

Connaître sa bibliothèque et son public

les indicateurs de performance et de qualité

Midi-AGBD – 20 novembre 2012

Christophe BEZENÇON (HEG, HES-SO)

- Contexte de création des indicateurs
- La méthodologie adoptée
- Retour d'expérience

- Accréditation OAQ
- Bibliothèques HES
- Commission des bibliothèques
- Travail de bachelor

Un besoin...

... formalisé

... et son outil.

Que mesurer?



<http://www.marketing-etudiant.fr/actualites/mesurer-audience-site.php>

Que mesurer? | – 5 | – 10 |



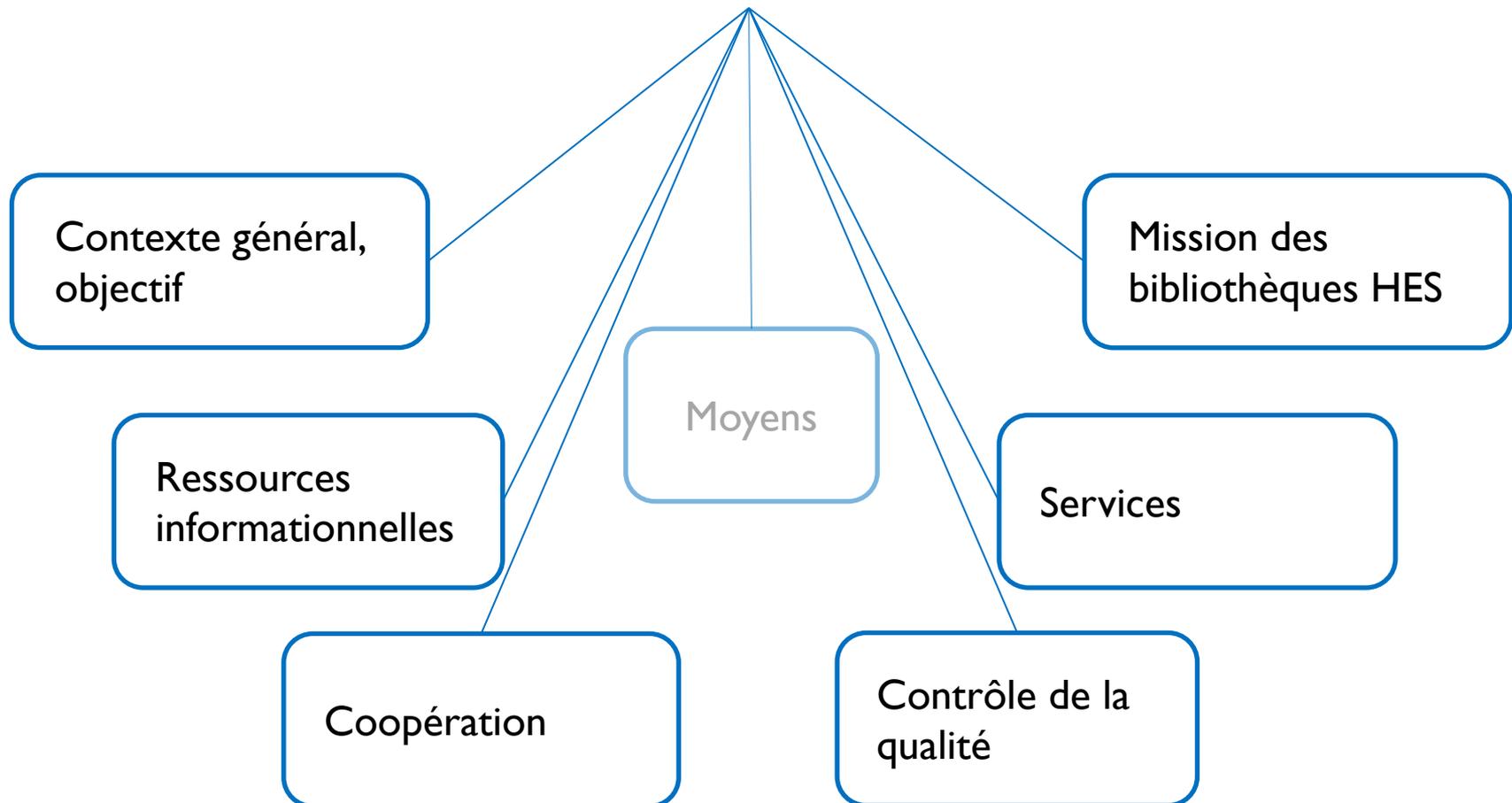
<http://www.thefreedictionary.com/directive>

1 document de référence :

donne le contexte politique, le chemin à suivre

Que mesurer? | – 5 | – 10 |

Rédaction d'un Document de référence



Que mesurer? | – 51 – | 101



<http://www.bde-iesh.com/home/presentation-et-objectifs>

51 objectifs :

Issus du document de référence, traduisent la volonté politique en objectifs concrets

Que mesurer? | – 5 | – 10 |



<http://blogue.som.ca/utilite-sondages-calcul-taux-chomage-canada/>

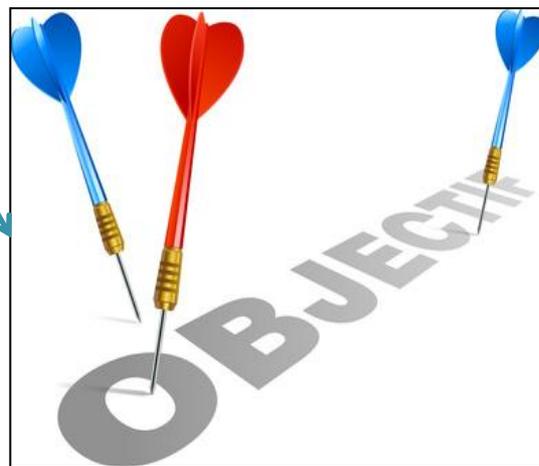
101 indicateurs :

Permettent de mesurer le degré de réalisation des objectifs

Que mesurer? | – 51 – 101

1 document de
référence

101 indicateurs



51 objectifs



Dans quel but?



<http://www.silverbean.co.uk/blog/know-your-goals.aspx>

Dans quel but?

- Tableau de bord (interne)
- Benchmarking (interne/externe)
- Réduire les écarts (externe)
- Communication

Dans quel but? Tableau de bord (interne)

- Evaluation prospective de son service
- Analogie avec le tableau de bord automobile
- Sélection d'indicateurs-clés
- Alertes

Dans quel but? Benchmarking (interne/externe)

- Best-practice
- Situer son service dans son environnement
- Prendre du recul



<http://www.ideecadeau.ch/verre-optimiste.html>

Dans quel but? Réduire les écarts (externe)

- Dans une logique de réseau
- Homogénéité des services
- Optimisation des ressources

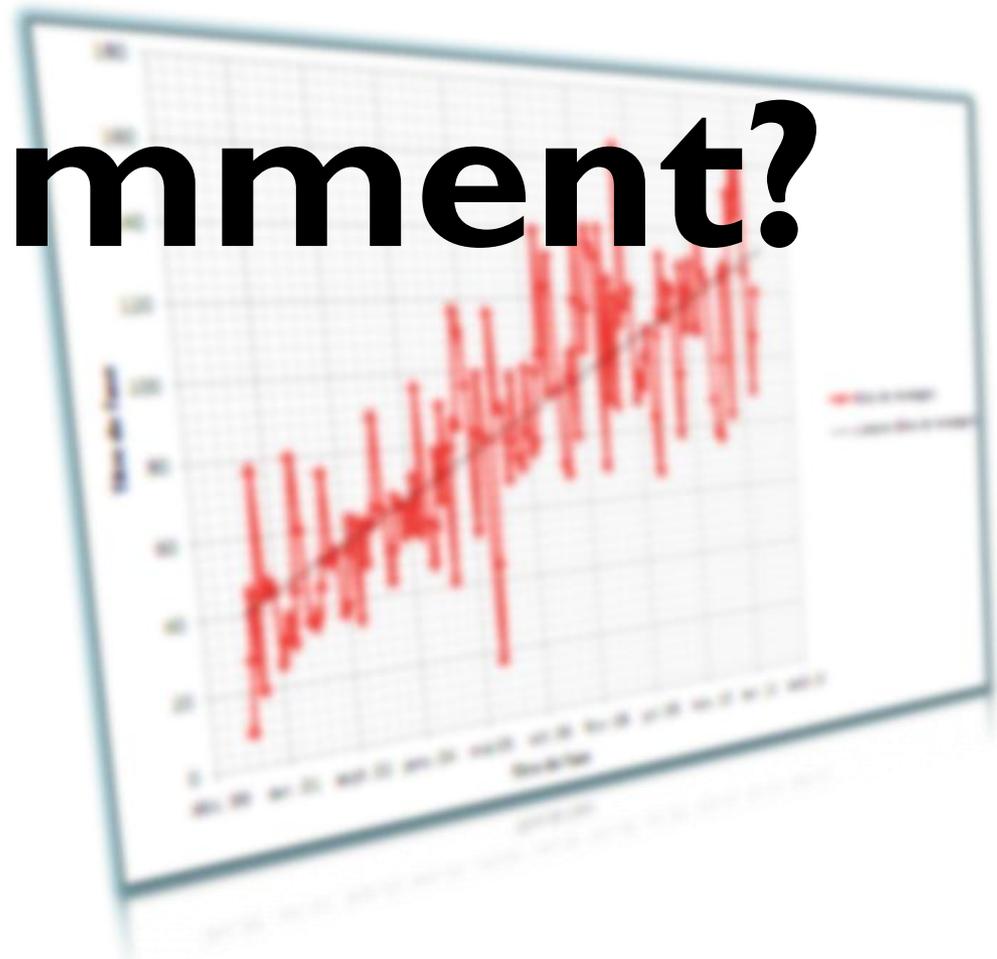
Dans quel but? Communication

- Au niveau de l'école de rattachement
- Au niveau du réseau de bibliothèques
- Anticipation des demandes

Dans quel but?

La qualité est liée à la perception du service par son bénéficiaire, capturée d'une manière ou d'une autre, et non pas à une supposition.

Comment?



Comment? Construction des indicateurs

- **3 types d'indicateurs :**
 - Factuels
«La bibliothèque possède un catalogue en ligne 24/7»
 - Qualitatifs
«La bibliothèque vous rend plus efficace dans votre travail» (questionnaire)
 - Quantitatifs
«Rotation des collections»

Comment? Quelques principes

Un indicateur, d'après la norme ISO 11620 :

- Contenu informatif
- Fiabilité
- Validité
- Précision
- Applicabilité

Comment? Construction des indicateurs

- Un indicateur est composé de :
 - 2 données brutes
ou
 - 1 donnée comparée à elle-même dans le temps
- 3 options :
 - Utilisation d'indicateurs présents dans des normes (ISO 11620, IFLA, Libqual+, EQUINOX,...)
 - Utilisation des données demandées par l'OFS
 - Création d'indicateurs

... souci de l'utilisateur final

Comment? Construction des indicateurs

Document de référence : [la bibliothèque HES] s'adresse prioritairement aux usagers institutionnels que sont les professeurs ou chargés de cours, les chercheurs et les étudiants

Objectifs : La bibliothèque répond de manière générale à la demande du public.

Indicateur quantitatif : Fréquentation de la bibliothèque par membre de la population cible

Données :

- Nombre total de visites de la bibliothèque durant une année
- Nombre total de membres de la population cible

Comment? Construction des indicateurs

- **Définition de l'indicateur**

- Objectifs associés
- Finalité de l'indicateur
- Définition de l'indicateur
- Méthode
- Interprétation des résultats
- Valeurs de référence
- Sources

→ dénominateur commun

Résumé de la démarche

1. Document de référence
2. Objectifs
3. Souci de l'utilisateur
4. Dénominateur commun
5. Valeurs de référence
6. Cohérence
7. Vision dans le temps

Test grandeur nature



<http://www.mysafetysign.com/signs/please-quiet-standing-floor-sign/sku-sf-0212.aspx>

- Test des indicateurs mandaté par la HES-SO
- Novembre 2011 à juin 2012
- Obtenir des premières valeurs de référence pour une sélection d'indicateurs
- Appréhension de la logique de Benchmarking

Sélection de bibliothèques

- 15 bibliothèques de la HES-SO
- De tous les domaines d'enseignement

Sélection d'indicateurs

- 15 indicateurs quantitatifs
- 14 indicateurs factuels
- 11 indicateurs de qualité

Le test : Les indicateurs qualitatifs

		MOYENNE	Best-Practice	Moy. des écarts
1	La [bibliothèque] répond de manière générale à vos attentes.	7.55	8.07	0.30
2	La [bibliothèque] contribue à vous faire progresser dans votre discipline.	7.10	7.83	0.46
3	Les types de supports de la documentation (DVD, CD, livres, périodiques, livres audio, documents électroniques, etc.) répondent à vos besoins.	7.15	7.68	0.30
4	La [bibliothèque] fournit les documents imprimés dont vous avez besoin pour vos travaux.	6.95	7.92	0.47
5	La [bibliothèque] fournit les ressources électroniques (en général) dont vous avez besoin pour vos travaux.	6.86	7.75	0.44
6	La [bibliothèque] fournit les revues électroniques ou papier correspondant à vos besoins pour vos travaux.	6.81	7.73	0.41
7	Le site web de la [bibliothèque] permet de repérer ce que vous recherchez de façon autonome.	6.83	7.53	0.43
8	Le [service de référence] offre une réponse fiable à vos problèmes rencontrés dans l'utilisation de la bibliothèque.	7.71	8.34	0.33
9	La [bibliothèque] vous aide à développer vos capacités à rechercher l'information dont vous avez besoin pour votre travail ou vos études.	7.10	7.85	0.39
10	De manière générale, le personnel de [la bibliothèque] est compétent et capable de répondre à vos questions concernant vos recherches documentaires.	8.20	8.88	0.35
11	La [bibliothèque] fournit un espace de travail tranquille	7.21	8.24	0.57
	Moyenne	7.23	7.85	0.40
	Différence entre moyenne et note question 1	-0.32		
	Moyenne des différences de répartition entre les usagers et le panel	9.04%		

Le test : Les indicateurs factuels

		Nb de Oui	% de OUI
aa	La bibliothèque fait partie d'un consortium pour l'acquisition de ressources électroniques.	14	93.33%
dd	La bibliothèque possède un catalogue en ligne accessible 24/7.	14	93.33%
qq	La direction de la bibliothèque est assurée par un professionnel de niveau bachelor ou master en ID.	14	93.33%
cc	La bibliothèque utilise une méthode de classement universelle.	12	80.00%
ee	La bibliothèque possède un catalogue faisant partie de l'un des catalogues IDS ou RERO.	12	80.00%
rr	Il existe une séparation physique entre front et back-office.	10	66.67%
hh	La bibliothèque a un responsable nommé de la formation des usagers.	9	60.00%
kk	Existence d'un accord interne à l'établissement concernant l'archivage des travaux de bachelor et master.	9	60.00%
ii	La formation des usagers est intégrée au cursus de tous les étudiants.	7	46.67%
ll	La bibliothèque participe régulièrement à des séances avec les directions administratives et pédagogiques de l'établissement.	6	40.00%
bb	Existence d'un document écrit validant, par la direction de l'établissement, la politique d'acquisition.	3	20.00%
mm	La bibliothèque se soumet de manière régulière à des évaluations de la qualité de son service (contrôles qualités).	3	20.00%
nn	Des décisions sont prises en fonction de ces évaluations de la qualité.	3	20.00%
jj	Existence d'un document ou d'une procédure formalisant à la bibliothèque de l'établissement l'annonce de toute nouvelle publication du personnel de l'établissement ou des étudiants.	2	13.33%

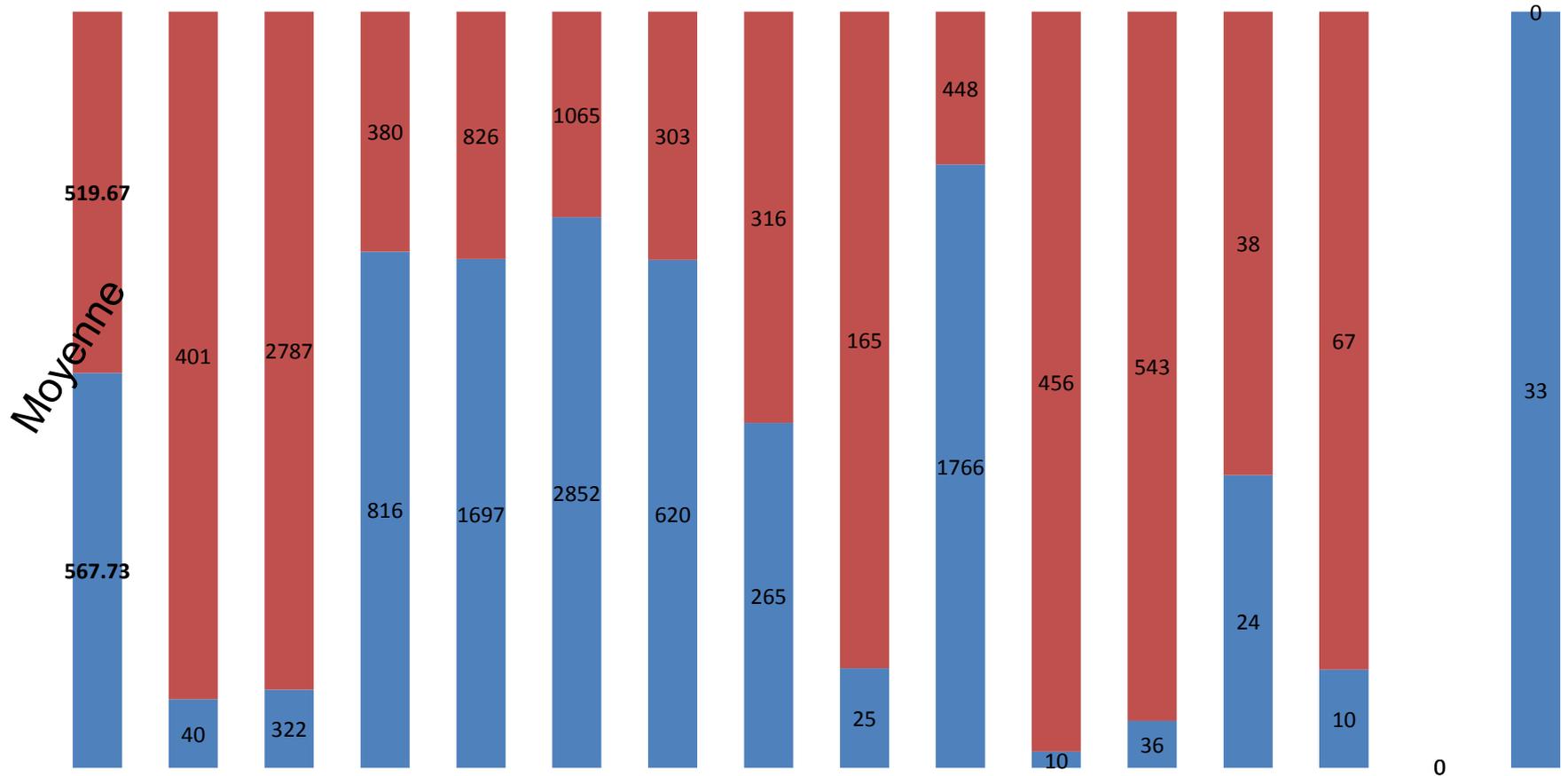
Le test : Les indicateurs quantitatifs

Institutions	Taux d'impact
Biblio 1	88.97%
Biblio 2	88.75%
<i>BIX FH 2004</i>	<i>87.90%</i>
Biblio 3	85.43%
Biblio 4	84.32%
Biblio 5	75.27%
Biblio 6	75.09%
Biblio 7	72.11%
Biblio 8	69.81%
Moyenne	64.63%
Biblio 9	54.37%
Biblio 10	49.51%
Biblio 11	46.40%
Biblio 12	42.19%
Biblio 13	41.66%
Biblio 14	30.95%
Biblio 15	N/A

- Permet de mesurer la capacité de la bibliothèque à attirer sa population cible
- Peut aussi être calculé pour mesurer l'impact d'une activité promotionnelle
- Plusieurs explications possibles à un taux bas

Le test : Les indicateurs quantitatifs

■ Nombre annuel de prêts entre bibliothèque entrants ■ Nombre annuel de prêts entre bibliothèque sortants



Le test : Conclusion

- Premiers signes d'échanges de *Best-practice*
- Nécessité de reproduire et d'élargir l'expérience
- Besoin de quelques ajustements méthodologiques
- Difficultés à obtenir certaines données
- La communication reste un point délicat

Stratégie?



<http://www.bu.edu/ceit/>

Stratégie !

- S'offrir des possibilités d'amélioration du service
- Cumul d'informations stratégiques
- Connaître sa bibliothèque, ses usagers et son environnement
- Pouvoir transmettre ses connaissances à l'interne
- Montrer que l'on sait tout ça!

Document de référence

+

Indicateurs

=

Outil de travail stratégique et de marketing

=

Reconnaissance et visibilité des
bibliothèques

« No library exists in isolation »

Peter Brophy*

**Measuring library performance : principles and techniques. London, 2006. p. 147*



l'AGBD