

Les indicateurs, l'évaluation, la performance et les activités de l'IST

Tout ce que nous devons connaître et générer pour mieux gérer notre entrée dans une culture d'évaluation :

Lof, projet, quadriennal, bilan annuel d'activités , objectifs, performance, excellence

Pourquoi ?

- **Parce que nous recherchons la performance de nos prestations, à titre personnel**
- **Parce que notre environnement devient contraignant : nous entrons dans la culture de l'évaluation depuis 2006 et la Lolf**
- **Parce que nos gouvernances nous l'imposent , quelques exemples :**

L'AERES :

« La création d'une agence d'évaluation nationale unique pour la recherche et l'enseignement supérieur, l'Agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (AERES), est un acte essentiel pour la rénovation des conditions **de pilotage** des politiques nationales dans ces domaines.... »

....

« Après quelques mois de fonctionnement, le bilan est déjà largement positif puisque les 30 universités de la vague B de contractualisation ont **été évaluées** ainsi que les 70 écoles doctorales. Les **rapports d'évaluation** avec la réponse des présidents et des directeurs seront bientôt consultables sur le site de l'agence. »

« Certains indicateurs entendent mesurer la performance des établissements par rapport aux objectifs finaux à atteindre en matière de recherche et de formation : **indicateurs de performance**

Les autres portent sur des objectifs intermédiaires (en matière de pilotage notamment) ou permettent de suivre le niveau d'activité des établissements : **indicateurs de suivi** »

INDICATEURS DOCUMENTATION

Les indicateurs "contrats", documentation (ICSD)

Dans le programme LOLF "Formations supérieures et recherche universitaire" la politique nationale concernant la documentation correspond à l'action :

- 5. Bibliothèques et documentation ⇒ Documentation
- 6. Optimiser l'accès aux ressources documentaires pour la formation et la recherche ⇒ Accès doc

ACTION	OBJECTIF	N°	LIBELLE	SOURCE
Documentation	Accès doc.	10	Durée maximum de l'ouverture hebdomadaire dans l'un des sites du SCD ou SICD	Etablissement
Documentation	Accès doc.	11	% des acquisitions du SCD par rapport aux acquisitions documentaires totales de l'établissement	Etablissement
Documentation	Accès doc.	12	% des ressources électroniques payantes accessibles à distance	Etablissement
Documentation	Accès doc.	13	Dépenses consacrées à la conservation et à la valorisation du patrimoine	Etablissement

Enquête ESGBU 2007

Enquête statistique générale auprès des Bibliothèques Universitaires de l'enseignement supérieur

BIBLIOTHÈQUES ASSOCIÉES

1 - Locaux :

Surface hors œuvre

Places de lecture

2 - Postes informatiques

Professionnels

Publics

3 - Personnel (en ETP annuel)

Professionnel

Non professionnel

4 - Collections

Total mètres linéaires

Nombre de volumes

Nombre de périodiques

5 - Acquisitions dans l'année

Nombre de livres (volumes)

Nombre d'abonnements

6 - Dépenses d'acquisition

7 - Ouverture hebdomadaire

Enquête ESGBU 2007

"Les statistiques récoltées chaque année par la sous-direction des bibliothèques et de la documentation (SDBD) favorisent un suivi régulier de l'état et de l'activité des bibliothèques de l'enseignement supérieur.

Elles sont pour l'administration centrale et pour les établissements un outil d'analyse des évolutions de la fonction documentaire.

Elles constituent en outre un réservoir de données chiffrées, au service des démarches d'évaluation.

Indicateurs du manuel IFLA1/2 :

- A. Ressources – Infrastructure
 - * Surface de services publics par personne
 - * Heures d'ouverture hebdomadaire
 - * Nombre d'agents par personne
- B. Utilisation
 - * Audience
 - * Satisfaction des usagers
 - * Entrées à la bibliothèque par personne
 - * Rotation des collections
 - * Emprunts par personne
 - * Proportion des prêts entre bibliothèques sur le total des prêts
 - * Taux de présence aux séances de formation (par personne)
- C. Efficience
 - * Coût par usager
 - * Délai de traitement des documents
 - * Productivité des agents dans le traitement des documents

Indicateurs du manuel IFLA 2/2 :

- A. Potentialités et développement
- * Pourcentage des dépenses en fourniture d'information consacrées à la collection électronique
 - * Heures/jours de formation suivis par agent
 - * Pourcentage des crédits de la bibliothèque provenant de subventions spéciales ou de fonds propres
 - * Pourcentage du budget de l'institution alloué à la bibliothèque

IFLA : The International Federation of Library Associations and Institutions

Exemple tiré de Guénin, M..2005. Indicateurs et tableaux de bord

- **Un indicateur** : Temps passé au traitement des demandes :
 - Objectif opérationnel : Repérer les périodes de l'année où l'activité est moins importante et évaluer le temps que l'on peut dégager pour planifier des tâches exceptionnelles.
 - Méthode de calcul : Somme des durées nécessitées par le traitement des demandes.
 - Période de collecte : Collecte permanente, intégrée aux tâches quotidiennes.
 - Instrument de collecte : Fiches de demande.
 - Cumul des données pour un suivi optimal : Cumul mensuel.
 - Commentaire : Dans le cadre de l'objectif visé, nous avons choisi de nous focaliser sur le temps passé au traitement des demandes. En effet, le traitement des demandes est la seule activité quotidienne du centre de documentation dont la durée est susceptible de varier de façon assez régulière en fonction des périodes de l'année. Le flux d'informations – et donc les activités de revue de presse, d'indexation, de classement, etc. – varie également, mais de façon trop aléatoire pour établir des prévisions, ce qui est l'objectif.

Tableau d'évaluation du temps passé au traitement des demandes analyse et commentaires





Situation de transition

De la gestion d'un centre de documentation à :

- la gestion de l'information scientifique et technique
- en passant par l'Ingénierie Documentaire, l'indexation, etc...

à la génération d'indicateurs de gestion d'activités liées à l'IST

Quelques définitions 1/2 :

- **Activité :**

Ensemble des tâches effectuées dans le cadre d'un processus : formation par ex. La mesure de l'activité est traduite par des données statistiques brutes : les indicateurs d'activité.

- **Indicateur :**

Outil d'évaluation et d'aide à la décision : pilotage d'une action
Donnée chiffrée, outil de comparaison entre structures, divers plans : national, international

- **Efficience :**

L'utilisation optimale de toutes les ressources mises à disposition pour atteindre un objectif. Ex : une question=une réponse pertinente mais en peu de temps (temps passé à). Indicateur influant sur la performance.

- **Efficacité :**

Caractéristique s'appliquant à la réalisation d'objectifs : se rapprocher de . Articulation entre résultats et objectifs.

Ex : à une question=une réponse pertinente

Quelques définitions 2/2 :

- **Performance requiert :**

Efficacité et efficience et met en jeu : les objectifs fixés, les résultats obtenus et les moyens mis en œuvre.

Constat ≠ compétence

- **Evaluation :**

Processus qui estime l'efficacité, l'efficience, la performance d'une personne, d'un service. S'appuie sur des indicateurs, des constats (référentiels)

- **Tableau de bord :**

Est un instrument de mesure de la performance facilitant le pilotage d'un service, d'un objectif. Il est une sélection d'indicateurs représentés sous forme de graphes, tableaux, etc

- **Excellence :**

Se traduit par une performance élevée.....

Caractéristiques techniques d'un indicateur : d'après la « norme ISO 11620 les indicateurs de performance »

- Un indicateur a un nom
- Il répond à un objectif
- Il s'applique à un domaine particulier, **un type** de centre de doc
- Il possède une définition textuelle précise
- Il repose sur une méthode de calcul établi
- Les conditions d'interprétation des résultats et les facteurs les affectant sont déterminés
- Les sources sont citées
- Les indicateurs associés sont signalés

Fiabilité et inter applicabilité sont deux autres propriétés .

Ils permettent une démarche **managériale** de tableau de bord

D'après

BBF 2008 - Paris, t. 53, n° 3

Suzanne Jouguelet

Évaluer et mesurer le rôle des bibliothèques universitaires

Quelques lectures :

Livres :

- Sutter, E .2006. L'évaluation et les indicateurs de performance des activités info-documentaires.ADBS.60p
- Giappiconi,Th. 2001. Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres de documentation. Ed. cercle de la Librairie .
- Guénin, M..2005 .Indicateurs et tableaux de bord : des outils pour réorienter la politique documentaire d'un centre de documentation. Institut national des techniques de la documentation du CNAM .DESS
http://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00000315.en.html
- DGES. Politique contractuelle dans l'Enseignement Supérieur et la recherche : vague 2009-2012 .
Mode d'emploi vol 1 : 41 p.2007 et vol 2 annexes .

Normes :

- ISO 11620:1998

Information et documentation -- Indicateurs de performance des bibliothèques 1998 - 60p.

- ISO 11620:1998/Amd 1:2003

Indicateurs complémentaires de performance des bibliothèques - 14 p

- ISO/TR 20983:2003

Information et documentation -- Indicateurs de performance pour les services électroniques des bibliothèques - 34 p

Articles :

- BBF 2008 - Paris, t. 53, n° 3 - dossier : Evaluation et prospective:
<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2008/03/sommaire.xsp>

Sites :

OST : <http://www.obs-ost.fr/fr/le-gip-ost.html>

AERES : <http://www.aeres-evaluation.fr/>

ASIBU/ESGBU : <http://www.sup.adc.education.fr/asibu/>