

également en mesure de l'aider à déterminer s'il peut améliorer ses façons de procéder grâce à l'utilisation d'outils et de ressources de gestion de l'information. « Le succès de la stratégie ministérielle visant à s'appuyer sur la technologie pour réaliser son mandat repose sur l'atteinte de ces objectifs », a mentionné M. Douglas Rosenthal, chef de la Direction des services à la

clientèle (STC) du SIGNET et codirecteur du projet SLI.

Le projet SLI vise du même coup à encourager les clients à dire ce qu'ils pensent de tous les services centraux offerts par SKD et STD, et à faciliter ce processus, ce qui permettra d'adapter davantage les services à leurs besoins.

Le projet-pilote SLI sera géré à la fois par STD et SKD, et des employés spécialisés dans les services, qui travaillent actuellement dans les BICO, à la bibliothèque et au soutien de la Tour SIGNET, y seront affectés. Tous les employés du SLI devront connaître au moins un des domaines liés à l'information ainsi que les objectifs du groupe-client; en outre, ils seront formés de manière à

pouvoir répondre à une gamme étendue de demandes. Ils pourront aussi se prévaloir des services centraux des deux directions générales, si besoin est (p. ex., contacter un administrateur de systèmes (AS) lorsqu'un problème survenu à un poste de travail ne peut être résolu). Étant donné la nature dynamique du projet, les services offerts évolueront en cours de route.

À quelles sources d'information donneront accès les SLI?

Comme on peut s'en rendre compte, les besoins en matière d'information varient d'un groupe à l'autre. Étant donné la diversité des besoins, les SLI donneront entre autres accès aux sources d'information suivantes : page de recherche d'Internet, page d'accueil du MAECI, CATS, Lexis/Nexis et/ou Reuters, dossiers BICO, certaines bases de données externes sur CD-ROM et fichier en ligne de la bibliothèque.

Aborder en équipe le service à la clientèle : notre succès dépend du vôtre

« Plus nos clients connaîtront les sources d'information et les méthodes de gestion de l'information, plus ils seront satisfaits et productifs », a indiqué M. Doug Rosenthal. « En s'attachant à répondre aux besoins des clients, la Direction générale des systèmes d'information et la Direction générale des ressources documentaires pourront offrir un service plus efficace, ce dont le Ministère bénéficiera. Notre avenir repose sur ce genre de collaboration. »

Avis aux nouveaux utilisateurs L'aide en direct, pour vous en sortir par vos propres moyens

John Lobsinger (NROBI), un nouvel utilisateur du réseau SIGNET, nous a demandé de mettre en valeur la fonction d'aide en ligne offerte par ICONDESK. C'est avec grand plaisir que nous donnons suite à sa requête, avec l'espoir que ces renseignements bénéficieront à d'autres néophytes.

Il existe deux façons d'accéder au service d'aide en ligne offert par ICONDESK. Elles sont toutes deux simples et faciles à utiliser.

1. La touche F1. Il vous suffit de mettre en relief l'option au sujet de laquelle vous désirez obtenir des renseignements, puis d'actionner F1 pour que le système affiche une boîte de dialogue offrant des explications sur l'option qui vous intéresse. Supposons que vous désiriez réexpédier un message, mais que vous hésitez quant à la façon de procéder : il vous suffit de cliquer sur Message, de mettre en relief l'option Réexpédier et d'actionner ensuite la touche F1.
2. La fonction Aide de la barre de menus. Pour accéder à cette option, cliquez sur Aide, puis sur Contenu, puis suivez les instructions fournies.

N.B. : WordPerfect et Quattro Pro offrent aussi un service d'aide en ligne utilisant F1 et Aide.

La Direction des services à la clientèle du SIGNET (STC) recommande aux utilisateurs d'employer cette option, qui leur permettra d'acquérir une plus grande autonomie. Marie Morin, de STC, élabore actuellement un atelier sur le sujet. Vérifiez à quel moment il sera offert en consultant les prochains programmes des ateliers du SIGNET. Dans les missions, les utilisateurs pourront consulter la documentation mise au point en vue de cet atelier — demandez-la à votre AS!

Un truc « vert »

- Prenez d'abord connaissance de vos messages électroniques à l'écran. N'imprimez les messages que lorsque cela est nécessaire.
- Lorsque vous mettez la touche finale à un texte, servez-vous de l'option Visual de WordPerfect pour vérifier le document, de manière à réduire le nombre de copies papier que vous devrez imprimer.