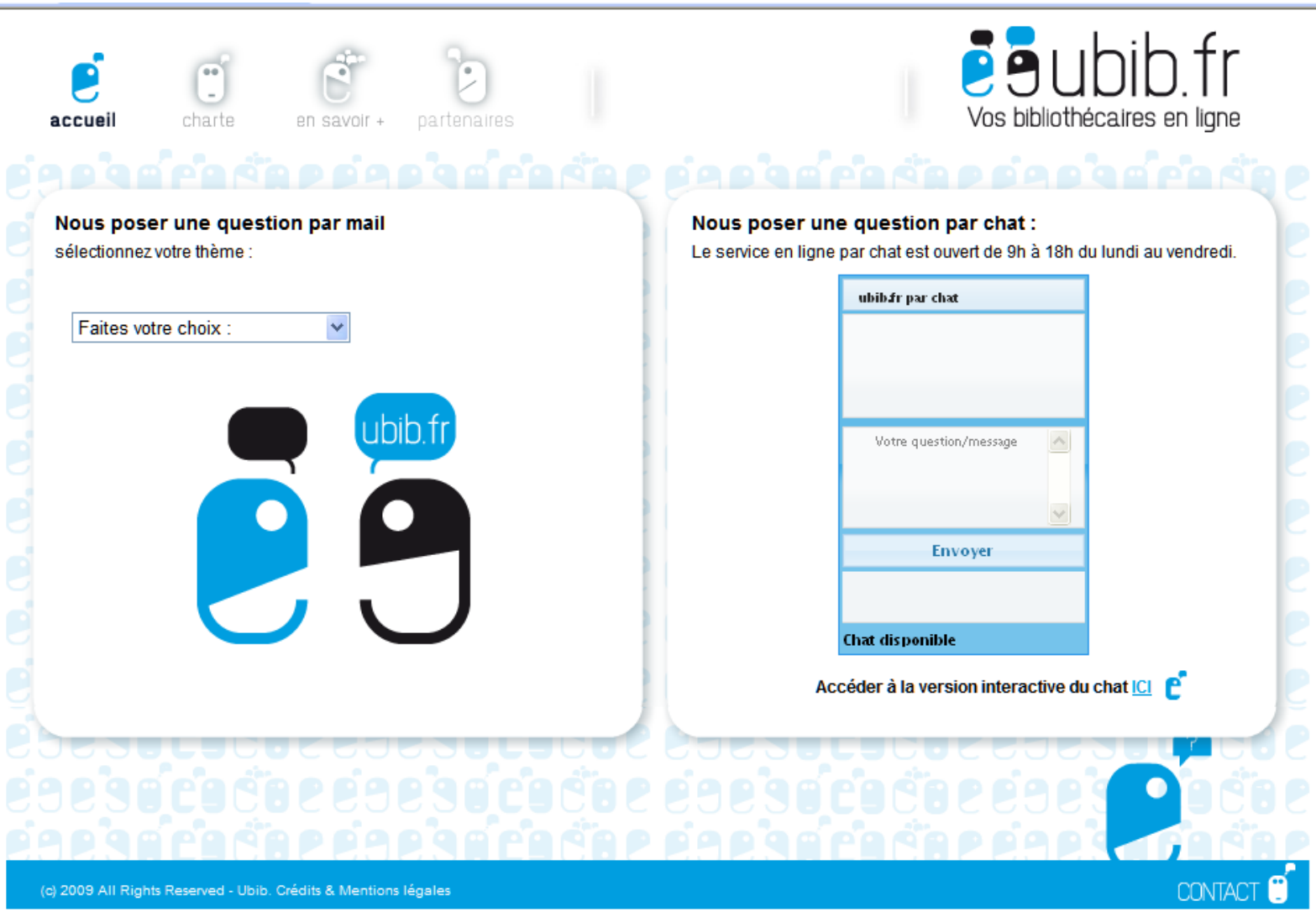
Public:
(New 2010 Hours)

Mon	10am-9pm
Tue	10am-9pm
Wed	10am-9pm
Thu	10am-9pm
Fri	10am-5pm

OCLC

By subject

QuestionPoint



OCLC

By subject

QuestionPoint

accueil | charte | en savoir + | partenaires

ubib.fr
Vos bibliothécaires en ligne

Nous poser une question par mail

sélectionnez votre thème :

Faites votre choix :

- Faites votre choix :
- Droit, sciences politiques
- Lettres, langues, arts
- Sociologie, psychologie, philosopl
- Sciences
- Santé
- Histoire, géographie
- Sciences de l'ingénieur
- Sciences économiques, gestion
- Autres

Nous poser une question par chat :

Le service en ligne par chat est ouvert de 9h à 18h du lundi au vendredi.

ubib.fr par chat

Votre question/message

Envoyer

Chat disponible

Accéder à la version interactive du chat ICI

(c) 2009 All Rights Reserved - Ubib. Crédits & Mentions légales

CONTACT

OCLC

Enquire: UK public libraries

QuestionPoint

[Skip Navigation]

People's Network Home | About us | Contact us | Sitemap

People's Network

Online Services from Public Libraries:

PUBLIC LIBRARIES changing lives

Find a Library

Enquire

your questions answered in real-time by real people

Discover

A mix of images, websites, news and more...

Read

explore books and reading and share them with others

MLA MUSEUMS LIBRARIES ARCHIVES COUNCIL

Collections Trust

LOTTERY FUNDED

Terms and Conditions | Copyright

© MLA 2009. All rights reserved

The Museums, Libraries and Archives Council • Grosvenor House • 14 Bennetts Hill • Birmingham • B2 5RS • tel: +44 (0)121 345 7300

OCLC

National portal

QuestionPoint

[Skip Navigation]

People's Network Home | About us | Contact us | Sitemap

People's Network

You are here: People's Network home > Enquire home

- Enquire
  - Home
  - Acceptable use policy
- Discover
- Read

Welcome to Enquire

Enquire instantly connects you to someone who is trained to help you find the answers to your questions.

Simply enter your details and your question, then press 'Connect'.

Enquire is a UK collaborative of over 80 public libraries throughout England and Scotland staffing the service Monday – Saturday 9am-5pm. After these hours, you will be connected to one of our partners in the USA.

If you have a local question, we will in most cases be able to help you, however, the query may be referred back to us to follow up the next working day.

At the end of your session, if you've entered an email address a transcript of the session will be emailed to you (including links). If you have elected not to enter an email address, you can fill in details at the end to send the session to yourself.

Why should I enter my email?

If we need to conduct further research and get back to you later, it is important we have your email. You can choose to remain anonymous, but an email answer will not get back to you.

Why do I need to enter my postcode?

Not all library authorities in England and Scotland participate in the service. If you enter your postcode, we can see which authority you belong to, and if they participate in the service your question can be forwarded directly to them so there is no need for you to contact them directly, we can do that for you. If your authority does not participate, we will only be able to give you contact details.

Session Feedback

At the end of the session, a survey will appear. To help us make the service better, we welcome all feedback, please if possible add any comments regarding your session, as this is extremely helpful.

Thank you for using our online live reference service!

Enquire is a Yahoo! Answers UK Knowledge Partner

Terms and Conditions | Copyright

© MLA 2009. All rights reserved

Enquire

Ask a Librarian 24/7

Please enter the following and click the "Connect" button.

* = Required information

Check this box to make this session anonymous. Please click here for explanation.

Name

Email Address

*Postcode (first part only)

*Your Question

Connect | Exit

Links also at individual libraries

QuestionPoint

Essex County Council

Answers Direct Libraries

For a better quality of life

EssexWorks.

Quick Search | Subject Search | About Us | Help!

answers direct

The information service on your desktop from Essex County Council Libraries

Answers Direct
is a powerful knowledge management tool that allows you to access the resources and knowledge of Essex Libraries

If the system does not already hold the information you need you can ask our team to research the answer.
CLICK HERE

Another way to search?
Look at the subject list.

Quick Search

Enter a word or a phrase and then click the button.

Search

Check Search Tips for help with searching.

In the News
BBC Essex
Essex Local Newspapers

The things you ask us
Fair Trade vs Fairtrade
Local Events
Essex Walks

other information services from Essex Libraries

Online Reference Library
Free Access to hundreds
of online electronic information sources.
Your personal reference library just a click away.
GO

BUSINESS Answers
What's your line?
From your first business start-up to your 3rd million... all the information for your business needs.
GO

HOMEWORK Help
Tough assignment
or help with research, study or revision - help from our experts
GO

The Librarian is Online
Is information elusive
Chat 24/7 to a librarian live online and get the facts you need.
GO

OCLC PICA

Copyright Essex County Council (2003)

OCLC

BiblioSésame: French public libraries

QuestionPoint

Centre Pompidou | Bpi | Ircam

Mon compte | Aide | Contacts | Plan du site | English | Español

Bibliothèque Centre Pompidou publique d'information

Recherche

Mots clés... RECHERCHER

Catalogue Site

Accueil | Découvrir la Bpi | Recherche documentaire | En pratique | La Bpi et vous | La saison culturelle | Professionnels | Journalistes

Accueil > La Bpi et vous > Questions / réponses > Ask a librarian

La Bpi et vous

- Questions / réponses
  - BiblioSésame
  - Dialoguez en ligne
  - Questions archivées
  - Question du magazine De ligne en ligne n°1
- Se former
- Chercher un emploi
- Écouter
- Voir
- Consulter les revues
- Votre magazine
- Dossier Mur de Berlin

Ask a librarian

mis à jour le 03/12/08 | Page imprimable | Envoi de la page

*E-mail address :

*Confirm e-mail address :

*Your question :

*Country :

Your country

ZIP code (*if in France) :

OCLC

BiblioSésame chat form

QuestionPoint

Centre Pompidou | Bpi | Ircam

Mon compte | Aide | Contacts | Plan du site | English | Español

Bibliothèque publique d'information Centre Pompidou

Recherche

Mots clés... RECHERCHER

Catalogue Site

Accueil | Découvrir la Bpi | Recherche documentaire | En pratique | La Bpi et vous | La saison culturelle | Professionnels | Journalistes

Accueil > La Bpi et vous > Questions / réponses > Dialoguez en ligne

La Bpi et vous

- Questions / réponses
  - BiblioSésame
  - Dialoguez en ligne
  - Questions archivées
  - Question du magazine De ligne en ligne n°1
- Se former
- Chercher un emploi
- Écouter
- Voir
- Consulter les revues
- Votre magazine
- Dossier Mur de Berlin

Dialoguez en ligne

mis à jour le 21/09/09 | Page imprimable | Envoi de la page

Bienvenue au service des Réponses à distance de la Bibliothèque publique d'information.

Nous répondons directement à vos questions par dialogue en ligne ("chat").

Pour ouvrir une session de dialogue en ligne ("chat") avec la Bpi :
merci de remplir le formulaire ci-dessous, puis cliquez sur le bouton "Dialoguez en ligne" afin d'ouvrir une fenêtre de conversation en ligne

Nom ou pseudo

Adresse de courriel

Votre question

Dialoguez en ligne ('chat')

Focus sur :

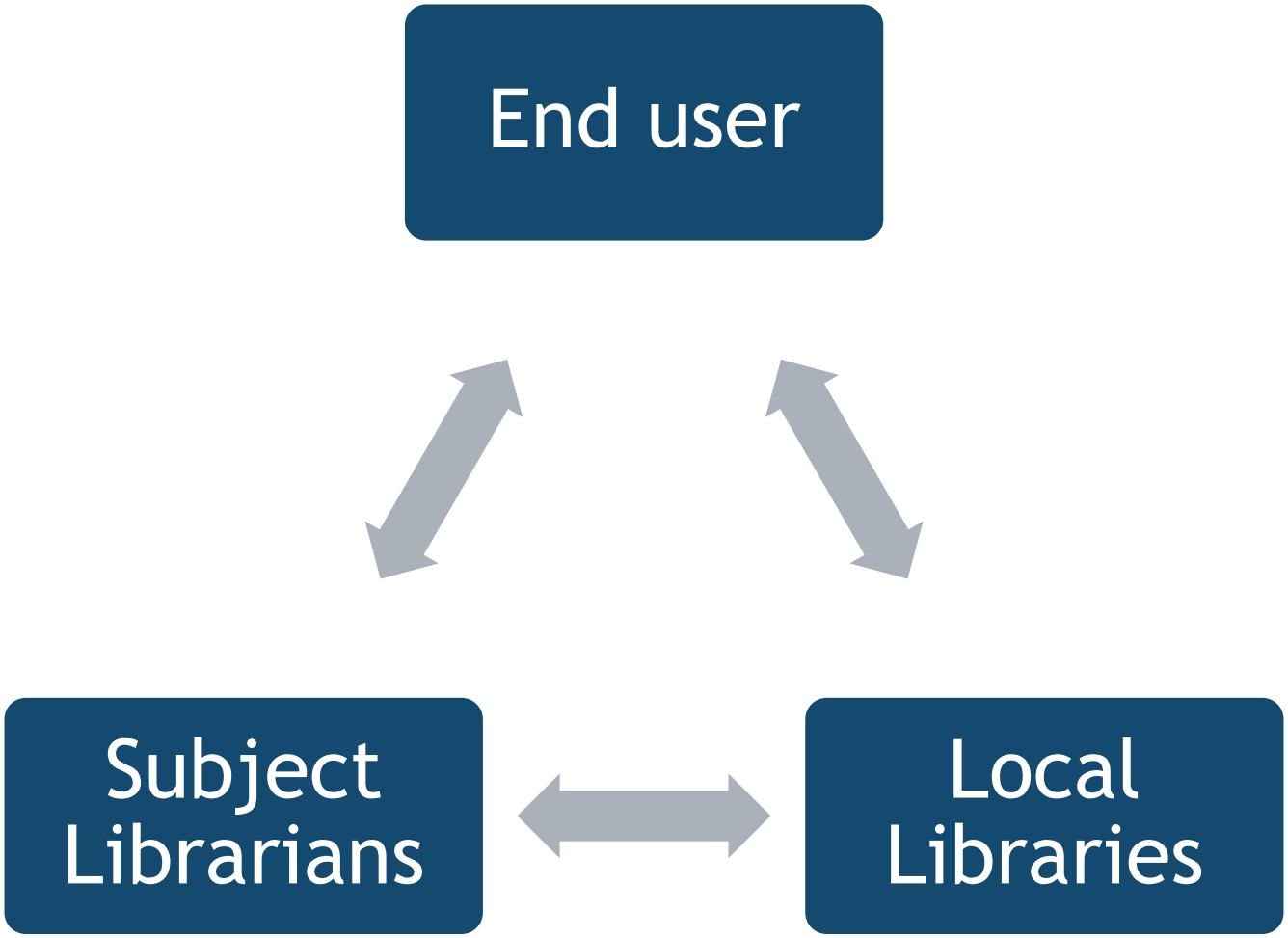
En savoir plus sur le dialogue en ligne ("chat")

- Service accessible les **lundis, mercredis, jeudis et vendredis de 10h à 12h.**
- Service gratuit.
- Si plusieurs utilisateurs sont en ligne, vous serez invité(e) à patienter. Nous faisons de notre mieux pour vous répondre le plus vite possible.
- Le "chat" n'est pas adapté à de longues recherches : la durée de l'échange est limitée à ¼ heure.
- Au-delà, si votre demande suppose des recherches, après avoir dialogué avec vous pour préciser votre question, nous serons amenés à vous demander votre adresse pour envoyer les résultats par courrier électronique dans un délai maximum de 2 jours travaillés.

OCLC

Working in groups: Referral options

QuestionPoint



OCLC

En bref, QuestionPoint :

QuestionPoint

1) Ouvre d'autres portes de la bibliothèque

- Interaction avec les utilisateurs par le biais de divers canaux de communisation.
- Service aux utilisateurs là où ils sont.

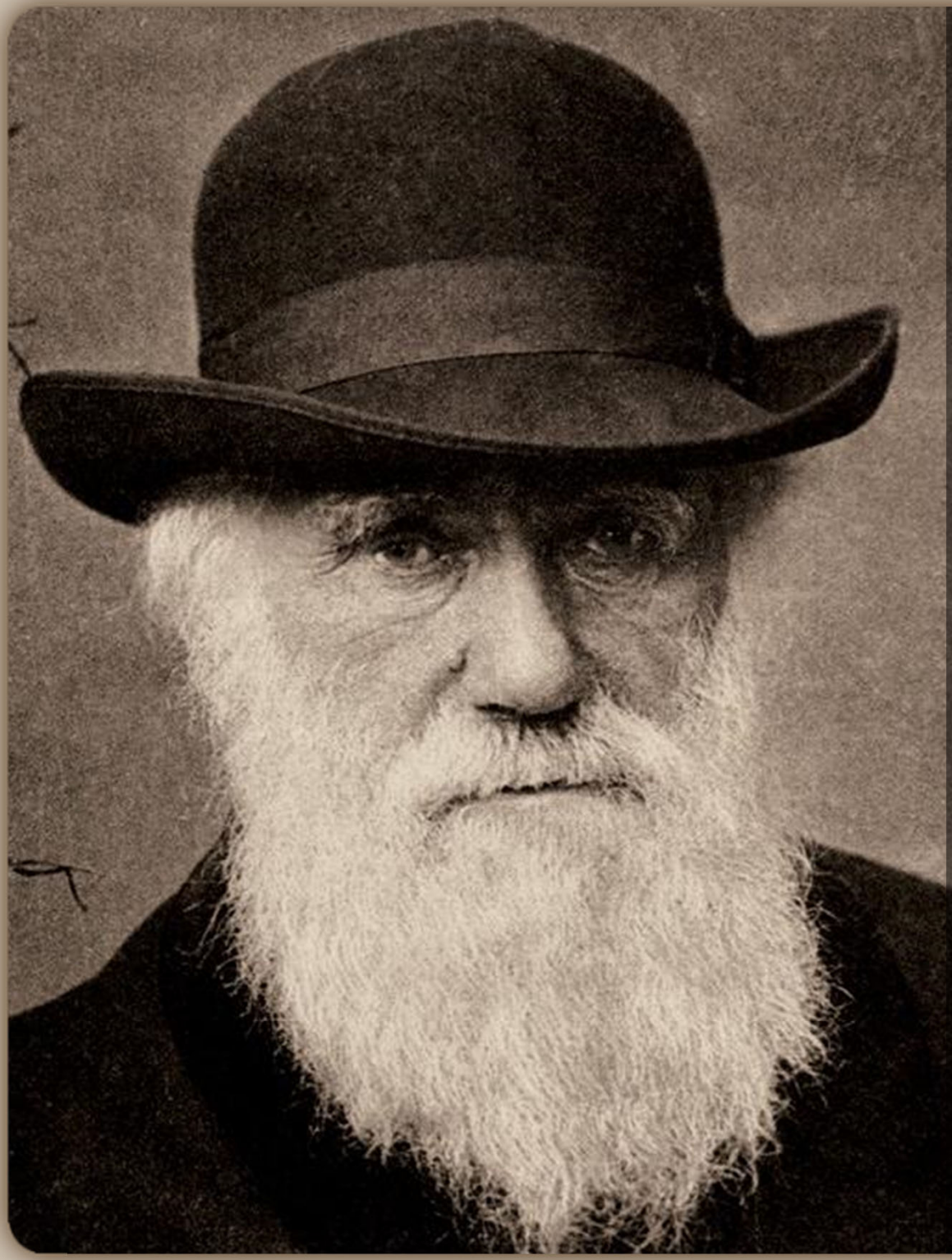
2) Fournit un service exhaustif par le biais du Web

- Options d'acheminement et de coopération.
- Gestion des connaissances.
- Utilisation de nouveaux outils de communication.

3) Génère des statistiques sur l'utilisation et les outils employés.

- Rapports intégrés, statistiques.

OCLC



« Les espèces qui survivent ne sont pas les espèces les plus fortes, ni les plus intelligentes, mais celles qui s'adaptent le mieux aux changements. »

—*Charles Darwin*

Plus d'informations :
http://www.questionpoint.org

QuestionPoint

Blogue de QuestionPoint

http://questionpoint.blogs.com

Wiki de QuestionPoint

http://wiki.questionpoint.org

Soyez au courant des nouveautés
Consulter le blogue
QP, Réseau mondial de référence
24/7 Reference, Coop publique
24/7 Reference, Coop académique
Wiki de QuestionPoint
Ressources
Guide d'utilisation de QuestionPoint
Directives de RUSA sur les services de référence coopératifs
Directives de RUSA sur la référence virtuelle
Version test de VM
Liste de pages qui brisent les cadres
Téléchargements
Environnement Sun Java Runtime (inclut VM)
Microsoft VM
Formation et assistance
Guides de formation et tutoriels
Configuration du Chat
Formulaire d'assistance
Problèmes de co-navigation

OCLC

Vos projets, questions, commentaires!

QuestionPoint™

Daniel Boivin
OCLC Canada
boivind@oclc.org

Andy Spilioe
OCLC Canada
spilioea@oclc.org

Susan McGlamery
QuestionPoint
mcglames@oclc.org

OCLC™ The world's libraries. Connected.