

askON
online research help

ON
demande
aide à la recherche en ligne

Conçu pour durer...
...dès le départ

Bibliothèque et Archives nationales du Québec
9 avril 2010, Montréal (Québec)

k^o
Knowledge Ontario

1

ONdemande:

“Le tout est plus grand que la somme des parties”

k^o
Knowledge Ontario

askON
online research help

ON
demande
aide à la recherche en ligne

www.askon.ca

2

Qu'est-ce qu'ONdemande?

- un outil de référence par messagerie instantanée sécurisé et privé
- accessible par les sites Internet des bibliothèques partenaires de l'Ontario
- relie individuellement les visiteurs à un bibliothécaire **EN TEMPS RÉEL**
- outil de renforcement de la littéracie et des capacités de recherche... **N'EST PAS** un service qui fournit des « réponses »
- offre aux visiteurs un choix de médias
- établit des relations avec les bibliothèques et un profil de la bibliothèque
- services partagés en collaboration, partenariat entre les bibliothèques de l'Ontario
- service dans les deux langues officielles (bibliothèques publiques seulement)

k^o
Knowledge Ontario

askON
online research help

ON
demande
aide à la recherche en ligne

www.askon.ca

3

ONdemande... en quelques chiffres

- 5 groupes de travail; plus de 90 bénévoles; août-déc. 2007
- Lancement : 8 janvier 2008; étape de la validation de principe : de janvier à août 2008
- Superficie, couverture, capacité étendues : 8, 9 et **10 sept. 2010**
- 37 bibliothèques publiques, 7 universités, 14 collèges
- 45 h/sem. en anglais; 35 h/sem. en français; 62 h/sem. académique
- Plus de 600 membres du personnel formés dans la province; de 30 à 40 % de la population desservie
- 2 employés dédiés au projet, 2 conseils consultatifs, comité d'orientation
- 3 cours de formation en ligne
- Coffre à outils ONdemande = LivePerson+ personnel du portail ONdemande

k^o
Knowledge Ontario

askON
online research help

ON
demande
aide à la recherche en ligne

www.askon.ca

4

L'essentiel du service ON demande

- « de l'information de meilleure qualité que ce que les visiteurs pourraient dénicher par eux-mêmes »
- je n'ai rien contre Google et Wikipédia, mais...
- « des références éclairées »
- « l'accès aux ressources auxquelles ils ont droit »
- « ce n'est pas un service de réponse - on aide le visiteur à avoir accès et à entrer en contact avec de l'information éclairée et fiable »
- « aide les visiteurs à définir leurs besoins en matière de recherche et à améliorer leurs compétences en littéracie numérique »

Knowledge Ontario
www.askon.ca

askON ON demande
online research help aide à la recherche en ligne

5

**de vraies personnes.
de vraies réponses.
en temps réel.**

ON demande

aide à la recherche en ligne

Knowledge Ontario

6

ON demande

Bloqué par une dissertation?

Besoin d'aide avec vos devoirs?

À la recherche d'information?

aide à la recherche en ligne

Connectez-vous à l'information sur n'importe quel sujet.

Knowledge Ontario
www.askon.ca

askON ON demande
online research help aide à la recherche en ligne

7

ON demande

est disponible pour vous aider.

aide à la recherche en ligne

Knowledge Ontario
www.askon.ca

askON ON demande
online research help aide à la recherche en ligne

8

ON demande
aide à la recherche en ligne

“Clavardez en temps réel avec un(e) bibliothécaire ONdemande de chez vous ou de votre bureau

Visitez le site web de notre bibliothèque

askON ON demande
online research help aide à la recherche en ligne

www.askon.ca

9

Recherchez le catalogue ou le site

Recherche

Accueil Trouver un article bibliothèque Info utile Programmes À propos de la BPO

À propos de la BPO :

Conseil d'administration Bibliothèques pour Ottawa Communications Pour nous joindre

Pour nous joindre

Poser une question Clavardez en ligne avec ONdemande

ON demande

Bouton Cliquer pour clavarder Service disponible

askON ON demande
online research help aide à la recherche en ligne

www.askon.ca

10

ON demande
aide à la recherche en ligne

Cliquez K! pour CLAVARDER EN DIRECT!

Cliquez sur: CLAVARDER EN DIRECT! pour clavarder avec ONdemande.

askON ON demande
online research help aide à la recherche en ligne

www.askon.ca

11

clavardage en temps réel avec le personnel d'ONdemande

recevez les liens actifs aux sites web, aux sources ou aux articles, qui vous aideraient à répondre à votre question

askON ON demande
online research help aide à la recherche en ligne

www.askon.ca

12

remplissez un questionnaire pour nous dire ce que vous en pensez

demandez pour une transcription de cette session avec des liens actifs aux sites Web

www.askon.ca

13

ON demande
aide à la recherche en ligne

Le clavier en direct est fermé.
Cliquez ici pour envoyer un message.

Nous sommes là pour vous aider

du lundi au jeudi
de 15 h 30 à 19 h 30

vendredi et samedi
de 12 h 30 à 16 h 30

Si ONdemand est fermé, envoyez un message par courriel à votre bibliothèque

www.askon.ca

14

ON demande
aide à la recherche en ligne

Essayez-le maintenant !

Visitez le site web de notre bibliothèque

ou

www.ondemande.ca

www.askon.ca

15

Bibliothèques publiques partenaires d'ONdemande

- Asphodel Norwood
- Barrie
- Belleville
- Brampton
- Cambridge
- Cornwall
- Dryden
- Fort Erie
- Georgina Twnship
- Greater Sudbury
- Hamilton
- Innisfil
- Hearst
- Kenora & Keewatin
- Kingston Frontenac
- Kitchener
- Lambton County
- London
- Middlesex Cnty
- Moonbeam
- North Bay
- Oakville
- Oshawa
- Pickering
- Powassan & District
- Prince Edward County
- St. Catharines
- Six Nations
- Stormont Dundas & Glengarry
- Temiskaming Shores
- Terrace Bay
- Thunder Bay
- Vaughan
- Val Rita Harty
- Waterloo
- Windsor
- Welland

www.askon.ca

16

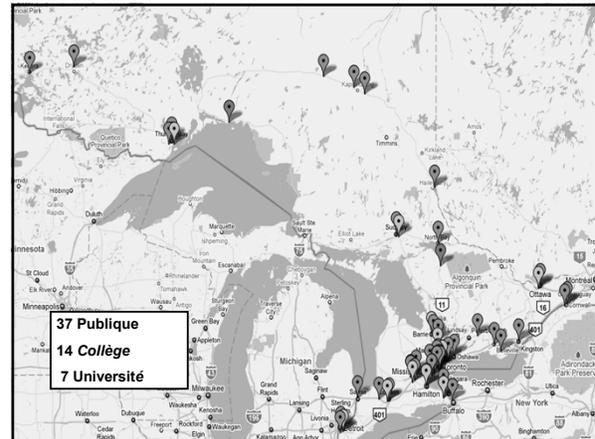
Bibliothèques scolaire partenaires d'askON

- Algonquin
- Cambrian
- Centennial
- Conestoga
- Confederation
- Fanshawe
- George Brown
- Georgian
- Humber
- Mohawk
- Niagara
- Seneca
- Sheridan
- St. Clair
- Lakehead
- Ryerson
- University of Guelph
- University of Guelph-Humber
- University of Toronto
 - Robarts
 - Mississauga
 - Scarborough
- University of Windsor
- York

www.askon.ca

17



18

L'horaire d'ONDemande

askON (45 hrs)
 Monday & Wednesday: 12:30pm – 8:30pm
 Tuesday & Thursday: 12:30pm-9:30pm
 Friday & Saturday: 12:30pm-4:30pm
 Sunday: 1:30pm-4:30pm **(new)**

ONDemande (35 h)
 lundi à mercredi: 12 h 30 – 19 h 30
 jeudi : 12 h 30 – 18 h 30
 vendredi: 12 h 30-15 h 30
 samedi: 13 h 30 – 17 h 30

www.askon.ca

19

... Comment savons-nous que cela fonctionne?

.... pour le public
.... pour les bibliothèques

www.askon.ca

20

Fréquentation d'ONdemande

combien de demandes d'information ONdemande a-t-il traitées en 2009?

29 400+ janv. - fév. 2010

12 254!

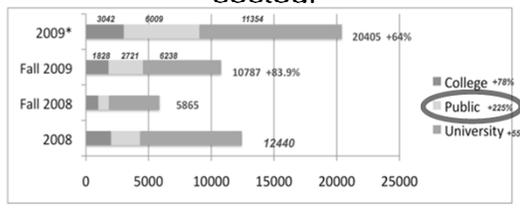
22 000 pour toute l'année 2009!




www.askon.ca

21

Fréquentation d'ONdemande par secteur



Year	College	Public	University	Total
2009*	3042	6009	11254	20405 (+64%)
Fall 2009	1828	2721	8238	10787 (+83.9%)
Fall 2008	-	-	5865	5865
2008	-	-	12440	12440

To Nov. 30




www.askon.ca

22

....sondage en fin de session

Question

Would you like us to email you a transcript of this chat?

Answers

yes

no

How did you learn about askON?

Used the service before

What did we help you with today?

Find sources or articles on my topic

Would you use askON again?

Yes

No

Tell us how we did today:

1-Poor - I did not receive the help I needed.

2-Fair - I received some help but not what I expected.

3-Good - I got what I expected.

4-Excellent - I got more than I expected.

Would you recommend askON to a friend?

Yes

No

If no, can you tell us why?

Please share any other comments that will help us improve and expand the askON service




www.askon.ca

23

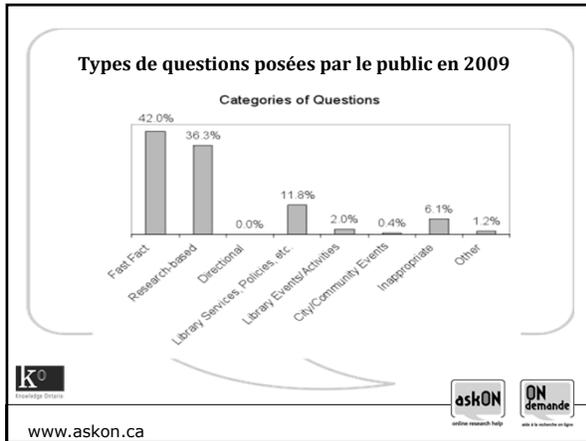
...satisfaction des visiteurs

askON exit survey ratings	Jan-Mar 08 Pilot Phase	Sept 8- Dec12 08	Jan 12 - Mar. 31 09	April 1 - May 31, 09	Sept 8 - Dec. 31, 09	Jan 01 - Mar 31, 2010
4-excellent - more than expected	48.3%	49.9%	46.6%	51.3%	50.1%	55.3%
3-good - what was expected	38.6%	33.5%	35.4%	33.2%	35.6%	29.6%
2-fair - some help, but not what was expected	9.8%	11.2%	12.8%	10.0%	11.1%	11.4%
1-poor - did not receive any help	3.3%	5.4%	5.1%	5.4%	3.2%	3.7%
			Avg response rate 18.8%			Avg response rate 13%




www.askon.ca

24



25



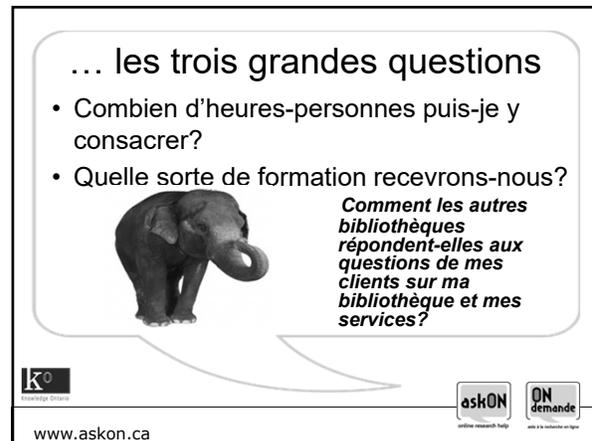
27

...partenariat

ONdemand	Bibliothèques partenaires
• coordination centrale	• coordonnateur du site
• programmation de groupes	• personnel
• formation	• formation locale
• coffre à outils	• exécution technique
• marketing (de haut niveau)	• marketing local
• évaluation	• évaluation locale

www.askon.ca

28



29

Fall 2009 askON Schedule starts September 6, 2009

	Mon	Tues	Fri	Sat	Sun	
12:30-1:30pm	erie, ott, oak	inn, ott, sdg	inn, geor, oak	cam, ferie, king	ott, thry, inn	north, lon, VOL
1:30-2:30pm	wind, com, ball	ibay, oak, king	ibay, tapt, sdg	ibay, tapt, sdg	oak, bar, geor	pec, vau, lon, com, bram
2:30-3:30pm	lan, ferie, ham	kit, lon, ham	dry, lon, ham	inn, bram, ham	well, mid, osh	pic, stc, osh, oak, VOL
3:30-4:30pm	bar, ann, mid	lon, ham, asp	vau, bar, king	kit, lon, bram	ham, thry, stc	pic, wind, stc, bram, cam
4:30-5:30pm	kit, sud, king	kit, pec, vau	kit, vau, stc	lon, vau, asp		
5:30-6:30pm	well, geor, ball	wind, pec, osh	mid, cam, geor	bar, lon, asp		
6:30-7:30pm	well, bram, sud	cam, ham, osh	kit, vau, bram	lon, stc, cam		
7:30-8:30pm	dry, well, bram	vau, ham, osh	kit, ham, bram	vau, lon, inn		
8:30-9:30pm						

Fall 2009 OnDemand Schedule starts September 6, 2009

	Mon	Tues	Wed	Thurs	Fri	Sat	Sun
12:30-1:30pm	sud	sud	pic	pic	sud		
1:30-2:30pm	vfr	hear	vfr	sud	north	com	
2:30-3:30pm	com	ott	wind	ott	ott	ott	
3:30-4:30pm	king	king	geor	well			
4:30-5:30pm	north	pec	pic	north			
5:30-6:30pm	mb	mb	north	sud			
6:30-7:30pm	ball	sud	ball				
7:30-8:30pm							

www.askon.ca

30

... heures du personnel

- Pas de formule stricte, lignes directrices; « négociation »
- Les plus grandes bibliothèques fournissent davantage de ressources; les plus petites, moins
- Chercher à atteindre l'équilibre dans l'apport des ressources, tout en conservant la capacité d'offrir des services de qualité et de prolonger les heures de service
- Des stagiaires prêtent main-forte pour les périodes plus difficiles à doter en personnel
- Modèle de « district » pour les très petites bibliothèques

www.askon.ca

31

This chart shows a range of hours a library might expect to contribute weekly based on population.

Library Size / Pop. Served	Large >100K	Medium 30-100K	Small 15-30K	Very Small <15K
Hours per week	8-15	5-10	3-6	2-3

source: www.askon.ca/libraryinfo.html

à titre indicatif seulement!!!!

www.askon.ca

32

...programme de formation

- Normes **RUSA** pour les biens par rapport à l'exécution
- Formation du formateur
- Outils et ressources de formation dans le portail du personnel
- Environnement reflété de formation et d'entraînement
- Formation par paires
- Programme de formation virtuel

www.askon.ca

33

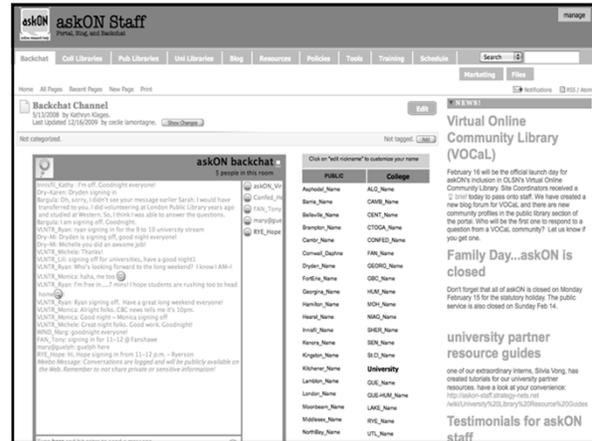
... portail du personnel
d'ONdeman

- « En coulisses »
- Historique du clavardage que tout le personnel peut partager et consulter
- Profils des bibliothèques et comptes d'invités
 - politiques/procédures
 - blogue
 - nouvelles et ressources



www.askon.ca

34



askON Staff
VIRTUAL ONLINE COMMUNITY LIBRARY

Backchat Channel
5:13:08 PM by Kathryn Klages
Last Updated: 12/16/2009 by Nicole Bernsten

askON backchat - 5 people in this room

Public	Change
Asphodel_Name	AIC_Name
Barrie_Name	CAME_Name
Belleville_Name	CTOON_Name
Brampton_Name	CTOON_Name
Cambridge_Name	CTOON_Name
Cornwall_Name	FAN_Name
Dryden_Name	GEORG_Name
Foxboro_Name	GEORG_Name
Georgina_Name	HAM_Name
Hamilton_Name	MDL_Name
Markham_Name	NAC_Name
North York_Name	SHEP_Name
Scarborough_Name	SEN_Name
Simcoe_Name	RIO_Name
Unionville_Name	UNIVERSITY
Whitby_Name	QUE_Name
Woodbine_Name	QUE-AMM_Name
Yorkville_Name	LAKE_Name
Yorkville_Name	RIV_Name
Yorkville_Name	OTL_Name

Virtual Online Community Library (VOCaL)

February 18 will be the official launch day for askON's inclusion in QLDN's Virtual Online Community Library. Site Coordinators received a 2 hour today to pass onto staff. We have created a new blog forum for VOCaL, and there are new community profiles in the public library section of the portal. Who will be the first one to respond to a question from a VOCaL community? Let us know if you get one.

Family Day...askON is closed

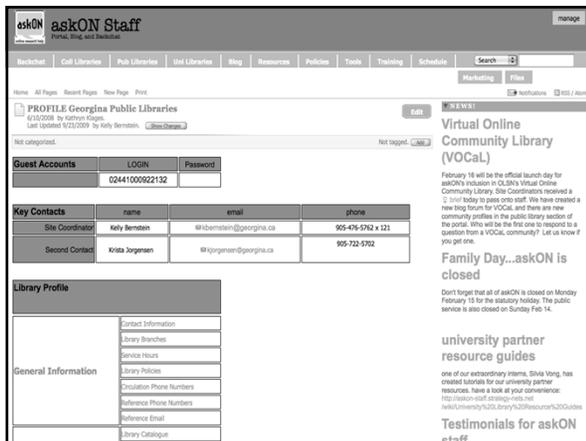
Don't forget that all of askON is closed on Monday February 15 for the statutory holiday. The public service is also closed on Sunday Feb 14.

university partner resource guides

one of our extraordinary teams, Silvia Yong, has created tutorials for our university partner resources. Have a look at your convenience: <http://resources.ashg.org/askON>

Testimonials for askON staff

35



askON Staff
VIRTUAL ONLINE COMMUNITY LIBRARY

PROFILE: Georgina Public Libraries
6/13/2009 by Kathryn Klages
Last Updated: 6/22/2009 by Nicole Bernsten

Guest Accounts

LOGIN	Password
0244100922132	

Key Contacts

name	email	phone
Site Coordinator: Kelly Bernsten	kbernst@georgina.ca	905-476-5762 x 121
Second Contact: Krista Zоргensen	kzorgensen@georgina.ca	905-722-5702

Virtual Online Community Library (VOCaL)

February 18 will be the official launch day for askON's inclusion in QLDN's Virtual Online Community Library. Site Coordinators received a 2 hour today to pass onto staff. We have created a new blog forum for VOCaL, and there are new community profiles in the public library section of the portal. Who will be the first one to respond to a question from a VOCaL community? Let us know if you get one.

Family Day...askON is closed

Don't forget that all of askON is closed on Monday February 15 for the statutory holiday. The public service is also closed on Sunday Feb 14.

university partner resource guides

one of our extraordinary teams, Silvia Yong, has created tutorials for our university partner resources. Have a look at your convenience: <http://resources.ashg.org/askON>

Testimonials for askON staff

36



welcome to askON libraries' information page

askON is growing!
How can your library take part?

Interested? [Public Library Profile for Academic Library Support](#)

About askON
askON Toolkit Tour
FAQs
Market Samples
Report Samples
Service Schedule

Welcome to our participating library kit. The information in this kit is intended to help interested libraries and their management understand how askON functions and answer some of your key questions surrounding:

- library commitment
- technical requirements
- support resources and training tools
- service quality

www.askon.ca/libraryinfo.html

As of September 2009 the following libraries are partners in the askON service:

Public Libraries

Asphodel-Norwood	Moonbeam
Barrie	North Bay
Belleville	Oakville
Brampton	Oshawa
Cambridge	Ottawa Public Library
Collingwood	Pickering
Cornwall	Powassan
Dryden	Prince Edward County
Et. Erie	St. Catharines
Georgina Township	

37

...des questions?



www.askon.ca

38

... Pour nous joindre

Virginia Roy, chef de projet
vroy@knowledgeontario.ca

Jan Dawson, coordonnatrice de projet
jdawson@knowledgeontario.ca

www.askon.ca
www.askon.ca/libraryinfo.html

39