

Où sont les rapports?

Cliquez sur l'onglet **Rapports** dans l'écran Mon QuestionPoint. Cliquez ensuite sur l'un des liens sous l'onglet Rapports.

Note. Pour voir les transcriptions et les questions, cliquez sur **Réviser les transcriptions** dans le module Service de référence.

Quels sont les rapports disponibles

Types de rapports

| Type | Description |
|------------------------------------|--|
| Rapports sur les activités | Statistiques pour une période déterminée sur les actions effectuées durant cette période. |
| Rapports sur les données actuelles | Statistiques, collectées au moment où le rapport est produit, sur des données comme, le nombre actuel de transcriptions. |

Rapports sur les activités

| N° | Rapport | Période* | Qui le voit** |
|----|--------------------------------------|------------|---------------|
| 1 | Rapport par liste d'établissements | A, M, Q, H | G |
| 2 | Rapport par liste de bibliothécaires | A, M, Q, H | É, G |
| 3 | Rapport par groupe d'abonnement | A, M, Q, H | G |
| 4 | Rapport par groupe virtuel | A, M, Q | É, G, V |
| 5 | Rapport de l'établissement | A, M, Q | B, É, G |
| 6 | Rapport par bibliothécaire | A, M, Q | B, É, G |

Rapports sur les données actuelles

| N° | Rapport | Qui le voit** |
|----|--|---------------|
| 7 | Codes descriptifs | R, É, G |
| 8 | Liste des comptes de bibliothécaires | G |
| 9 | Notices de la base de connaissances | G |
| 10 | Personnes-ressources (dans les profils) | G |
| 11 | Informations sur les profils | G |
| 12 | Nombre de questions par numéro d'utilisateur | É, G |
| 13 | Rapports des sessions | R, É, G |
| 14 | Rapport des sessions par autorisation | R, É, G |
| 15 | Codes de traitement | R, É, G |
| 16 | Statuts des profils | G |

Autres rapports

| N° | Rapport | Qui le voit** |
|----|------------------------------|---------------|
| 17 | Utilisation de QuestionPoint | B, R, É, G |
| 18 | Suggérer un rapport | É, G |

* Périodes disponibles : **A**nnuelle, **M**ensuelle, **Q**uotidienne, **H**oraire

** Qui le voit : **B**ibliothécaire, administrateur du service de **R**éférence, administrateur de l'**É**ttablissement, administrateur du **G**roupe (abonnement), administrateur du groupe **V**irtuel.

Où sont les informations que je cherche?

Statistiques sur les sessions de Chat

| Informations recherchées | N° du rapport |
|---|---------------|
| Sessions et temps d'attente | 1,3,5 |
| Sessions demandées par vos utilisateurs | 1,3,4,5,13,14 |
| Sessions demandées lorsqu'aucun bibliothécaire ne surveillait le Chat | 1,3,4,5 |
| Sessions que vos bibliothécaires ont accepté (peu importe la provenance des utilisateurs) | 1,3,4,5,13,14 |
| Transcriptions supprimées | 1,3,5,6 |
| Les utilisateurs de votre bibliothèque : Acceptés par vous/bibliothécaire/établissement/groupe; Acceptés par un groupe de bibliothèques; Acceptés par une bibliothèque de la Coopérative 24/7. | 13,14 |
| Autres utilisateurs acceptés par vous/bibliothécaire/établissement/groupe : Utilisateurs d'un groupe de bibliothèques; Utilisateurs d'une bibliothèque de la Coopérative 24/7. | 13,14 |
| Suivis assurés par vous/bibliothécaire/établissement/groupe : Les utilisateurs de votre groupe; Les utilisateurs de la Coopérative. | 14 |
| Codes descriptifs | 7 |
| Codes de traitement | 15 |
| Personnes-ressources | 10 |

Statistiques sur la référence par courriel

| Informations recherchées | N° du rapport |
|-------------------------------------|---------------|
| Questions reçues | 1,3,4,5 |
| Réponses envoyées | 1-6 |
| Questions acheminées | 1-6 |
| Questions acheminées reçues | 1,3,4,5 |
| Questions supprimées | 1,3,5,6 |
| Notices de la base de connaissances | 9 |
| Profil | 10,11 |
| Utilisateurs | 12 |
| Comptes de bibliothécaires | 8 |
| Codes descriptifs | 7 |
| Personnes-ressources | 10 |

Simplification des rapports

En mars 2008 :

- Tous les rapports de QuestionPoint sont devenus accessibles à partir de l'onglet **Rapports** dans l'écran **Mon QuestionPoint**.
- Les outils pour voir les transcriptions et les questions sont devenues accessibles à partir de l'onglet **Réviser les transcriptions** dans le module **Service de référence**.

| <i>Ancien emplacement</i> | <i>Nouvel emplacement</i> |
|---|---|
| Module Administration | Mon QuestionPoint — onglet Rapports |
| Onglet Historique | Rapports sur les activités |
| Onglet Courants | Rapports sur les données actuelles |
| Service de référence — onglet Rapports | |
| Sessions | Rapports sur les données actuelles |
| Sessions par autorisation | Rapports sur les données actuelles |
| Codes descriptifs | Rapports sur les données actuelles |
| Codes de traitement | Rapports sur les données actuelles |
| | Service de référence — onglet Réviser les transcriptions |
| Général | Général |
| Zones du formulaire | Zones du formulaire |
| Rapports hors ligne | Rapports hors ligne |

Dépannage et assistance

- Documentez les problèmes que vous rencontrez afin de pouvoir les décrire lorsque vous demandez de l'assistance technique.
- **Service à la clientèle d'OCLC Courriel** : support@oclc.org
Téléphone : 1-800-848-5800 (Amérique du Nord) ou +1-614-793-8682
(7 h à 21 h, heure de l'Est, du lundi au vendredi)

Exporter les données d'un rapport

Si vous voulez analyser les données d'un rapport, mettez en surbrillance les données du rapport, copiez-les et collez-les dans un fichier Microsoft Excel.

Ressources

- **Glossaire sur les rapports** : http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/qp_reports_glossary.pdf
- **Révision de vos transcriptions en ligne** : http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/qp_reviewonline_ref.pdf
- **Révision de vos transcriptions hors ligne** : http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/qp_reviewoffline_ref.pdf
- **Matériel de formation** : <http://www.questionpoint.org/education/index.html>
- **Documentation** : <http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/index.html>

Commentaires et suggestions

Vous pouvez nous faire parvenir vos commentaires et suggestions concernant ce guide au : <http://www.surveymonkey.com/s.asp?u=685031335509>