

# Les statistiques de référence à la Bibliothèque de l'Assemblée nationale du Québec

Denis Kronström

Volume 25, numéro 2, juin 1979

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1054360ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1054360ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

## Éditeur(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

## ISSN

0315-2340 (imprimé)

2291-8949 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

## Citer cet article

Kronström, D. (1979). Les statistiques de référence à la Bibliothèque de l'Assemblée nationale du Québec. *Documentation et bibliothèques*, 25(2), 87-95. <https://doi.org/10.7202/1054360ar>

## Résumé de l'article

L'auteur décrit une expérience en cours à la Bibliothèque de la législature. On y compile des statistiques sur divers aspects du travail de référence, entre autres l'origine et les sujets des demandes, les outils et le temps requis pour y répondre. Avec la collaboration du Bureau central de l'informatique, ces informations sont enregistrées sur bandes magnétiques; un programme de compilation par ordinateur a été conçu, permettant d'obtenir de nouvelles données sur les services rendus. L'auteur explique le processus de mise en place d'un tel système et les résultats qu'il en attend.

# Les statistiques de référence à la Bibliothèque de l'Assemblée nationale du Québec

**Denis Kronström**

Responsable du Service de la référence  
Bibliothèque de l'Assemblée nationale  
Québec

---

*L'auteur décrit une expérience en cours à la Bibliothèque de la législature. On y compile des statistiques sur divers aspects du travail de référence, entre autres l'origine et les sujets des demandes, les outils et le temps requis pour y répondre. Avec la collaboration du Bureau central de l'informatique, ces informations sont enregistrées sur bandes magnétiques; un programme de compilation par ordinateur a été conçu, permettant d'obtenir de nouvelles données sur les services rendus. L'auteur explique le processus de mise en place d'un tel système et les résultats qu'il en attend.*

---

*The author describes an ongoing experiment, at the Bibliothèque de l'Assemblée nationale du Québec, where they are gathering statistics on different areas of reference work. This covers the types of questions asked and their origins, the tools used in answering and the time required to do so. This information is then recorded on magnetic tapes with the aid of the Bureau central d'informatique. A program has been conceived which allows the computer to compile new data on the services rendered. The author explains the methods used to set up such a system and the expected results.*

---

*El autor describe un experimento que tiene lugar actualmente en la Biblioteca de la legislatura. Se compilan estadísticas sobre varios aspectos del trabajo de referencia, particularmente el origen y el tema de las consultas, los elementos y el tiempo necesarios para contestar. Con la colaboración de la Oficina central de informática, esta información está registrada en cintas magnéticas; un programa de compilación por computadora produce nuevos datos sobre los servicios ofrecidos. El autor explica el proceso de establecimiento del sistema y los resultados esperados.*

---

Lorsqu'à l'automne 1977 se présente le besoin de perfectionner la compilation des statistiques au Service de la référence de la Bibliothèque de la législature, nous visions deux objectifs fondamentaux:

1. obtenir un tableau aussi complet que possible de l'état des demandes qui étaient acheminées au service;
2. obtenir des données nous permettant à court et à moyen termes de planifier d'une façon intelligente le développe-

ment non seulement du Service de la référence, mais aussi d'autres secteurs de la bibliothèque, notamment le Service des acquisitions.

À cette époque, les seules statistiques que les employés du service fournissaient au responsable étaient un relevé hebdomadaire indiquant le nombre de renseignements généraux, de recherches et de bibliographies effectués au cours de cette période. La distinction entre les termes «recherche» et «renseignement» était définie en termes de temps requis pour répondre (trente minutes). De plus, nous constatons que ce contrôle hebdomadaire ne représentait pas exactement le nombre

---

N.D.L.R. L'auteur emploie indifféremment Bibliothèque de la législature ou Bibliothèque de l'Assemblée nationale pour désigner cette institution.

de demandes auxquelles les employés avaient répondu; en effet, les employés n'enregistraient pas systématiquement les demandes.

Il était donc nécessaire de revoir complètement la façon de procéder. À la suite d'une suggestion d'un bibliothécaire du service, nous avons étudié la possibilité d'utiliser l'ordinateur pour obtenir de meilleurs résultats. Nous sommes donc entrés en contact avec des fonctionnaires du Bureau central d'informatique du ministère des Communications et à la suite de rencontres avec ces spécialistes, nous avons décidé d'établir un programme de compilation par ordinateur des demandes de renseignements adressées au Service de la référence.

L'ordinateur permet à la bibliothèque d'obtenir des informations très difficiles à produire autrement. Cependant, il ne peut déterminer les objectifs poursuivis et les moyens d'y parvenir. Avant d'entreprendre l'étude des données désirées, il est nécessaire de comprendre la place de la Bibliothèque de la législature au sein du réseau des bibliothèques gouvernementales du Québec.

### **La Bibliothèque de la législature: son rôle et sa place au sein des bibliothèques gouvernementales**

Le rôle principal de la Bibliothèque de l'Assemblée nationale est de fournir aux parlementaires québécois, à leurs services de recherche et aux autres employés de l'Assemblée la documentation nécessaire pour leur travail. C'est la raison même de son existence. À Québec, les bibliothèques ministérielles n'ont pas toujours eu ou n'ont pas encore toutes les ressources nécessaires pour répondre aux demandes des fonctionnaires. La Bibliothèque de l'Assemblée joue donc un rôle de soutien envers ces bibliothèques ministérielles, surtout en raison de la présence d'un fichier collectif des collections des bibliothèques gouvernementales et de la richesse de ses collections. De plus, les citoyens de la ville de Québec ont pris l'habitude au cours des ans de venir consulter nos collections.

Ce triple rôle de la bibliothèque nous a permis d'identifier les données que nous voulions aller chercher.

### **Les données de base**

Le projet devint opérationnel en juin 1978. À cette époque, nous avons utilisé pour la première fois la formule d'enregistrement des demandes d'information (voir tableau I). De janvier à juin, tout en préparant le questionnaire, nous avons fait des expériences d'utilisation pour tester la pertinence des données et des réponses à fournir par les employés du service. En janvier 1979, nous avons mis au point une nouvelle version du formulaire, grâce aux commentaires des employés (tableau II).

Étudions maintenant chacun des éléments de cette formule:

#### **Le moment de la demande**

Nous voulons connaître le nombre mensuel de demandes et leur distribution au cours d'une journée. Cette donnée sera utile pour établir les vacances des employés. Elle permettra de déterminer aussi le nombre de demandes reçues après cinq heures. De même, comme le système des horaires variables est en vigueur depuis quelques mois, les données recueillies nous permettront de déterminer, d'une manière rationnelle, les plages fixes du matin et de l'après-midi.

La première version de la formule ne nous permettait pas de connaître la répartition des demandes selon les jours de la semaine. Nous l'avons modifiée et maintenant chaque jour de la semaine a un numéro (par exemple lundi = 2); nous saurons, à la fin de l'année, combien de demandes nous aurons reçues les jeudis ou les vendredis par exemple. La compensation en temps pour le travail supplémentaire et les crédits horaires pourront être accordés en fonction de cette donnée.

#### **Le demandeur**

La répartition des demandes par ministère représente pour nous une donnée essentielle. Il est important, en effet, de

connaître le pourcentage des demandes en provenance de l'Assemblée nationale, par rapport à celles du pouvoir exécutif. En fait, si nous constatons que seulement 10% des questions proviennent de l'Assemblée nationale, il y aurait lieu de modifier la politique non écrite du Service de la référence ou d'établir des liens plus serrés avec les parlementaires. Les directeurs de bibliothèques ministérielles sauront également combien de demandes de leur ministère sont acheminées vers la Bibliothèque de l'Assemblée nationale.

En janvier 1979, nous avons modifié la formule pour y inclure une distinction entre les demandes provenant du personnel des ministères et celles faites par les employés des bibliothèques. Nous serons à même de constater jusqu'à quel point ces bibliothèques assument les besoins en documentation de leurs usagers. Cependant, comme certains ministères n'ont pas de bibliothèque (notamment les ministères d'état) et comme certaines bibliothèques desservent plusieurs ministères (bibliothèques administratives), les données recueillies n'auront pas toute la portée souhaitée.

## Présentation

Nous savions par expérience que la plupart des requêtes adressées au Service de la référence étaient acheminées par téléphone. Mais nous voulions obtenir des données précises. Une modification, au cours des années à venir, de la présentation des demandes nous amènera à prévoir plus d'espace pour les usagers venant à la bibliothèque.

La nouvelle formule, quant à elle, fait une distinction entre les demandes écrites et les prêts entre bibliothèques: 0 représente les prêts entre bibliothèques et 1 toute autre demande écrite.

## Type de requête

Afin d'obtenir des données statistiques sur le type de demandes acheminées au Service de la référence, nous avons dû d'abord définir ce que nous entendions par question de référence. La demande d'un client cherchant à localiser *RADAR* dans la

bibliothèque peut-elle être placée sur le même pied que celle d'un usager qui veut trouver la législation des provinces canadiennes sur le zonage agricole? Est-ce que ces deux demandes, en termes de réponse, exigent la même démarche? Tel que l'écrit Katherine Emerson, «The resolution reached in the new definitions is to classify questions on the basis of the intellectual rather than the physical process of answering them.»<sup>1</sup>

Le processus intellectuel mis en branle lorsqu'un client recherche une information est à la base de notre classification des requêtes acheminées au Service de la référence. Nous avons adopté la typologie suivante: la recherche, l'information et l'orientation.

## RECHERCHE

Travail où l'on cherche pour un client une réponse à un problème documentaire simple ou complexe impliquant une démarche intellectuelle qui fait appel à notre expertise. La réponse peut être une ou des sources documentaires précises ou encore les données nécessaires à l'obtention de ces sources. Voici quelques exemples de requêtes que nous considérons comme des recherches: avez-vous de la documentation sur tel ou tel sujet? Avez-vous de la jurisprudence dans tel domaine? Trouvez-nous les différentes lois sur ceci ou cela. Recherche du signalement d'un ouvrage, etc.

## INFORMATION

Assistance permettant à un client de retrouver et d'utiliser les diverses ressources de la bibliothèque. Les démarches nécessaires à l'identification du ou des documents répondant à la question ne sont pas faites par le personnel de la référence. Nous avons déterminé plusieurs sous-catégories d'information:

- Localisation d'une source documentaire dans la bibliothèque:

1. Katherine Emerson, «National reporting on reference transactions, 1976-78», *Reference Quarterly*, vol. 16, no. 3 (Spring 1977), 202.

par exemple, quelqu'un a la cote d'un volume et veut savoir où il se trouve.

- Aide à l'utilisation d'une source documentaire: problèmes rencontrés dans l'emploi du fichier; comment utiliser une source de référence ou toute autre source documentaire.
- Vérification aux fichiers:
  - a) *fichier de la bibliothèque*: la Bibliothèque de la législature a-t-elle ce document?
  - b) *fichier collectif*: est-ce que d'autres bibliothèques gouvernementales auraient ce volume?
  - c) *ou les deux à la fois*.
- Information générale: photocopies de décisions judiciaires dont les références sont exactes; photocopies de lois dont les références sont exactes; guider le client vers d'autres services gouvernementaux, etc.

## ORIENTATION

Renseignement visant à orienter un usager vers des services de la bibliothèque: périodiques, photocopie, etc.

Il est important, pour nous, de connaître les types de requêtes acheminées au Service de la référence pour déterminer les besoins en ressources humaines. Des questions de type «orientation» et «information» peuvent être résolues par des bibliotechniciens bien formés. Les questions de référence nécessitant une recherche devraient être solutionnées par un personnel professionnel. Pour bien aménager les tâches à l'intérieur d'un service de référence, il faut disposer des données qui en permettent la planification.

La catégorie «orientation» a été rayée de la nouvelle formule, car il était difficile de compléter les autres informations sur le formulaire.

## Le sujet

L'enregistrement du sujet des questions sert surtout au niveau du développement des collections. Il apparaît intéressant de savoir à quel secteur d'activité touchent les demandes. Ceci ne veut pas dire que nous devons nécessairement augmenter nos achats dans les secteurs où la demande est très forte; mais au moins devons-nous mettre ces statistiques en relation avec notre politique de choix des documents. Si nous avons de la difficulté à répondre à beaucoup de questions touchant les secteurs pour lesquels nous devrions avoir une bonne collection, il faudrait de toute évidence augmenter nos achats dans les dits secteurs.

La version 1979 de la formule a été modifiée par suite d'erreurs dans la détermination des sujets ou de précisions que nous voulions y apporter. Ainsi, le terme «statistique» a été enlevé. Les demandes de nature statistique seront compilées au niveau des sujets. Nous avons ajouté, entre autres domaines, les sciences de l'information et de la documentation et les sciences de l'administration. La géographie et l'histoire ont été groupées et certains sujets précisés: philosophie et psychologie, arts et loisirs.

## La subdivision

Le classement des demandes selon l'aire géographique concernée apporte un élément supplémentaire de précision. Par exemple, si nous pouvons préciser davantage et spécifier de quels pays ou entités politiques originent les lois ou règlements désirés, nous aurons un éclairage supplémentaire. C'est pourquoi notre deuxième formule est beaucoup plus spécifique quant aux subdivisions géographiques. Il faut noter, cependant, que cet élément est facultatif. Il n'est pas toujours possible de compléter le formulaire; on ne peut pas toujours cerner géographiquement une question touchant la sociologie par exemple.

## La réponse

Nous indiquons une réponse positive ou négative lorsque nous pouvons satisfaire

ou non aux besoins documentaires des usagers de la bibliothèque. Une réponse partielle indique que nous avons apporté des éléments de réponse sans pour autant satisfaire complètement les clients. Enfin, une réponse incertaine veut dire qu'après avoir fourni des éléments de réponse, nous ne savons pas si les attentes des usagers ont été comblées. A priori, ces distinctions peuvent sembler assez claires, mais il nous est arrivé en cours de route d'éprouver de la difficulté à classer les demandes, surtout au niveau des «oui» et des «non». Lorsqu'un usager nous demande une information qui n'existe pas, devons-nous indiquer que nous avons satisfait ses besoins documentaires? Dans ce cas précis, nous pointons «oui». Un document prêté peut causer certains problèmes. Nous considérons que nous avons fourni une réponse positive lorsque le client peut attendre le retour du document. Dans le cas inverse, nous notons «non».

### Source consultée

Pour répondre à une question de référence, nous devons consulter certaines sources. Nous désirons savoir quelles sont les sources les plus souvent utilisées et dans quelle proportion chacune de ces sources nous permet de fournir une réponse adéquate. En consultant chacun des items compris dans la section «source consultée», on remarquera qu'il y a des lettres; celle de gauche représente une utilisation rentable et celle de droite une démarche négative. Si la lettre © est encadrée, cela veut dire que la réponse positive fournie au client a été obtenue en consultant notre collection de publications officielles. Si c'est la lettre L, cela signifie que le personnel des services techniques de la bibliothèque n'a pas pu nous aider à répondre à la demande. Un employé peut encadrer deux sources au maximum. Nous avons ajouté Q et R à la deuxième version, car ces catégories s'avèrent nécessaires. En effet, nous pouvons nous-mêmes consulter des personnes-ressources ou d'autres bibliothèques pour répondre aux questions de référence. La catégorie «aucune» réfère surtout à des localisations aux fichiers de la bibliothèque et au fichier collectif.

### Durée

Il peut être intéressant de connaître le temps requis par les employés du service pour répondre aux demandes de référence.

Nous analysons donc les données de base que les employés doivent fournir pour chacune des demandes qui sont acheminées au service. Il faut noter qu'un client peut désirer plusieurs informations; il est alors nécessaire de remplir autant de formules qu'il y a de questions.

L'un des avantages de ce système, c'est qu'il permet d'établir des corrélations entre les données de base. Au départ, nous avons précisé celles qui nous intéressaient le plus, quitte à déterminer plus tard d'autres informations aussi pertinentes que nous voudrions obtenir.

### Corrélations

1. Origine de la demande et réponse: ceci nous permettra de connaître le taux de réponses positives ou négatives par ministère.
2. Origine de la demande et types de requêtes: on pourra de la sorte fixer le type de requête émise par chacun des ministères.
3. Réponses et sujets: cette corrélation indiquera les secteurs pour lesquels les employés fournissent le plus fort taux de réponses positives et, en même temps, les secteurs faibles de la collection.
4. Réponses et subdivisions géographiques: ceci nous permettra de déceler les faiblesses de la documentation portant sur certains pays ou régions du monde.
5. Source consultée et sujets: on déterminera quelle source est la plus souvent consultée pour répondre aux demandes sur certains sujets.
6. Sujets et durée de la recherche: cette donnée nous rendra possible l'établissement de la liste des sujets nécessitant le plus de temps de recherche.

7. Réponses et types de requêtes: cette corrélation nous apprendra si c'est au niveau des orientations, des informations ou des recherches que le taux de réponses négatives est le plus élevé.
8. Sujets et subdivisions géographiques: cette donnée fournira des précisions sur la «tendance» géographique des questions. En d'autres mots, les demandes sur un sujet donné s'orientent-elles plus vers certains pays que vers d'autres?
9. Durée de la recherche et types de requêtes: cette corrélation nous permettra de déterminer le type de requête qui exige le plus de temps de recherche. Il est fort possible que les recherches demandent beaucoup de travail; si par ailleurs la localisation des volumes sur les rayons de la bibliothèque exige beaucoup de temps, la conclusion pourrait être de reclassifier l'ancien fonds.

Les premiers résultats seront bientôt disponibles. Nous pourrions alors en évaluer la pertinence et déterminer d'autres données importantes à compiler.

### **Mise en place du nouveau système**

Les employés du service ont très bien collaboré à la mise en place de ce nouveau mode de compilation des données statistiques. Des textes de présentation leur ont été fournis en mai 78 et des rencontres ont suivi; en novembre de la même année, chacun d'eux a eu à étudier les modifications à la formule. Bien sûr, il y eut au début des problèmes d'interprétation; mais tout s'est très bien passé. Les employés remettent à la fin de chaque journée les formules complétées au responsable du service. Le lendemain, le responsable corrige, s'il y a lieu, les erreurs ou les oublis. Il transmet ensuite ces formules à une personne qui remplit la formule «transmission des demandes d'information». Cette formule (tableau III) reprend chacun des éléments se trouvant sur la formule d'enregistrement des demandes; elle est ensuite expédiée au Bureau central d'informatique qui les enregistre sur bandes magnétiques.

Le nouveau système exige plus de temps pour les employés. Cependant, ils apprennent rapidement où se trouvent chacun des éléments de réponse. Quant au responsable du service, il doit consacrer de 15 à 20 minutes à la révision des formules. Le dernier compilateur, de son côté, a un travail plus long. Mais il fait la compilation à l'intérieur des périodes laissées libres par sa fonction principale.

### **Conclusion**

En bref, ce projet vise à fournir aux responsables de la bibliothèque et au responsable du Service de la référence des données leur permettant de planifier le développement du service et le développement des collections. Une fois établi le tableau de l'état des demandes acheminées au service, il faudra analyser ces données en fonction de la mission de la bibliothèque. C'est alors seulement que des correctifs pourront être apportés si nous jugeons que ces résultats ne correspondent pas à ceux qui devraient découler de nos objectifs.

### **Bibliographie**

- Katherine Emerson, «National reporting on reference transactions, 1976-78», *Reference Quarterly*, vol. 16, no. 3, (Spring 1977), 199-207.
- Peter Herson, «State 'documents to the people'», *Government Publications Review*, vol. 3, no. 4 (Winter 1976), 255-266.





