

Répondez aux
demandes de
référence

en tout temps.

Gérez tous les services de référence dans un seul système.

QuestionPoint offre un système de gestion de référence virtuelle complet intégrant la messagerie instantanée, la messagerie électronique, une base de connaissances de référence, des rapports et des outils d'analyse qui vous donnent un aperçu détaillé des activités de référence. QuestionPoint est basé sur le partage : avec la bibliothèque au coin de la rue, dans une autre province ou à l'autre bout du monde. En partageant le temps du personnel, les bibliothèques peuvent prolonger leurs heures de service en se joignant à une communauté mondiale de professionnels de la référence. Les options de groupe flexibles de QuestionPoint permettent aux bibliothèques de conserver leurs partenariats existants tout en participant à la coopérative mondiale de référence QuestionPoint.

Offrez des services de référence jour et nuit.

Augmentez vos heures de service et offrez de la référence en ligne en temps réel par le biais de la Coopérative de référence 24/7 de QuestionPoint. Grâce à ce réseau mondial de référence, des bibliothécaires professionnels issus des bibliothèques participantes et le personnel de soutien de QuestionPoint assurent votre service de messagerie instantanée afin que vos utilisateurs reçoivent une assistance fiable et personnalisée 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Le service de gestion de référence **QuestionPoint** fournit aux bibliothécaires les outils pour gérer tous les aspects d'un service de référence, y compris des widgets pour la messagerie instantanée et des rapports statistiques. De plus, le réseau de référence coopérative de QuestionPoint vous offre la possibilité d'assurer la couverture de votre service de référence virtuelle en tout temps.

Offrez **des services de référence de qualité** en ligne, en personne et en tout temps.

Partagez votre savoir-faire. QuestionPoint comprend l'accès à une base de connaissances locale et à la base de connaissances globale qui est entretenue par les bibliothèques participantes. Votre bibliothèque ou votre groupe peut entretenir une base de connaissances locale qui sera personnalisée selon les besoins de vos utilisateurs. Vous pouvez également utiliser et enrichir la base de connaissances globale qui constitue la somme des efforts de tous les membres de QuestionPoint.

Joignez les utilisateurs par divers moyens.

Communiquez avec vos utilisateurs grâce à la messagerie instantanée en utilisant des widgets ou des formulaires Web. Les widgets s'intègrent facilement à la plupart des systèmes de gestion de bibliothèques et des systèmes d'apprentissage, c'est-à-dire partout où vos utilisateurs sont susceptibles de vous poser des questions. Le contact est également possible par courriel. N'importe qui ayant un navigateur Web à sa portée peut utiliser QuestionPoint. Pour communiquer, aucun téléchargement d'application additionnelle n'est nécessaire de la part de la bibliothèque ou de l'utilisateur.

Gérez les demandes de référence en personne et par téléphone.

La gestion des transactions de référence permet également d'assurer le suivi des demandes de référence en personne, par téléphone et en ligne. Ainsi, vous pouvez traiter les demandes, assigner les questions ou les acheminer à un expert au moyen d'une interface Web unique et intégrée. Des rapports statistiques fournissent des détails sur les modèles d'utilisation et les activités de référence.

Augmentez vos heures de service sans ajouter de personnel.

En étant membre de la coopérative de référence de QuestionPoint, vous pouvez augmenter vos heures de service sans devoir prolonger les heures de travail de votre personnel. Votre bibliothèque peut participer de façon modeste à la coopérative en assurant le service pour d'autres bibliothèques quelques heures par semaine. Si vous désirez une couverture de votre service de référence jour et nuit, les bibliothécaires professionnels de la Coopérative de référence 24/7 peuvent s'en charger.

Travaillez avec vos groupes préférés. Des options flexibles d'adhésion permettent aux bibliothèques de faire partie simultanément de différents groupes de référence, par exemple un système de gestion de bibliothèques, un consortium local, une initiative nationale ou un groupe spécialisé.

Pour plus de détails, visitez le [oc.lc/QuestionPoint-FR](https://oclc.org/questionpoint-fr)

Découvrez comment votre bibliothèque peut rejoindre la communauté de référence QuestionPoint, demandez une démonstration ou une proposition de prix, et plus.

Parce que ce qui est connu doit être partagé.

