

les bibliothèques / UdeM



bib

A large, thick red curved line resembling a smile, positioned below the word 'bib'.



STATISTIQUES DE RÉFÉRENCE : UN PROJET DE DONNÉES QUALITATIVES À LA BLSH

CATHERINE FORTIER, DANNY LÉTOURNEAU ET LYNE WELSH
BIBLIOTHÈQUE DES LETTRES ET SCIENCES HUMAINES
17 avril 2014

POURQUOI UN PROJET DE DONNÉES QUALITATIVES ?

L'ÉCHELLE READ

LE PROJET À LA BLSH

QUELQUES RÉSULTATS

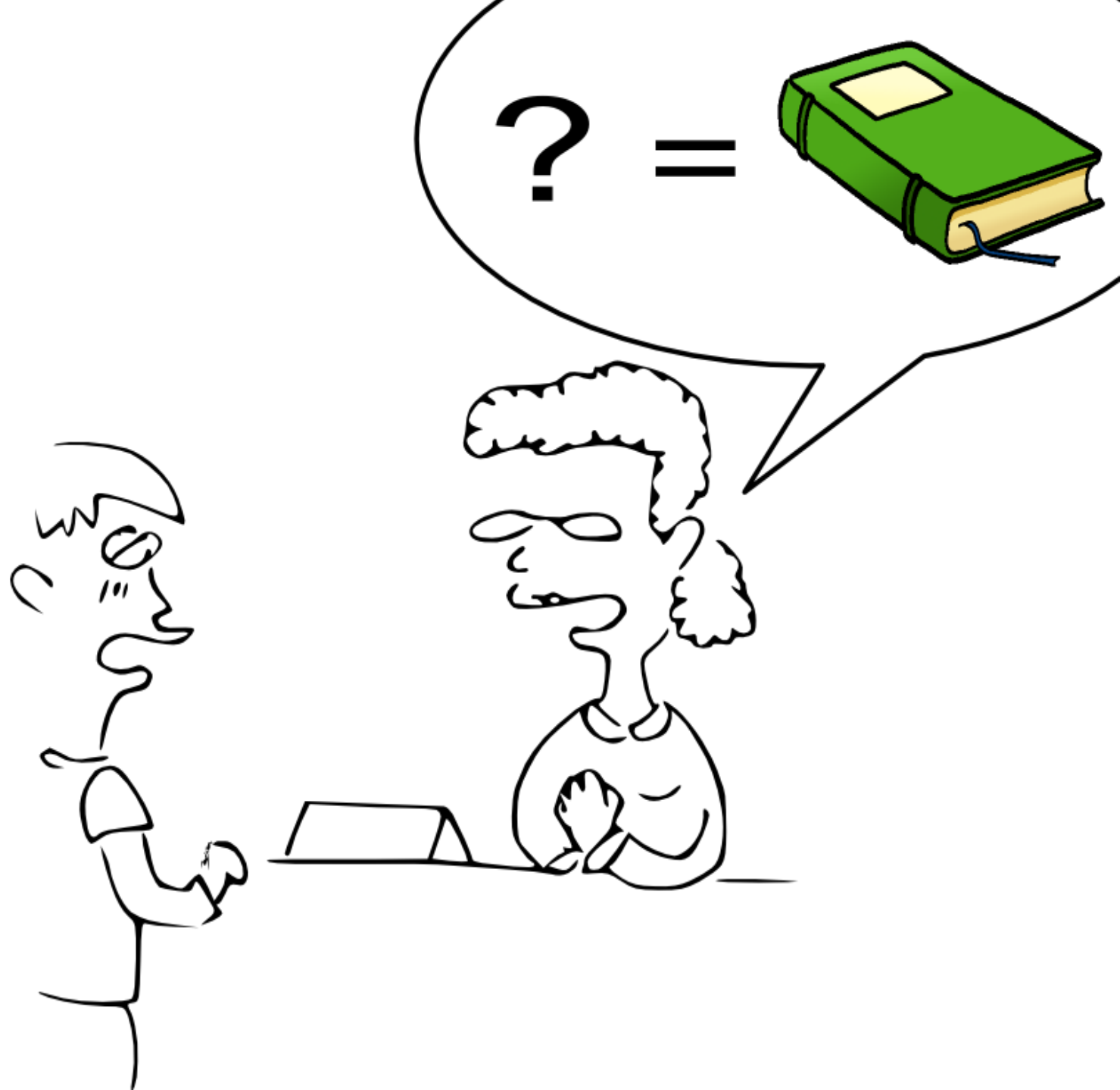
BILAN PROVISOIRE

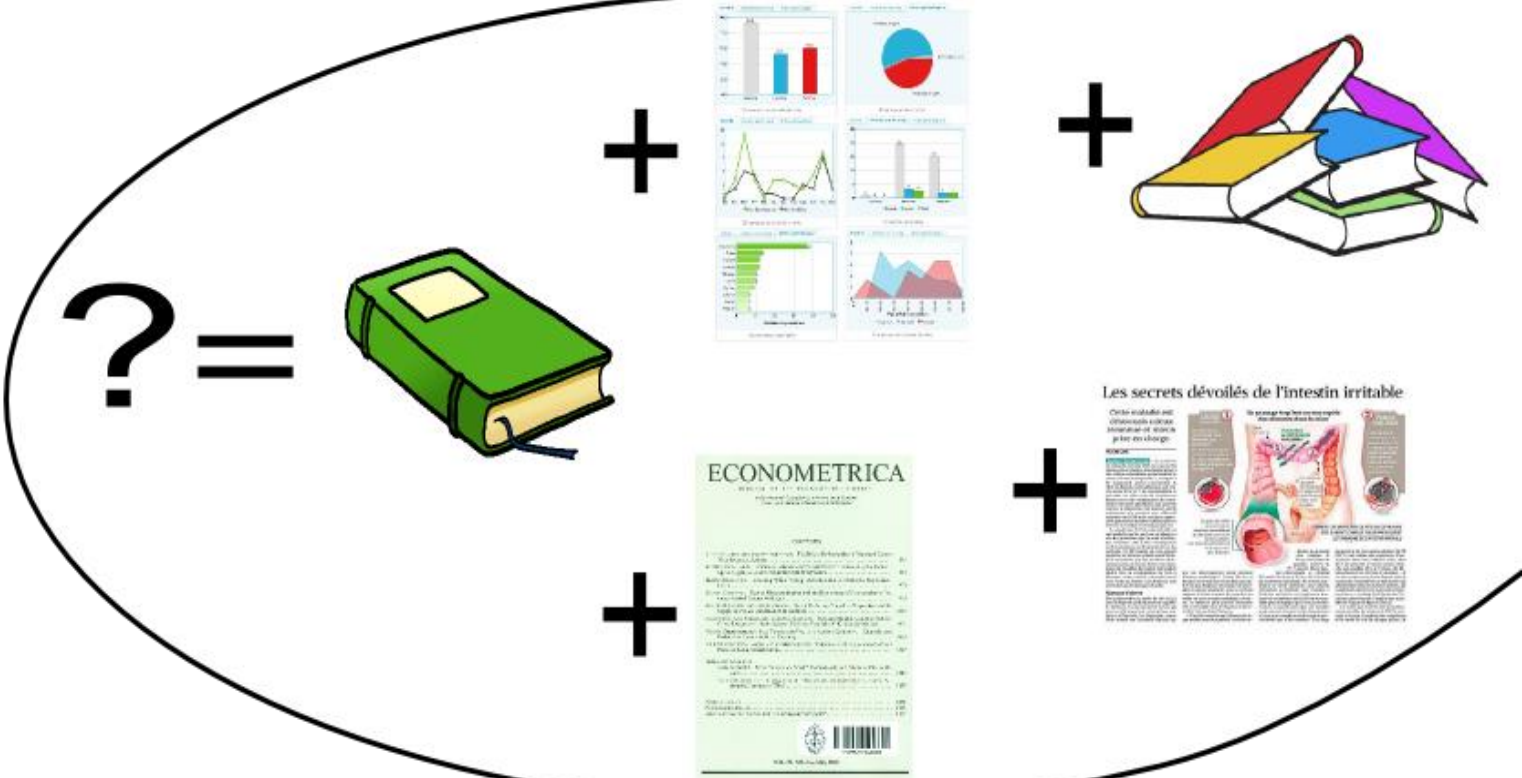
CONCLUSION

Pourquoi un projet de données qualitatives ?

- Pour mieux analyser l'activité de la référence (statistiques de fréquentation à la baisse)
- Pour répondre au besoin de mieux traduire le niveau d'effort et d'expertise exigé pour répondre aux questions de référence
- Pour rendre compte des changements dans nos pratiques
- Pour explorer un outil d'évaluation plus précis







? =



+



+



+



+



+



+



+



+



L'échelle READ

- Un système de mesure traduisant le niveau d'effort et d'expertise exigé pour répondre aux questions de référence.
- Créée en 2003 par deux chercheuses américaines
 - Gerlich, Bella Karr (Georgia College and State University)
 - Berard, Lynn G. (Carnegie Mellon University)
- Une étude a été menée en 2007 impliquant 14 établissements universitaires.
- Cette mesure qualitative, sur une échelle de 6 niveaux , met l'accent sur les compétences, les connaissances, les techniques et les outils utilisés lors des demandes de référence.

Les statistiques de référence : l'approche quantitative versus qualitative

Approche quantitative

« Démarche numérique en matière de collecte et d'analyse de données en vue de la description et de l'explication de certains phénomènes. Cette démarche est surtout associée à la méthode d'enquête et à la méthode expérimentale ».

Approche qualitative

« Démarche non numérique en matière de collecte et d'analyse des données, qui vise la mise au jour des significations et des récurrences sous-jacentes. Cette démarche est utilisée en recherche exploratoire ».

L'échelle READ : Niveau 1

- Moins d'1 min (à titre indicatif seulement)
- Ce sont les réponses qui nécessitent le **moins d'effort**.
- **Aucune connaissance**, capacité ou expertise spécifique n'est nécessaire.
- **Aucune consultation** de sources n'est nécessaire.

indications pour se diriger
heures d'ouverture
emplacement des différents points de service de la
bibliothèque

L'échelle READ : Niveau 2

- 1 à 5 min (à titre indicatif seulement)
- Ce sont des réponses qui nécessitent **un peu d'effort**.
- Des connaissances, capacités ou expertises spécifiques **minimales** sont nécessaires.
- Les réponses peuvent nécessiter la **consultation d'une source** particulière. Les informations sont d'ordre général et concerne **la bibliothèque, ses services et son fonctionnement**.

demandes concernant un service en particulier
explication sur notre système de localisation
une assistance minimale concernant l'équipement
informatique

L'échelle READ : Niveau 3

- 5 à 10 min (à titre indicatif seulement)
- Ce sont des réponses qui nécessitent **plus d'effort et de temps**.
- La consultation de **sources** de référence connues est **nécessaire**.
- Quelques **compléments d'information** de l'utilisateur peuvent être nécessaires.
- Les **connaissances et les habiletés de recherche** entrent en jeu.

des réponses qui requièrent la consultation de sources spécifiques (encyclopédies ou bases de données)
instructions de base sur la recherche dans le catalogue
indiquer des bases de données pertinentes

L'échelle READ : Niveau 4

- 10 à 20 min (à titre indicatif seulement)
- Les réponses aux questions de recherche nécessitent la **consultation de plusieurs sources**.
- Il pourrait être nécessaire de **consulter des spécialistes** de la question si une aide et des **indications approfondies sont nécessaires**.
- Les **connaissances et habiletés** du service à la référence sont **indispensables**.

former l'utilisateur à interroger les bases de données en utilisant des techniques de recherche complexes
aider l'utilisateur à préciser ou élargir sa recherche (en redéfinissant ou en clarifiant le sujet)

L'échelle READ : Niveau 5

- 20 à 45 min (à titre indicatif seulement)
- Aide à la recherche d'information nécessitant un **effort substantiel** et une **durée de l'entrevue de référence non négligeable**.
- Ultimement, il est nécessaire de **consulter des spécialistes du sujet**. Des **rendez-vous** doivent être pris avec les utilisateurs.
- De **multiples sources** sont utilisées.

étendre les recherches et l'utilisation de sources au-delà de celles qui sont localement disponibles

recherche au niveau des cycles supérieurs

problèmes dépassant le cadre des sources connues

L'échelle READ : Niveau 6

- 45 à 120 min (à titre indicatif seulement)
- Ce sont des réponses qui nécessitent le **plus de temps et d'effort**.
- La réponse aux recherches et demandes d'information **ne peut être immédiate** et le personnel est amené à effectuer des recherches et fournir un service **plus en profondeur** pour les besoins spécifiques.
- Cette catégorie couvre des services de recherche de type «**bibliothécaire disciplinaire**».

faire des recherches universitaires en profondeur et de niveau doctorat

contacter des fournisseurs externes pour obtenir des réponses spécifiques et du matériel de soutien destiné à la réalisation de publications

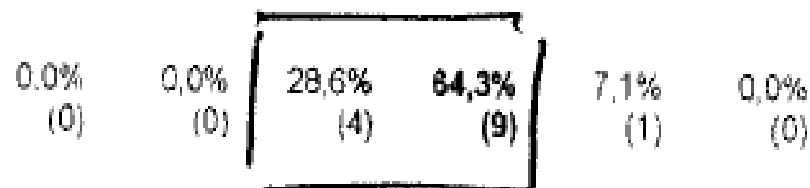
Le projet à la BLSH : les étapes

- Questionnaire de 80 énoncés provenant de toutes les disciplines
- Sondage Survey Monkey répondu par les bibliothécaires disciplinaires et la technicienne au bureau de référence
- Analyse des résultats
- Création d'une nouvelle échelle adaptée «BLSH»

Le projet à la BLSH : le sondage

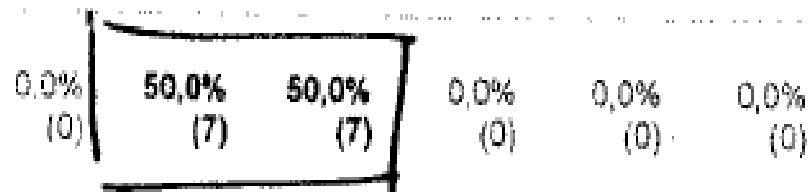
3-4

17. Je suis étudiante au doctorat en anthropologie à l'Université de Montréal. Je publie un article scientifique dans lequel je dois insérer une carte géographique de la région du Marwar en Inde. Savez-vous à quel endroit il est possible de me procurer une carte qui serait libre de droits.



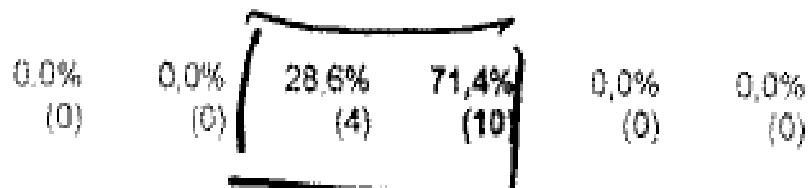
2-3

18. Comment puis-je citer un document électronique selon les normes de l'APA ?



3-4

19. Je recherche des articles qui traitent de la validité et de la fidélité du MMPI (Minnesota Multiphasic Personality Inventory).



Le projet à la BLSH : les résultats

- Encadrés : deux ou trois niveaux qui ont obtenu plus de 20% des votes pour une question
- Chevauchements des niveaux dans les réponses :
 - 2-3 : 13 questions sur 80
 - 3-4 : 34 questions sur 80
 - 3-4-5 : 6 questions sur 80
 - 4-5 : 13 questions sur 80
 - 5-6 : 2 questions sur 80

Le projet à la BLSH : la nouvelle échelle

ÉCHELLE BLSH

Niveau 1	<u>renseignements</u> sans consultation d'une source (localisations)
Niveau 2	<u>renseignements</u> avec consultation d'une source (services de la bibliothèque)
Niveau 3	questions de <u>référence et/ou initiations</u> de moins de 5 minutes
Niveau 4	questions de <u>référence et/ou initiations</u> de plus de 5 minutes
Niveau 5	questions de référence <u>complexes</u> , recherches approfondies et spécialisées, bibliographies, veille, etc.

Le projet à la BLSH : les niveaux

Niveau 1: Où sont les toilettes? Où se trouve la cote HV? Où sont les numériseurs?

Niveau 2 : Comment puis-je avoir accès à distance aux ressources? Comment fonctionnent les imprimantes? C'est quoi mon code d'accès? La bibliothèque EPC ferme à quelle heure? Combien puis-je emprunter de livres à la bibliothèque de droit?

Niveau 3 : Je cherche tel livre, l'avez-vous? Sommes-nous abonnés à tel périodique? Comment fait-on pour exporter des références dans Endnote à partir de ProQuest? J'étudie en science politique. Comment dois-je citer mes sources dans la bibliographie?

Le projet à la BLSH : les niveaux

Niveau 4 : Chercher avec un étudiant dans les différentes bases de données pour savoir laquelle serait la plus utile par rapport à son sujet. Toute recherche sur un sujet ou initiation à une ressource qui dure plus de 5 minutes.

Niveau 5 : Expliquer comment trouver des données probantes (souvent aux études supérieures) à l'intérieur de plusieurs ressources. Travailler sur un sujet où la documentation est plus difficile à repérer via nos ressources documentaires traditionnelles. Élaborer un profil de veille informationnelle. Réaliser une recension des écrits pour un projet de recherche.

Le projet à la BLSH : les règles

Règles générales pour l'entrée des statistiques dans l'échelle:

- **Une personne = une intervention. Il faut entrer le niveau le plus élevé.**
- **Exception : deux sujets de recherche différents = deux interventions.**

Le projet à la BLSH : l'outil informatique

FrmStats

Statistiques Mensuelles ?

Aide et référence

Nom:

Date:

heure:

Secteur:

Statistiques CREPUQ

	Virtuel	Non-virtuel
Questions de référence:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Initiations individuelles:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Profils DSI:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bibliographies:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soutien informatique:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Renseignements:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

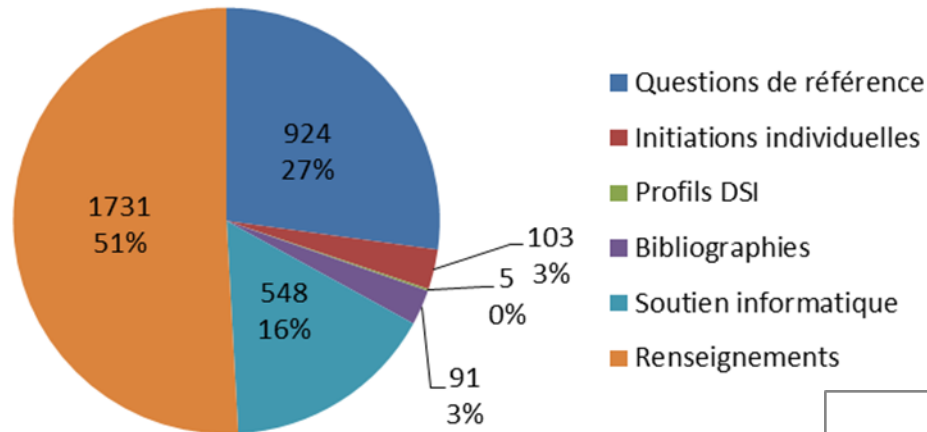
ReadScale

	Virtuel	Non-virtuel
Niveau 1 : renseignements sans consultation d'une source (localisations):	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Niveau 2 : renseignements avec consultation d'une source (services de la bibliothèque):	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Niveau 3 : questions de référence et/ou initiations de moins de 5 minutes:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Niveau 4 : questions de référence et/ou initiations de plus de 5 minutes:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Niveau 5 : questions de référence complexes, recherches approfondies et spécialisées, bibliographies, veille, etc.:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

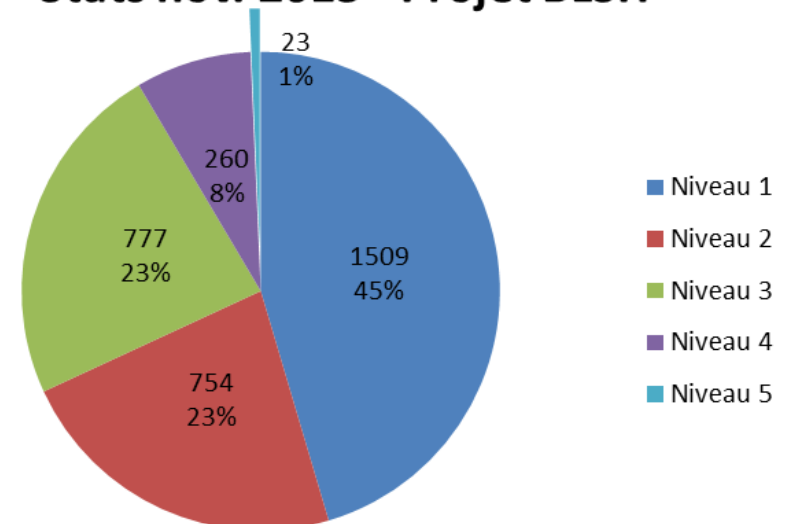
Enregistrer Consultation Quitter

Quelques résultats : CRÉPUQ vs PROJET BLSH

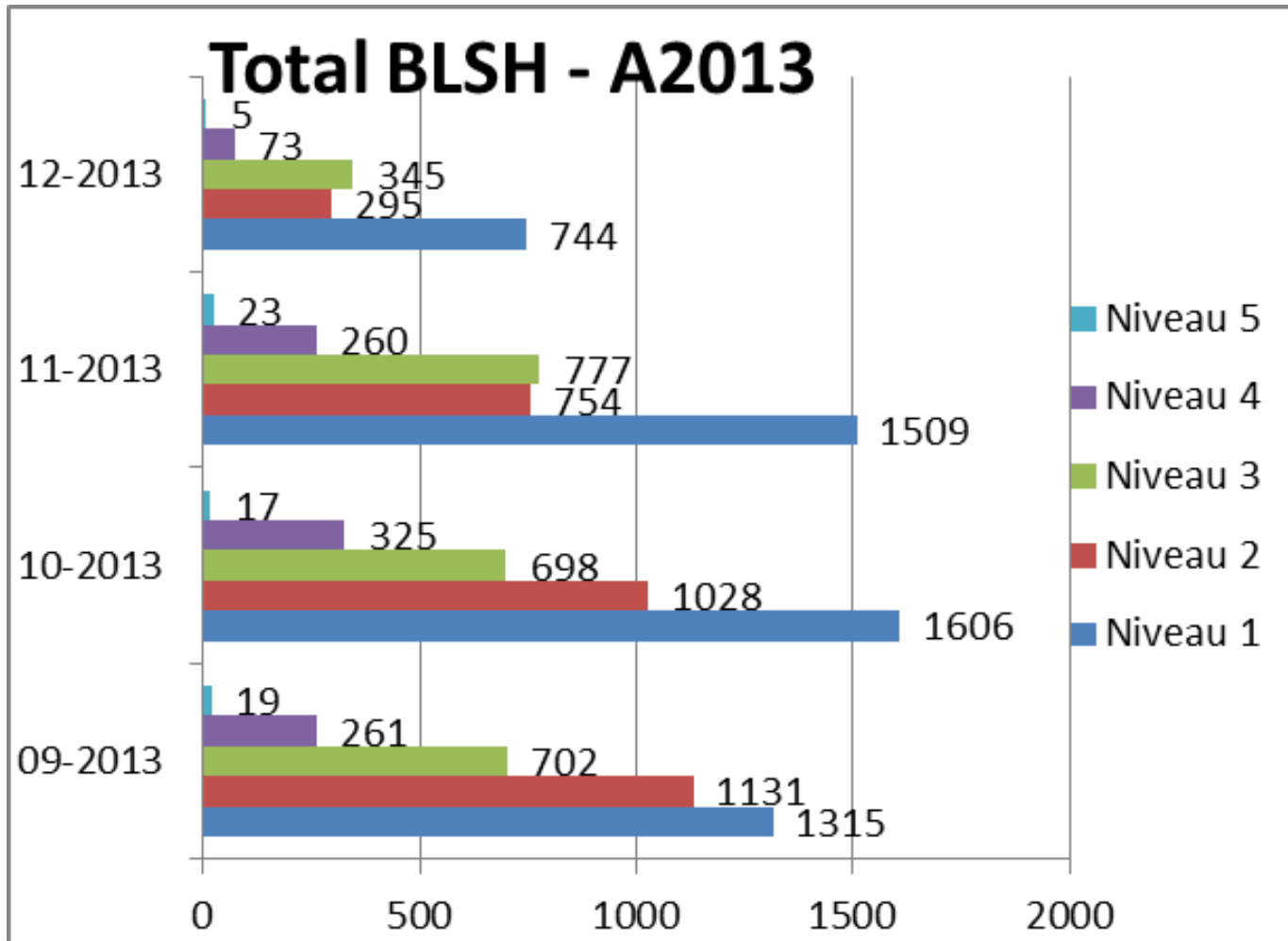
Stats nov. 2013 - CRÉPUQ



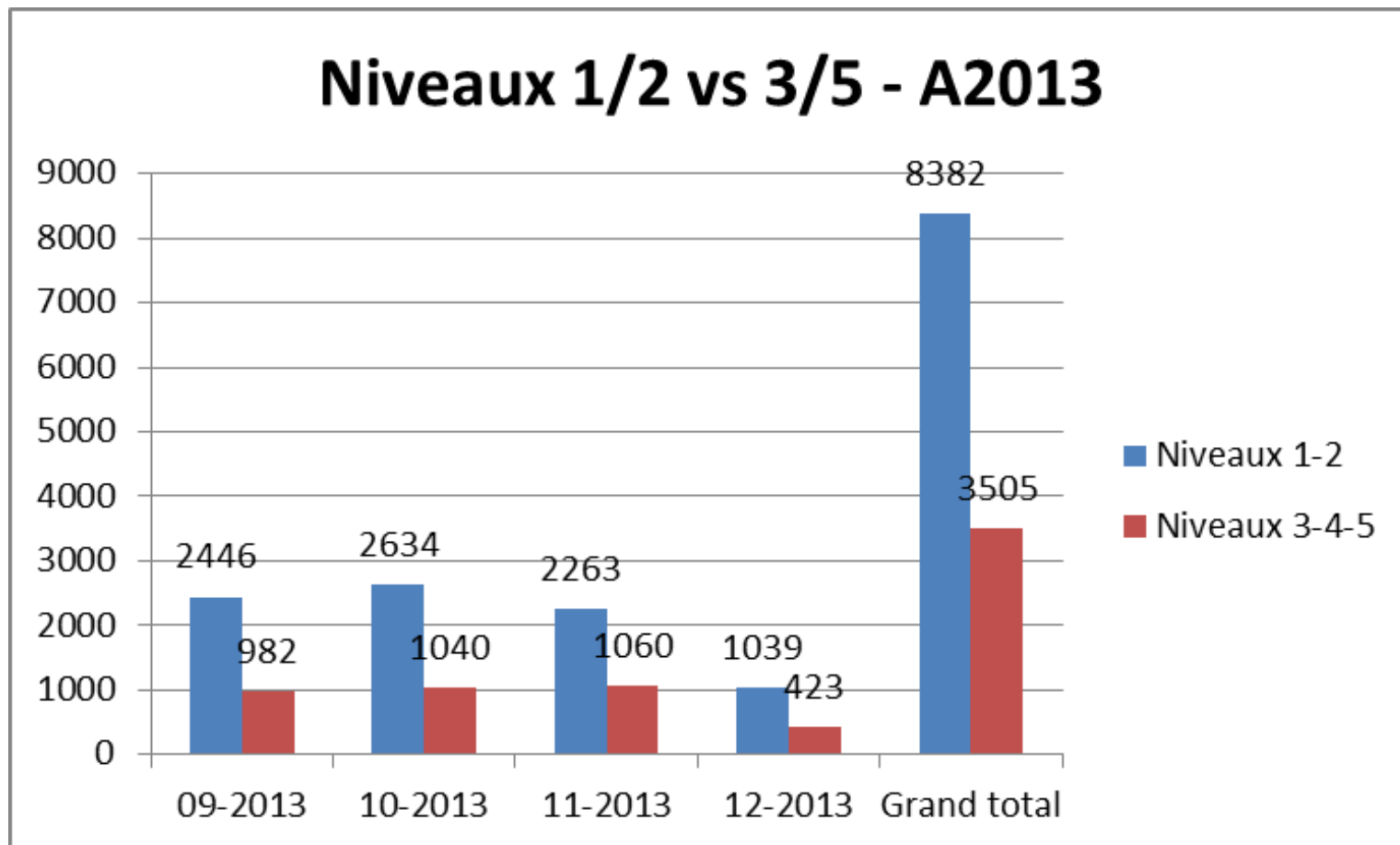
Stats nov. 2013 - Projet BLSH



Quelques résultats : tous les points de service - automne 2013

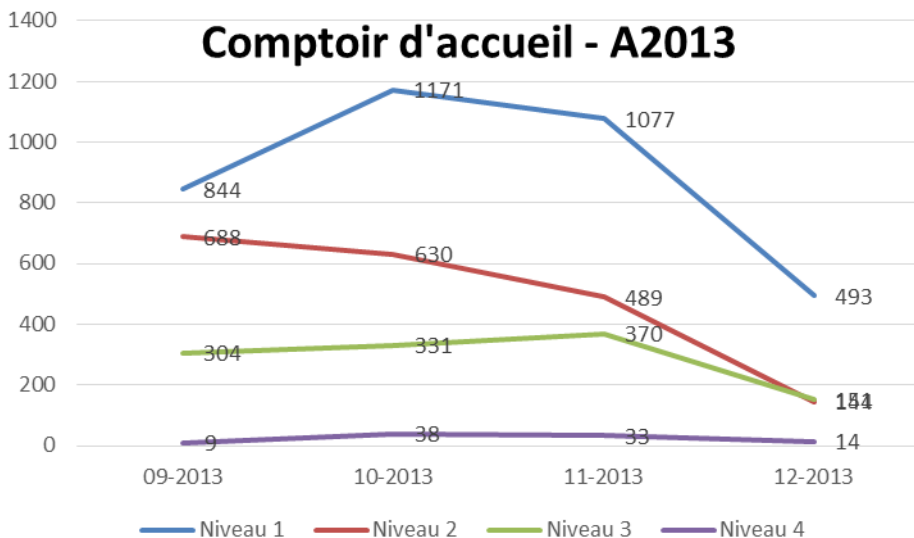


Quelques résultats : tous les points de service – niveaux regroupés – automne 2013

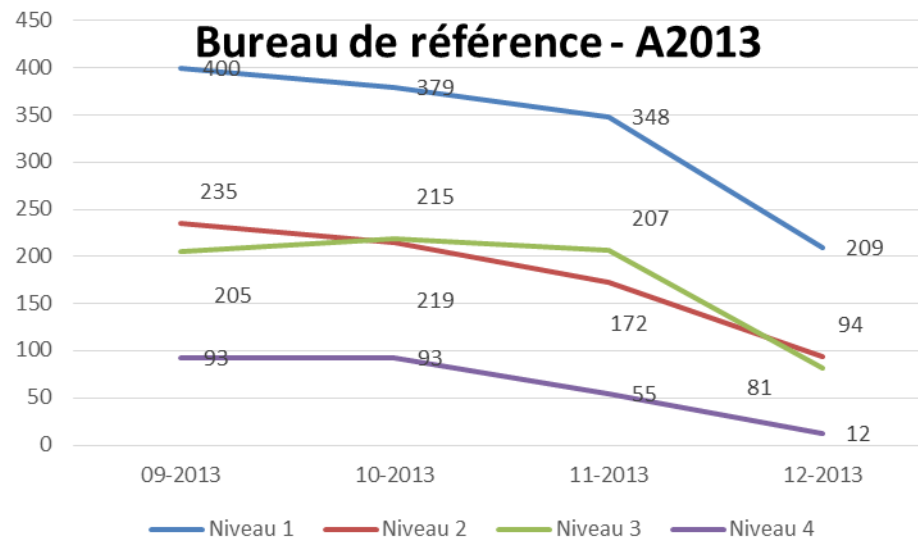


Quelques résultats : par points de service – automne 2013

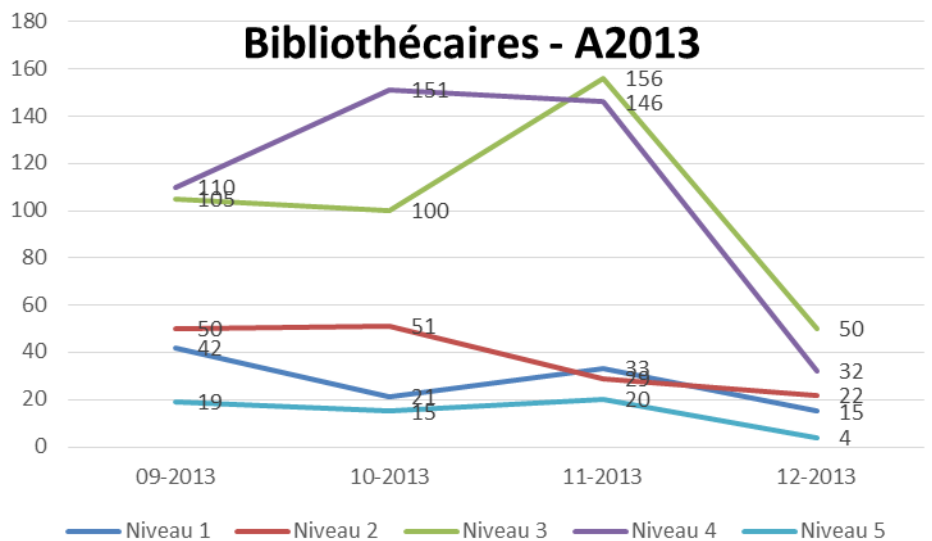
Comptoir d'accueil - A2013



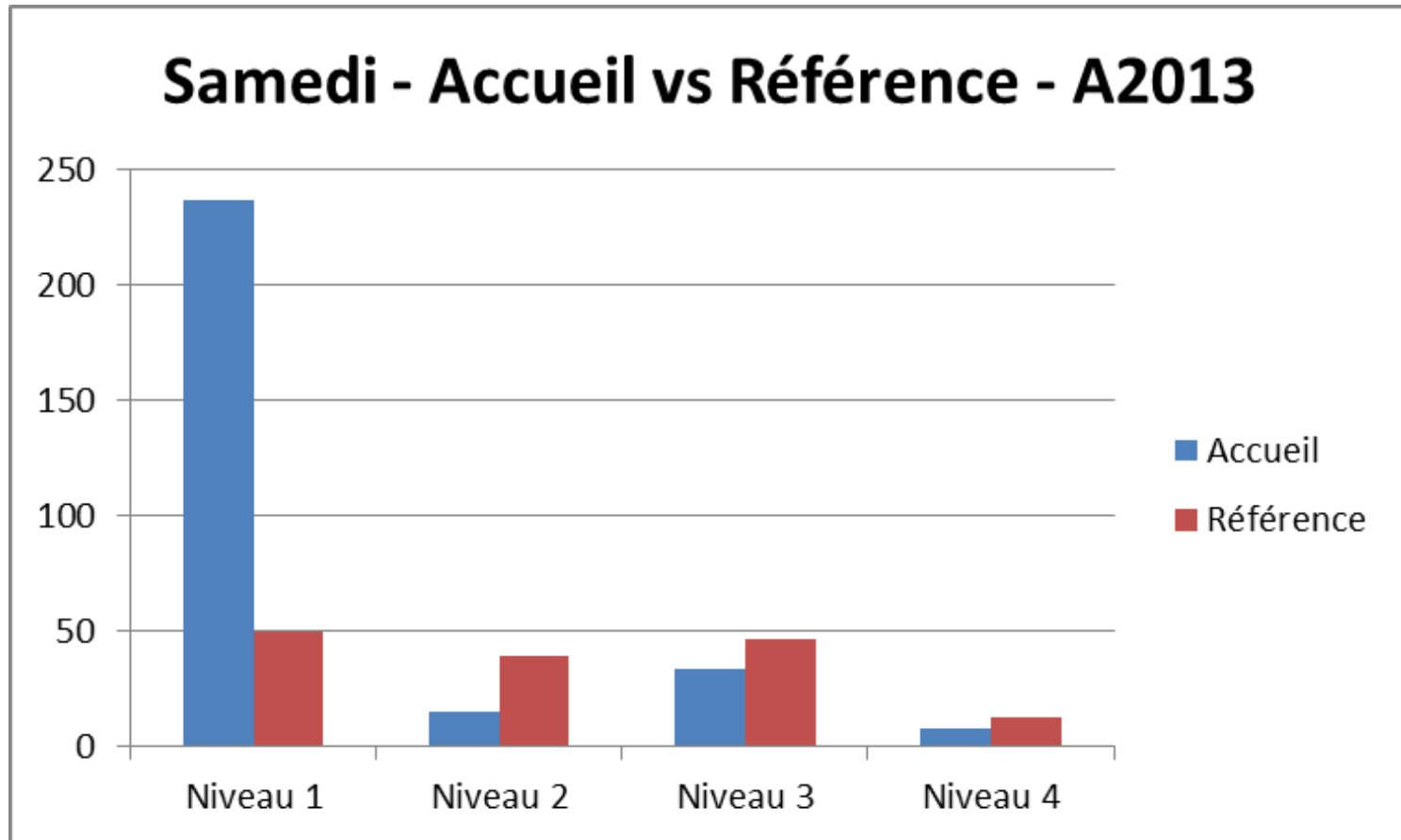
Bureau de référence - A2013



Bibliothécaires - A2013



Quelques résultats : le samedi – automne 2013



Bilan provisoire : avantages

- Représente réellement l'effort demandé pour répondre aux demandes des usagers (+ de précision)
- L'échelle est bien adaptée à de la référence en milieu universitaire
- Permet d'évaluer les besoins réels dans les différents points de services (gestion des horaires et du personnel spécialisé)

Bilan provisoire : difficultés

- Interprétation de la demande est parfois différente d'un employé à un autre
- Difficile de colliger les statistiques en temps réel (surtout lors des périodes de pointe) = manque parfois de représentativité (heure précise)
- L'échelle est peu adaptée et représente +/- le travail effectué par le personnel des services spécialisés (SDAESH, Centre de données statistiques, Soutien informatique)
- Saisie simultanée des statistiques CRÉPUQ et READ (dédoublement)

Conclusion

- Le projet doit continuer jusqu'à la fin décembre 2014 (améliorations) et le bilan du projet sera disponible au printemps 2015.
- Former davantage le personnel de référence et d'accueil à la compréhension des différents niveaux (banque de questions + aide-mémoire + carte conceptuelle).
- Comparaison avec plusieurs années (idéal pour expliquer certaines tendances).
- Enregistrement des statistiques en temps réel sur les périodes précises d'achalandage (ex. heures en novembre).
- Évaluer d'autres outils informatiques permettant la prise de statistiques de référence et l'extraction de rapports (ex. RefAnalytics - Springshare).

STATISTIQUES DE RÉFÉRENCE : UNIVERSITÉS QUÉBÉCOISES

	UNIVERSITÉ MC GILL	UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE	UNIVERSITÉ LAVAL	UQAC	CONCORDIA
Logiciel utilisé pour la compilation des données	LibAnalytics http://springshare.com/libanalytics/	SharePoint	Fichier Excel	Utilitaire maison - ColdFusion	Pas de logiciel maison. Compilation faite à la mitaine.
Critères utilisés	Catégories BCI (anciennement CRÉPUQ)	Catégories BCI (anciennement CRÉPUQ)	Catégories BCI (anciennement CRÉPUQ) et AUTRES DONNÉES INTERNES (tâches, formation, activités profs, comités, etc.)	Catégories BCI (anciennement CRÉPUQ) + la durée+ (0-5m, 6-15m, 16-30m, 31-60m, 61-90m, 91-120m, 121m et plus).	Catégories BCI (anciennement CRÉPUQ) + la durée
APPROCHE QUALITATIVE	Sondage LibQUAL	Sondage LibQUAL	Sondage LibQUAL	Sondage LibQUAL	Sondage LibQUAL

STATISTIQUES DE RÉFÉRENCE UNIVERSITÉS CANADIENNES

	WATERLOO UNIVERSITY, ON	QUEENS UNIVERSITY, ON	KWANTLEN POLYTECHNIC UNIVERSITY, BC	UNIVERSITY OF NEW BRUNSWICK, NB	UNIVERSITY OF WESTERN ONTARIO, ON	UNIVERSITY OF RÉGINA, SK
Logiciel utilisé pour la compilation des données	« Système-maison »	« Système-maison » Rapport: questions by time of the day, type, format, week day, etc.)	<u>-RefAnalytics (Springshare)</u>	« Système-maison »	<u>-DeskTracker</u> (bibliothécaire responsable de la formation qui s'occupe de réaliser les rapports).	« Système-maison »
Critères utilisés	CARL Type de questions à 3 niveaux (regardons actuellement pour <u>RefAnalytics - Springshare</u>)	CARL Type de questions à 3 niveaux + ajout de notes <u>personnelles</u>	-Directional/Facilitative -Basic Reference -Complex Reference -Troubleshooting (Interactions that involve trying to fix something not related to a reference question) -Guest Logins	Catégories de base (CARL), mais ensuite c'est possible de paramétrer selon ses besoins.	Chaque point de service a la possibilité de paramétrer le logiciel pour ses besoins spécifiques.	CARL Questions de références et questions de recherche
APPROCHE QUALITATIVE	Non	Non	Non	Non	Non	NON

STATISTIQUES DE RÉFÉRENCE : UNIVERSITÉS AMÉRICAINES

	Plymouth State University, New Hampshire	Johns Hopkins University, Maryland	Hofstra University, New York	College of William and Mary, Vermont	University of Oregon, Oregon
Logiciel utilisé pour la compilation des données	RefAnalytics (springshare) http://www.springshare.com/libanswers/	RefAnalytics (springshare) http://www.springshare.com/libanswers/	RefAnalytics (springshare) http://www.springshare.com/libanswers/	RefAnalytics (springshare) http://www.springshare.com/libanalytics/	Logiciel maison
Critères utilisés	READ SCALE intégré dans libanswers	READ SCALE intégré dans libanswers	NON	READ SCALE intégré dans libanswers	Échelle maison en projet test: 1- least effort or immediately referred 2 - basic instruction 3 - instruction, multiple sources 4 - specialized knowledge 5 - very specialized, off-desk 6 - technology Duration (in minutes): * (Scale – under 1 minute, 1-5 minutes, 5-15 minutes, over 15 minutes) Suite à ce projet, ils ont opté pour: "reference," "directional," and "technology" questions + durée.
APPROCHE QUALITATIVE	OUI	OUI - analyse faite des données avec NVivo	NON	OUI, questions recues virtuellement seulement (formulaire et clavardage) – ils souhaitent implanter : WOREP (Wisconsin Ohio Reference Evaluation Program) implanté en Ohio	En projet pilote.

Remerciements aux collaborateurs

- ❖ Mathieu Proulx, technicien en informatique (conception de l'outil de compilation)
- ❖ Philippe Deschamps et David Harrison, bibliothécaires impliqués au début de l'élaboration du projet (2012)
- ❖ Catherine Fortier et Danny Létourneau, bibliothécaires responsables du projet *Read BLSH*

Et aussi et surtout un merci particulier à l'équipe de référence de la BLSH qui s'est appropriée ce projet !

Bibliographie

Gerlich, Bella Karr. 2014. *The READ Scale (Reference Effort Assessment Data)*. <http://readscale.org/>

Gerlich, Bella Karr and Edward Whatley. *Using the READ Scale for Staffing Strategies: The Georgia College an State University Experience*, Library Leadership and Management, vol. 23, no. 1, 2009, p.26-30.

Gerlich, Bella Karr and Lynn Berard. *Introducing the READ Scale: Qualitative Statistics for Academic Reference Services*, Georgia Library Quarterly, vol. 43, no. 4, 2007, p.7-13.

Gerlich, Bella Karr and Lynn Berard. *Testing the Viability of the READ Scale (Reference Effort Assessment Data) : Qualitative Statistics for Academic Reference Services*, College & Research Libraries, vol. 71, no. 2, 2010, p.116-137.

DES QUESTIONS ?

les bibliothèques / UdeM

Université 
de Montréal