

Indicateurs prestations documentaires

A. Buffeteau

Journée ISIDORA – Grenoble

1er juillet 2008





Normes sur les indicateurs

pour les bibliothèques

1974

Norme ISO 2789 : 4^{ème} version 2006

« Statistiques internationales de bibliothèques »

1998

Norme ISO 11620 : 2^{ème} édition en cours 2008

« Indicateurs de performance des bibliothèques »



Indicateurs des bibliothèques

ESGBU

L'ESGBU est une enquête annuelle adressée aux services documentaires des établissements d'enseignement supérieur (depuis 1976).

Les données récoltées concernent :

- les locaux, le budget, le personnel,
- les acquisitions de documentation, les abonnements, les dépenses documentaires,
- les collections, sur tous supports
- l'informatisation et le système d'information documentaire
- les CADIST
- les services rendus (prêt, ouverture, formation, public)
- les centres de ressources documentaires associés



Indicateurs

Toujours pour les bibliothèques

2008

L'ISO 11620:2008 ne spécifie pas certains services, activités et utilisations des ressources de la bibliothèque ne font pas actuellement l'objet d'indicateurs de performance, soit parce qu'aucun n'a été proposé et testé au moment de la rédaction de l'ISO 11620:2008, soit parce qu'aucun ne remplit les critères retenus.

(version 2008 de la norme en cours d'approbation)



Indicateurs d'activités

Services d'information

Des indicateurs d'activités :

- Nombre de visiteurs
- Nombre de questions
- Nombre de recherches bibliographiques
- Nombres d'alertes (ou profils)
- Coût moyen d'une recherche
- etc.

Pas suffisant pour rendre compte de la valeur ou de la qualité des services



Des indicateurs d'activités

aux indicateurs de performance

Déterminer la valeur de l'activité pour améliorer l'efficacité des dispositifs et les offres aux besoins et attentes des utilisateurs

Evaluation : processus consistant à estimer l'efficacité, l'efficacité et la pertinence d'un service ou d'une installation

Qualité : ensemble des caractéristiques d'un produit ou d'un service qui déterminent l'aptitude du centre de documentation à satisfaire des besoins explicites ou implicites



Indicateurs

Définitions (norme ISO 11620)

Indicateur : expression (numérique, symbolique ou verbale) employée pour caractériser les activités à la fois en termes quantitatifs et qualitatifs dans le but d'en déterminer la valeur

Indicateur de performance : expression (numérique, symbolique ou verbale) dérivée des statistiques du *centre de documentation* ou d'autres données, employée pour caractériser la performance d'un *centre de documentation*

Impartiaux / Reproductibles / Comparables



Indicateurs de performance

Définitions (norme ISO 11620)

Performance : efficacité dans la fourniture de services par *le centre de documentation* et efficience dans l'affectation et l'emploi des ressources utilisées pour fournir ces services

Efficacité : mesure du degré d'accomplissement d'objectifs donnés

Efficience : mesure de l'utilisation des ressources pour atteindre un objectif donné



Indicateurs

Définitions : Documentation Française

Un indicateur est la représentation quantifiée d'un phénomène qu'on veut mettre sous contrôle. Il fournit des données chiffrées sur les principaux aspects de l'action évaluée et permet des comparaisons rigoureuses en matière de coûts, volume des activités, nombre de bénéficiaires.

- **Les indicateurs d'activité** mesurent le résultat direct de la production d'un service, par exemple le nombre d'heures de cours dispensées pour un établissement d'enseignement, ou le nombre de pages publiées pour un éditeur public
- **Les indicateurs de performance** : à la différence des indicateurs d'activité insuffisants pour apprécier l'efficacité d'un service, les indicateurs de performance doivent permettre de juger si les objectifs d'un programme ont été atteints.



Les indicateurs de performance

Des outils de pilotage

Un indicateur ne se limite pas à la mesure

La valeur de l'indicateur est fonction de l'objectif défini

- un indicateur de performance est jugé pertinent par rapport à un contexte défini
- les indicateurs permettent de mesurer l'atteinte des **objectifs**



La valeur de l'indicateur

Exemple

75 % de l'IFP dans des revues à comité de lecture de notoriété internationale

Est ce le bon rapport ?

Faut-il avoir l'objectif de 100% ?

La réponse est liée aux missions assignées à l'IFP

Les indicateurs de performance



Pour les prestations documentaires

- Recherches d'information
- Formation des utilisateurs
- Usage des ressources électroniques en libre accès
- Performance des services



Recherches d'informations

Définir l'unité de compte

Qu'est-ce qu'une demande ? Comment tenir compte de :

- la complexité de la question
- des questions à tiroirs (développements successifs)
- des questions à facettes ?

Une demande = un demandeur un jour j

→ En fait, revient à mesurer le nombre de clients

Elaboration d'une typologie des demandes :

→ SVP, recherches bibliographiques, dossiers, antériorité de brevets



Recherches d'informations

Le facteur temps

Le temps de traitement de la demande intervient à 2 niveaux:

2. L'adéquation au délai demandé

→ Indicateur qualité

è Estimation du temps de réalisation de la prestation

→ Indicateur d'activité et de coût

Biais : influence de l'expertise de la documentaliste, de la complexité de la question, de la disponibilité des sources pertinentes...



Demandes de recherche d'informations

Des indicateurs

Quel objectif ? :

- Développer un type de prestation
- Raccourcir les délais
- Valider les sources utilisées
- Mesurer la pertinence du service rendu
- ...

C'est l'objectif qui permet de définir l'indicateur



Nombre de clients

Indicateurs de notoriété

Mesurer la fréquentation (combien) est insuffisant :

- Qui demande ? Nouveaux clients ou habitués ?
- Fidélisation : reviennent-ils ?
- Pénétration : est ce que tout le monde demande ?
- Qui demande ? Besoin de segmenter la clientèle (chefs de projet, doctorants, nouveaux embauchés, directeurs centre de résultats ...)



La satisfaction du client

Indicateurs qualitatifs

Plusieurs critères :

- Délai de réponse
- Pertinence : mesure l'adéquation de la réponse à la demande

L'appréciation peut être mesurée globalement ou avec des questions précises

- Forme et et fréquence de ce questionnaire
- Influence de la gratuité ou non du service



La valeur ajoutée par les documentalistes

Indicateurs qualitatifs

La qualité de la réponse

- Pertinence
- Élimination des doublons
- Classement
- Mise en valeur des faits marquants
- Résumé ou synthèse
- Mise en forme
- ...



Évaluer une prestation

Exemple

Objectif : Un profil de veille pour chaque projet de R&D

! Le coût est imputé sur le budget des clients

Indicateur quantitatif = Nbre de profils / nbre de projets = 1

mais pas 5 profils pour 1 projet et pas de projet sans profil

Indicateurs qualitatifs :

- Enquête de satisfaction
- Renouvellement de l'abonnement
- Nbre de documents issus du profils utilisés
- Nbr de lecteurs
- ...



Formation des utilisateurs

Indicateurs

Indicateurs quantitatifs

- Nombre d'utilisateurs formés/ nbre utilisateurs effectifs
- Effet constaté sur l'usage des services

Indicateurs qualitatifs :

- La compétence acquise
- Le temps gagné



Ressources électroniques

Indicateurs quantitatifs

Rapport d'usage (fournisseur)

- Nbre de sessions
- Nbre de requêtes par session
- Nbre de documents visualisés, exportés ...
- Indicateur de gestion : coût /usage
--> prix de l'abonnement forfaitaire / nbre références ou documents



Indicateur de gestion

Exemple BBD

Indicateur = prix abonnement forfaitaire / nbre références
(ou documents) = prix moyen d'une référence

Ce prix peut être comparé au tarif d'une référence de la même base sur les serveurs

→ Aide à la décision

À pondérer par :

- L'usage plus important devant l'impression de gratuité
- Le service = la plate-forme de consultation



Évaluer les ressources

Exemple

Objectif : développer l'expertise des sources pour une sélection rapide et efficace par les documentalistes

Formulaire alimentant une base de connaissance par base de données avec des éléments sur :

- Pertinence
- Exhaustivité de la couverture
- Complétude
- Précision



Ressources électroniques

Indicateurs qualitatifs

Nécessite la mise en œuvre de questionnaire :

- Le taux de réussite de la recherche
- La pertinence de l'information trouvée
- La satisfaction de l'utilisateur

Questionnaires : à utiliser avec modération :

- Disponibilité des enquêtés
- Difficultés d'élaboration et d'interprétation
- ...



Évaluer la performance

Exemple

! ce n'est pas évaluer les personnes

ex. : Le temps de saisie dans une base de données
temps identifié grâce à l'imputation du temps passé
(comptabilité analytique) divisé par le nbre de
références saisies

constat : temps moyen de saisie par référence très élevé
analyse à mise en évidence :

- pb de collecte de l'information à saisir
 - pb lié à la plate forme de saisie
- mesures correctrices



Indicateurs de performance des services d'information

Conclusions

Il n'est pas utile de tout compter tout le temps
mais de savoir ce que l'on compte et
POURQUOI !

Les indicateurs sont des outils pas des objectifs
en eux mêmes

Des indicateurs pour nous aider à montrer la
valeur ajoutée de nos services