

### Ouverture du Moniteur de Chat

(Voir **Ressources** plus bas pour des informations sur la configuration du navigateur.)

- 1 Ouvrez votre navigateur.
- 2 Désactivez tout bloqueur de fenêtres intempestives.
- 3 Allez au <http://www.questionpoint.org/>
- 4 Cliquez sur **Librarian Logon** (dans le haut de l'écran) : l'écran de connexion à QuestionPoint apparaît.
- 5 Choisissez le français puis cliquez sur **Go** pour obtenir l'interface en français.  
(Ajoutez l'adresse dans vos Favoris pour éviter de répéter les étapes 2 et 3.)
- 6 Inscrivez votre **Code d'autorisation pour QuestionPoint** (Numéro d'utilisateur).
- 7 Inscrivez votre **Mot de passe pour QuestionPoint**. (Vous devez respecter les lettres majuscules et minuscules.)
- 8 Cliquez sur le bouton **Connexion** pour ouvrir l'écran Mon QuestionPoint.
- 9 Si vous le désirez, cliquez sur **Outil de surveillance du Chat** dans les Liens rapides pour voir le statut de vos files d'attente. Cliquez sur Accueil lorsque vous avez terminé.
- 10 Cliquez sur **Ouvrir le Chat** dans la section Liens rapides pour ouvrir le moniteur pour la surveillance du Chat. Le Moniteur de Chat est ouvert dans une nouvelle fenêtre.
- 11 Laissez la fenêtre de QuestionPoint ouverte lorsque vous surveillez le Chat. Vous pouvez toutefois la minimiser.
- 12 Sélectionnez des files d'attente et cliquez sur **Enregistrer**. (Voir la section **Ressources** pour plus d'informations.)
- 13 Facultatif — Redimensionnez le Moniteur de Chat et cliquez sur **Paramètres** pour sélectionner vos préférences pour les avis de nouvelles demandes et pour modifier la taille des caractères.

### Répondre à une demande de Chat

- 1 Cliquez sur **OK** pour fermer les fenêtres éclair (s'il y a lieu) ; allez sous l'onglet **Nouvelles** sous **Chat de l'utilisateur**.
- 2 Placez le pointeur de la souris sur le nom de l'utilisateur pour voir un aperçu de la question.
- 3 Cliquez sur le nom de l'utilisateur pour accepter sa demande.
- 4 Lorsque les informations sur l'utilisateur sont chargées, envoyez-lui un message ou un script.

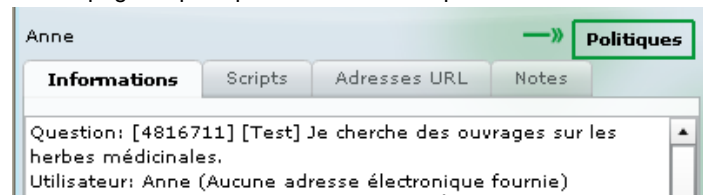
### Session active

Le Moniteur de Chat contient la transcription de votre session de Chat active, incluant la question et le nom de l'écran de l'utilisateur provenant du formulaire de demande de Chat.

Anne

**Question:** [Test] Transcription de la session de Chat: Je cherche des ouvrages sur les herbes médicinales.  
**DansereauTomD:** Note: Nom de l'écran de l'utilisateur: Anne  
**DansereauTomD:** Vous chattez avec le bibliothécaire 'DansereauTomD' à la bibliothèque.

Il contient également des informations sur l'utilisateur et un lien vers la page de politiques de sa bibliothèque.



Pour aller à une autre session active, sélectionnez cette session

sous l'onglet « **Mes sessions** ».. **Mes sessions (1)**

### Assistance

**Contactez le personnel de soutien d'OCLC :**

Courriel : [support@oclc.org](mailto:support@oclc.org)

Téléphone : 1-800-848-5800 (USA et Canada)

ou +1-614-793-8682

(7 h à 21 h, heure de l'est, du lundi au vendredi)

**Pour commenter ce guide :**

<http://www.surveymonkey.com/s.asp?u=685031335509>

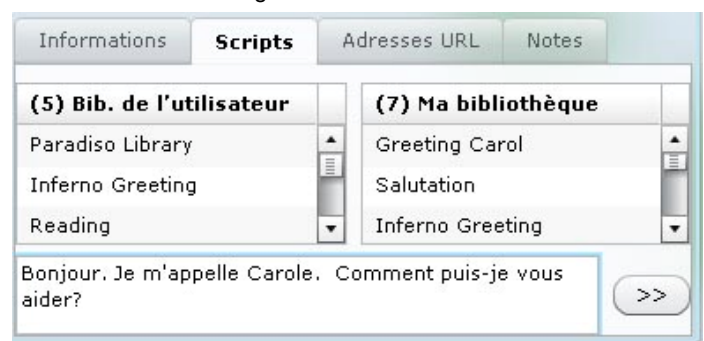
### Durant une session de Chat

#### Envoyez un message

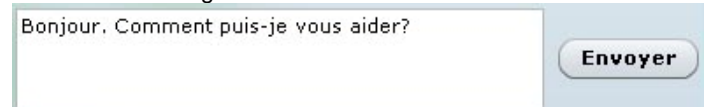
- 1 Inscrivez ou collez le message dans la boîte de message.
- 2 Appuyez sur la touche Entrée de votre clavier ou cliquez sur Envoyer.

#### Envoyer un script

- 1 Cliquez sur l'onglet **Scripts**.
- 2 Sélectionnez un script afin de voir le texte dans la boîte d'aperçu.
- 3 Cliquez sur le bouton des flèches pour déplacer ce texte vers la boîte de message.



- 4 Modifier le message si nécessaire.



- 5 Appuyez sur **Entrée** ou cliquez sur **Envoyer** pour envoyer le message à l'utilisateur.

## Pousser (envoyer) une page Web

- 1 Cliquez sur l'onglet **URL**.
- 2 Sélectionnez une adresse URL pour voir cette URL dans la boîte d'aperçu.  
Ou, inscrivez ou collez une URL dans la boîte d'aperçu.
- 3 Cliquez sur le bouton **Aperçu** pour voir la page avant de l'envoyer.
- 4 Modifier l'URL dans la boîte d'aperçu si nécessaire.
- 5 Cliquez sur le bouton des flèches pour déplacer cette URL vers la boîte de message.
- 6 Cliquez sur le bouton **Envoyer** pour envoyer la page à l'utilisateur.
- 7 Assurez-vous que l'utilisateur voit la page.

## Conseils et rappels

- Utilisez Internet Explorer pour le Chat si vous utilisez également la co-navigation. Vous pouvez utiliser Internet Explorer ou Firefox pour le Chat si vous n'utilisez jamais la co-navigation.
- Utilisez un navigateur pour QuestionPoint et pour le Chat et un autre navigateur pour vos recherches et autres activités Web afin d'éviter de fermer vos sessions de Chat par inadvertance.
- Limitez le nombre d'applications ouvertes sur votre ordinateur.
- Vérifiez et clarifiez la question de l'utilisateur.
- Rappelez à l'utilisateur qu'il doit cliquer sur **Quitter le Chat** pour recevoir une transcription de sa session de Chat.
- Envoyez souvent des messages à l'utilisateur pour qu'il reste en communication.
- Expliquez à l'utilisateur ce que vous faites et assurez-vous qu'il voit toutes les pages que vous lui envoyez.
- Assurez-vous que vous avez répondu à toutes les questions de l'utilisateur avant de mettre fin à votre session de Chat avec celui-ci.
- Acheminement d'une question à un autre bibliothécaire :
  - Utilisez le bouton Acheminer durant la session.
  - Assignez un code de résolution à la fin de la session.
  - Consultez plus tard la session acheminée dans le module **Service de référence** de QuestionPoint sous : Questions > Acheminées.

## Co-navigation

### Pour entreprendre la co-navigation

- 1 Cliquez sur le bouton **Co-navigation** pour ouvrir la console de co-navigation. 
- 2 Attendez que le message « L'utilisateur s'est joint à la session de co-navigation » soit présenté.


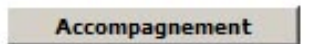


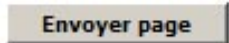


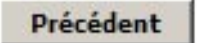
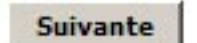
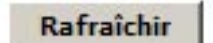
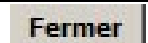
**DansereauTomD:** Session de co-navigation créée par le bibliothécaire  
**Anne:** L'utilisateur s'est joint à la session de co-navigation.

## Co-navigation ou accompagnement


Si vous voyez ceci dans les informations sur l'utilisateur	Ça signifie que le navigateur de l'utilisateur est
Co-navigation : Oui	Entièrement compatible avec la co-navigation.
Co-navigation : Non	N'est <b>pas</b> entièrement compatible avec le co-navigateur mais vous pouvez l'accompagner.


Avec la fonctionnalité « Accompagner », l'utilisateur ne peut pas co-naviguer dans des bases de données qui demandent une authentification (comme les bases de données sous licence), vous envoyer des pages ou voir des formulaires que vous remplissez.


### Lors de la co-navigation

Cliquez sur ce bouton :	Si vous voulez :
	Interrompre la co-navigation afin que l'utilisateur ne voit pas ce que vous faites. Ce bouton apparaît lorsque vous commencez la co-navigation si le navigateur de l'utilisateur est entièrement compatible avec celle-ci.
	Mettre en marche la fonction Accompagnement pour envoyer des pages automatiquement à l'utilisateur. Ce bouton apparaît lorsque vous commencez la co-navigation si le navigateur de l'utilisateur <b>n'est pas</b> entièrement compatible avec celle-ci.
	Reprendre la co-navigation afin que l'utilisateur voit ce que vous faites.
	Interrompre momentanément l'accompagnement afin que les pages ne soient plus automatiquement envoyées à l'utilisateur.
	Envoie la page actuelle à l'utilisateur : utiliser uniquement lors de l'interruption momentanée de la co-navigation ou de l'accompagnement.
	Empêche l'utilisateur de changer de pages durant la co-navigation.
	Permet à l'utilisateur de changer de pages durant la co-navigation.
 	Permet d'aller aux pages affichées précédemment (utilisez au lieu du bouton du navigateur).
	Rafraîchit la page active (utilisez au lieu du bouton du navigateur).
	Ferme la co-navigation ou l'accompagnement (ne ferme pas la session de Chat).

### Pour envoyer une page à l'utilisateur :

- Cliquez sur un lien dans la page active.
- Ou inscrivez ou sélectionnez une URL dans l'un des outils suivants et cliquez sur  pour l'envoyer.
- **Note** - Ces outils sont situés sous les boutons de co-navigation.

URL:  

Mes URL favoris:  

### Pour mettre l'accent sur une partie de la page :

Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur un lien à code fixe ou une image afin d'afficher un pointeur en forme de triangle rouge dans la console du bibliothécaire et la fenêtre de Chat de l'utilisateur.

### Fermer la co-navigation

Pour terminer la co-navigation et terminer la session de Chat :

- 1 Cliquez sur le bouton **Fermer** dans la console de co-navigation du bibliothécaire.
- 2 Cliquez sur **Oui** lorsqu'un message vous demande si vous voulez fermer la fenêtre.

## Fermer une session de Chat

Fermer chaque session de Chat individuelle comme décrit ci-dessous afin de maintenir la performance optimale du système.

- 1 Fermez la co-navigation avec un utilisateur s'il y a lieu.
- 2 Assurez-vous que vous avez répondu à toutes les questions de l'utilisateur et confirmez qu'il y aura un suivi s'il y a lieu.
- 3 Cliquez sur le bouton **Fermer session**.  
Le système efface la session de votre liste de sessions actives (onglet Mes sessions) et envoie la transcription à l'adresse électronique de l'utilisateur s'il y en a une.
- 4 Sélectionnez un code de résolution et cliquez sur **Ajouter**.
- 5 Si vous le désirez :
  - Sélectionnez jusqu'à quatre codes descriptifs. Note — Ajoutez ces codes uniquement pour les utilisateurs de votre bibliothèque.
  - Ajoutez une note du bibliothécaire et cliquez sur **Envoyer**.
  - Ajoutez un message pour l'utilisateur et cliquez sur **Envoyer** pour envoyer le message et la transcription à l'adresse électronique fournie par l'utilisateur.
- 6 Cliquez sur **Fermer** pour effacer la session dans le Moniteur de Chat.





Le code de résolution, les codes descriptifs et notes du bibliothécaire sont uniquement ajoutés dans la transcription de QuestionPoint. Chaque message à l'utilisateur lui est envoyé dans une autre copie de la transcription.

## Fermeture du Moniteur de Chat

Vous devez vous déconnecter lorsque vous avez terminé votre service de référence.

- 1 Fermez toutes les sessions de Chat actives.
- 2 Si un autre bibliothécaire doit vous remplacer, cliquez sur l'onglet **Bibliothécaires** pour voir si la personne qui doit vous remplacer est connectée.
- 3 Cliquez sur **Fermer**.
- 4 Cliquez sur **Fermer la fenêtre**.
- 5 Retournez à l'écran de QuestionPoint.
- 6 Sortez de QuestionPoint si vous avez fini de l'utiliser.

## Résolution de problèmes

- Vérifiez la connexion de l'utilisateur sous Mes sessions :  
 Bonne |  Lente ou ne répond |  La connexion a été coupée.
- Si un utilisateur voit un écran vide lors de la co-navigation, demandez-lui d'effacer les fichiers Internet temporaires de la mémoire cache de son navigateur.
- Si un utilisateur ne répond pas à vos messages immédiatement, attendez que  apparaisse avant de fermer la session.
- Documentez les problèmes lorsque vous demandez de l'assistance technique. Incluez le numéro de question.

## Ressources

- **Exigences système et configuration du navigateur** :  
[http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/chatsetup\\_fr.pdf](http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/chatsetup_fr.pdf)
- **Matériel de formation** (en anglais) :  
<http://www.questionpoint.org/education/index.html>
- **Documentation** :  
<http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/index.html>
- **Aide en ligne sur le Chat** incluant les paramètres, les transcriptions et la fermeture de sessions.  
[http://www.questionpoint.org/crs/html/help/fr/ask/ask\\_flash\\_menu.html](http://www.questionpoint.org/crs/html/help/fr/ask/ask_flash_menu.html)
- **Ressources collectives** (en anglais) :  
<http://wiki.questionpoint.org/>
- **Blogue** incluant des conseils d'utilisation (en anglais) :  
<http://questionpoint.blogs.com/>