

Indicateurs de performance et de qualité permettant d'assurer le contrôle de qualité des bibliothèques des Hautes écoles spécialisées suisses

*Complément technique au Document de référence
« Bibliothèques des Hautes écoles spécialisées »
de la KFH*

Extraits remaniés d'un Travail de Bachelor réalisé pour la Commission spécialisée des bibliothèques HES de la KFH, dans le cadre du Département Information documentaire de la HEG-Genève en 2009

par

Christophe BEZENÇON

Genève, octobre 2010

Travail financé par la Haute école spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO)

Avant-propos

Ce document est un extrait remanié du Travail de Bachelor (TB) que l'auteur a effectué dans le cadre de ses études à la Haute école de gestion de Genève.

Son rôle est d'être un outil pratique permettant aux bibliothécaires d'évaluer leur bibliothèque HES en fonction du Document de référence de la KFH (KFH, 2009). Pour cela, il écarte toutes les parties méthodologiques et théoriques du TB qui rendraient son utilisation plus compliquée et qui ne sont pas directement utiles pour la mise en place d'une telle évaluation sur le terrain.

Ce document comprend donc une première partie terminologique définissant les principaux termes utilisés ; puis, l'auteur explique la démarche pour la sélection des indicateurs ainsi que leur structuration. Et finalement, il expose les objectifs issus du Document de référence, ceux hors Document de référence, puis les définitions des indicateurs.

Il est évident qu'en cas de difficultés, il est recommandé de se référer au document original et aux sources indiquées dans la bibliographie qui pourront éventuellement y répondre.

Table des matières

Avant-propos	1
Table des matières	2
Choix des indicateurs	3
1. Choix des indicateurs	3
1.1 Terminologie	3
1.1.1 <i>Les statistiques</i>	3
1.1.2 <i>Les indicateurs</i>	3
1.1.3 <i>Les variables</i>	4
1.1.4 <i>Les objectifs</i>	4
1.2 Explication de la démarche	5
1.2.1 <i>Réduction du Document de référence en objectifs</i>	5
1.2.2 <i>Les objectifs hors Document de référence</i>	5
1.2.3 <i>Critères et méthode de sélection des indicateurs</i>	5
1.2.4 <i>Les indicateurs obligatoires et facultatifs</i>	6
1.2.5 <i>La création d'un indicateur</i>	7
1.3 Structuration des indicateurs	7
1.3.1 <i>Titre</i>	8
1.3.2 <i>Objectif associé</i>	8
1.3.3 <i>Finalité de l'indicateur</i>	8
1.3.4 <i>Définition de l'indicateur</i>	8
1.3.5 <i>Méthode</i>	8
1.3.6 <i>Interprétation des résultats</i>	9
1.3.7 <i>Valeurs de référence</i>	9
1.3.8 <i>Sources</i>	9
1.4 Les objectifs	10
1.4.1 <i>Publics</i>	10
1.4.2 <i>Ressources informationnelles</i>	10
1.4.3 <i>Services</i>	12
1.4.4 <i>Promotion</i>	15
1.4.5 <i>Coopération</i>	15
1.4.6 <i>Qualité</i>	16
1.4.7 <i>Autres objectifs – hors Document de référence</i>	16
1.5 Définitions des indicateurs	19
1.5.1 <i>Les indicateurs quantitatifs (ou de performance)</i>	19
1.5.2 <i>Les indicateurs quantitatifs hors Document de référence</i>	59
1.5.3 <i>Les indicateurs qualitatifs (ou de qualité)</i>	79
Bibliographie	88
Annexe 1 Données nécessaires pour les indicateurs obligatoires	90
Annexe 2 Le Benchmarking	92

Choix des indicateurs

1. Choix des indicateurs

1.1 Terminologie

Avant d'entrer dans le vif du sujet, et pour que toute la démarche soit correctement comprise, il a paru important ici d'expliquer les notions de statistiques, d'indicateurs, de variables et d'objectifs qui interviendront par la suite dans ce rapport et qui constituent le cœur de ce document. En effet, ces notions apparemment simples sont souvent le sujet d'abus de langage, de confusions et de définitions diverses. La littérature est remplie de ces définitions qui parfois se contredisent ou s'englobent. C'est pourquoi les définitions ci-dessous, inspirées de la littérature, décrivent les termes tels qu'ils sont entendus dans ce document.

1.1.1 Les statistiques

Une statistique est une donnée brute, qui n'est rien d'autre qu'un chiffre. Son intérêt n'est que très limité car elle ne peut qu'être prise pour ce qu'elle est. Pour lui donner un intérêt, il faudra la mettre en relation avec une autre statistique ou avec une notion qui lui donnera un sens. C'est ce que fait un indicateur. « Les statistiques [sont la] base pour établir des indicateurs » (Muet, 2008 : 1). Dans certains cas rares, elles peuvent revêtir elles-mêmes le rôle d'indicateur. Une statistique n'est donc que la donnée de base nécessaire au calcul d'indicateurs.

Par exemple, une statistique sera le nombre de prêts de documents papier, mais tant qu'on ne le met pas en rapport avec une autre donnée, cela ne restera qu'un chiffre inexploitable. Pour le rendre intéressant, il faudra le mettre en rapport avec la taille de la bibliothèque ou le nombre d'utilisateurs (qui ne sont eux aussi que des données statistiques). Le nombre de prêts par usager lie donc deux statistiques et devient un indicateur permettant de mesurer l'utilisation qui est faite de la bibliothèque.

1.1.2 Les indicateurs

Un indicateur (ou indicateur de performance) est une « expression (numérique, symbolique ou verbale) servant à caractériser des activités (événements, objets, personnes) en terme quantitatifs et qualitatifs » (ISO, 2008 : 4). Il faut cependant noter qu'ISO inclut dans sa définition la notion de qualité qui a été, dans ce document, volontairement isolée pour bien en représenter le contenu.

Comme il a été mentionné plus haut, il s'agit de bien différencier un indicateur d'une statistique. L'indicateur est une construction regroupant des données dans le but d'analyser une variable et un objectif.

Il existe une vaste typologie d'indicateurs (d'efficacité, de pertinence, d'efficacité, d'impact, financiers, de performance, de qualité,...) ; il a été choisi ici de ne retenir que les termes d'indicateurs de performance (pour les quantitatifs), englobant tous les indicateurs mesurant autre chose que la qualité d'un service, et de qualité (pour les qualitatifs). Ceci pour la simple raison que ce document, s'attachant à mesurer les services des bibliothèques HES, ne se préoccupe pas que d'un aspect en particulier mais d'un service dans son ensemble du point de vue d'un Document de référence. Il ne paraissait donc pas pertinent d'attribuer un type précis à chaque indicateur. Le fait de savoir que l'indicateur « Nombre de postes EPT par jour d'ouverture » est un

indicateur de moyens, n'est pas important dans le cadre de ce document, son but étant de remplir un objectif afin de répondre au Document de référence de la KFH. Il est donc considéré comme un indicateur de performance quantitatif.

La norme ISO 11620 (2008 : 9)¹ définit aussi les qualités que doit posséder un indicateur pour être utilisé de manière correcte ; il est utile de les rappeler ici :

- a) Contenu informatif : un indicateur doit servir à quelque chose, il doit répondre à un objectif et fournir une aide à la prise de décision.
- b) Fiabilité : un indicateur doit toujours mesurer la même chose lorsqu'il est utilisé à plusieurs reprises, c'est pourquoi il est important de bien les définir aux utilisateurs afin que la mesure reste la même d'une fois à l'autre.
- c) Validité : un indicateur doit mesurer ce qu'il est censé mesurer, ainsi l'indicateur « durée moyenne d'une session d'interrogation du catalogue » n'est pas un bon indicateur de la qualité des résultats donnés par le catalogue, une session peut être longue et productive comme infructueuse.
- d) Adéquation : un indicateur doit être adapté au but pour lequel il est utilisé, notamment en termes d'échelle de mesure et de moyens nécessaires à sa mesure.
- e) Applicabilité : les efforts à déployer pour mesurer un indicateur doivent être raisonnables. Ainsi les données nécessaires à son calcul seront récoltées sans occasionner une trop grande surcharge de travail.
- f) Comparabilité : dans le cas où l'indicateur est destiné à la comparaison entre plusieurs bibliothèques (ce qui est le cas ici), il convient également de s'assurer que l'indicateur permette d'obtenir le même résultat pour des niveaux de services égaux.

1.1.3 Les variables

La variable correspond à ce qu'on cherche à analyser à l'aide d'indicateurs. Dans les définitions d'indicateurs qui suivent, elle correspond généralement à la finalité de l'indicateur. Ainsi, pour l'indicateur « Pourcentage des prêts aux usagers externes », la variable sera « Proportion du public provenant de l'extérieur ».

1.1.4 Les objectifs

« La construction et la sélection des indicateurs doivent découler de la définition des objectifs opérationnels externes et internes de la bibliothèque. » (Giappiconi, 2001 : 59).

Les objectifs reflètent les volontés stratégiques de l'institution évaluant son service. Dans le cadre de ce document, les objectifs sont pour la plupart issus directement du Document de référence de la KFH.

¹ Reprise par Florence Muet dans son support de cours (2008 : 3)

1.2 Explication de la démarche

1.2.1 Réduction du Document de référence en objectifs

La première étape, avant la sélection des indicateurs intéressants, était de déterminer ce que devront mesurer ces indicateurs. Il fallait donc tirer l'essence même du Document de référence ; c'est-à-dire lire entre les lignes et écarter les informations de nature plus politique pour ne garder que des notions déterminant ce qui est réellement attendu dans un service de bibliothèque HES.

Dans cette optique, les deux premiers chapitres « Contexte général, objectif » et « Mission des bibliothèques HES » n'avaient que peu d'intérêt. En effet leur but est de décrire l'environnement de travail des bibliothèques HES. Ils sont évidemment destinés à des lecteurs étrangers à ce milieu et permettent surtout de poser les bases des exigences qui suivent. Le choix d'écarter le chapitre « Mission » peut surprendre, mais on s'aperçoit finalement que si une bibliothèque remplit les exigences établies dans la suite du document, les missions seront remplies ; ce d'autant plus que ces missions sont des considérations très générales et donc peu exploitables pour créer des indicateurs.

Dans les chapitres suivants, le travail a été de se demander ce que la KFH avait concrètement comme attentes lors de l'écriture de chaque sous-chapitre. Une fois cela fait, ces attentes (entre une et dix par sous-chapitre) ont été formalisées en objectifs que la bibliothèque devait atteindre.

Ainsi, on obtient une liste d'objectifs² répartis selon la même structure que le Document de référence. Cette liste est donc un outil de travail représentant, en quelque sorte, le squelette du Document de référence de la KFH. Elle permet ensuite la collecte des indicateurs, chaque indicateur étant rattaché à un ou plusieurs objectifs.

1.2.2 Les objectifs hors Document de référence

A cette liste issue du Document de référence, il a été jugé important d'ajouter une sélection d'objectifs souvent présents dans la littérature professionnelle et qui permettent la collecte d'indicateurs très utiles dans la gestion d'une bibliothèque. La comparaison en *benchmarking*³ de ces indicateurs peut en effet apporter des informations précieuses à la KFH et à l'ensemble des responsables de bibliothèques HES. Il a donc été décidé de les intégrer à cette démarche sans qu'ils ne représentent rien vis-à-vis des propositions et des objectifs contenus dans le Document de référence⁴.

1.2.3 Critères et méthode de sélection des indicateurs

La première phase du travail a été de faire une revue de la littérature concernant l'évaluation dans les bibliothèques académiques. Cette étape a permis notamment de repérer les sources principales contenant des indicateurs qui pourraient être utiles pour ce contexte. La sélection s'est donc faite en tout premier lieu parmi les indicateurs existant dans la littérature, pour la raison simple que, n'ayant pas le temps de les faire

² Voir chapitre 1.4

³ Voir chapitre 7.6 du travail de bachelor, annexe 2 de ce document

⁴ Ils ne seront donc pas considérés comme "obligatoire" selon les indications du chapitre 1.2.4

tester de manière correcte, il était préférable d'utiliser ce qui avait déjà été éprouvé par d'autres bibliothèques, voire ce qui avait été normalisé par des institutions compétentes en la matière. Les principales sources ont donc été le manuel de l'IFLA *Measuring Quality : Performance Measurement in Libraries* (Poll, Boekhorst, 2007), la norme ISO 11620 (ISO, 2008) et le site Internet de LibQUAL+ (ARL, 2009). D'autres sources ont été également utilisées mais ces trois-là avaient le mérite d'avoir été détaillées et largement utilisées à travers le monde.

Très vite, il est devenu évident que deux types d'indicateurs allaient se distinguer : des indicateurs qualitatifs et des indicateurs quantitatifs. Ces deux groupes se distinguent principalement par leur méthode de mesure, l'un faisant appel à des données statistiques et contenant généralement des indicateurs de performance, l'autre à une évaluation nécessitant une enquête auprès du public et/ou du personnel de la bibliothèque avec des indicateurs de qualité. L'auteur a donc décidé, pour la suite, de les traiter de manière séparée et de les différencier déjà dans la liste des objectifs.

Le dépouillement de la littérature a donné l'occasion de passer en revue une grande quantité d'indicateurs. Certains étaient très intéressants mais peu pertinents par rapport aux attentes de la KFH. Il a donc fallu, pour chaque indicateur, analyser ce qu'il permettait de mesurer et de quelle manière. L'auteur a ainsi pu en récolter une collection conséquente qui donnait la possibilité de mesurer la grande majorité des objectifs.

Les objectifs qui ne s'étaient pas vu attribuer d'indicateurs étaient en général soit des indicateurs demandant la réalisation d'exigences très précises⁵, soit des indicateurs quantitatifs très particuliers au contexte des HES. Dans ce cas, des indicateurs adaptés ont été créés selon la méthode exposée ci-après mais toujours en gardant ce principe de rester dans le cadre des exigences de la KFH.

Pour finir, une fois tous ces indicateurs récoltés et reliés aux objectifs, un tri assez important a dû être effectué. En effet, la littérature recommande souvent les mêmes indicateurs d'un auteur à l'autre et parfois sous des noms différents ou avec de légères modifications. Il fallait donc éviter des redondances ; deux indicateurs ne devant pas évaluer deux fois la même chose, cela aurait été une perte de temps. Dans la liste finale, il reste toujours certaines mesures qui peuvent paraître proches l'une de l'autre, mais en réalité il s'agit d'éclairages différents d'une même variable qui permettent un affinage de l'analyse qui lui est relative.

1.2.4 Les indicateurs obligatoires et facultatifs

Une fois que chaque objectif s'est vu attribuer un ou plusieurs indicateurs, il a paru intéressant d'en faire ressortir quelques-uns. En effet, il était flagrant que certains objectifs revêtaient plus d'importance dans le Document de référence que d'autres, mais surtout que certains indicateurs permettaient d'avoir un coup d'œil rapide sur une situation alors que d'autres fournissaient une analyse beaucoup plus fine qui n'était peut-être pas utile dans tous les cas. L'auteur a donc pris l'initiative de rendre obligatoires certains indicateurs. La notion d'obligation n'est bien sûr ici entendue que dans le but de créer une hiérarchie dans tous ces indicateurs et permet principalement d'attribuer des degrés d'importance.

⁵ Il s'agit des indicateurs qualitatifs se trouvant dans le groupe « Application de points précis du Document de référence » du chapitre 1.5.2.

La hiérarchisation de ces indicateurs a été faite premièrement en fonction de l'importance de l'objectif qui leur est associé⁶. Un objectif semblant important lors de la lecture des objectifs aura vraisemblablement plus d'indicateurs obligatoires.

Puis cela dépend du degré de détail impliqué dans l'indicateur en question. Si on prend par exemple le « nombre d'usages de la bibliothèque par membre », l'indication reste assez vague dans le sens où il ne permet pas de savoir si c'est le prêt ou la consultation sur place qui rencontre du succès. Il donne un aperçu global et important du service, l'auteur a donc décidé de le considérer comme obligatoire. Et selon le résultat obtenu, la bibliothèque pourra choisir d'affiner l'analyse en utilisant, par exemple, le « nombre de prêts par membre », c'est pourquoi ce dernier indicateur a été intégré comme étant facultatif.

Cette hiérarchisation semblait importante pour distinguer des priorités dans cette longue liste d'indicateurs, mais elle a un fondement très théorique. Il s'agit plus d'une proposition qui devra être réexaminée et éventuellement réajustée ultérieurement.

1.2.5 La création d'un indicateur

Il est quand même arrivé que, malgré l'abondance d'exemples trouvés dans la littérature, il n'y ait pas d'indicateurs correspondant à tous les objectifs identifiés. Cela est très facilement explicable par la spécificité des bibliothèques HES et par la précision de certains points du Document de référence. Dans ces cas, l'auteur a donc dû créer lui-même un certain nombre d'indicateurs. Ce sont ceux ayant comme annotation dans les sources : « Inspiré des exigences du Document de référence de la KFH ». L'immense majorité de ceux-ci sont de nature qualitative, mais il y en a aussi quelques-uns dans les indicateurs quantitatifs.

La création d'un indicateur répond à toutes sortes d'impératifs. Tout d'abord, il doit être conforme aux qualités décrites dans la norme ISO 11620 (ISO, 2008 : 9)⁷, c'est-à-dire qu'il doit répondre à des exigences notamment en termes d'interopérabilité, et bien sûr mesurer ce qu'il est censé mesurer, dans ce cas, les objectifs fixés par le Document de référence.

Pour effectuer cette opération, le choix des termes est important. En effet, il faut autant que possible que l'indicateur ne laisse de place à aucune ambiguïté. Cela facilitera par la suite le travail de définition.

Et finalement, il est judicieux de se baser sur d'autres indicateurs déjà existants dans la littérature en les adaptant à la situation particulière à laquelle on est confronté. Encore une fois, cela permet d'éviter de créer des choses difficiles à mettre en pratique.

1.3 Structuration des indicateurs

Ce chapitre va exposer de quelle manière ont été structurés les indicateurs fournis dans ce document. Pour ce faire, l'auteur a utilisé et adapté le modèle de la norme ISO 11620 (ISO, 2008). Les adaptations effectuées le sont essentiellement dans les titres des paragraphes de ce modèle, ceci afin de garantir une bonne compréhension globale. L'auteur a supprimé le paragraphe concernant le domaine d'application de l'indicateur. Le travail effectué restant limité au cadre des bibliothèques HES, il était

⁶ Les indicateurs mesurant les objectifs hors Document de référence ont logiquement tous été considérés comme facultatifs.

⁷ Détaillées précédemment dans le chapitre « Terminologie » de ce document.

inutile de le repréciser à chaque fois. De plus, le paragraphe indiquant les indicateurs associés n'a pas été gardé sous cette forme mais les informations qu'il contenait ont été intégrées dans le reste de la définition.

S'il est vrai que les définitions des indicateurs quantitatifs et qualitatifs ne sont pas tout à fait identiques, les différences n'affectent pas ce qui suit. En effet, pour les qualitatifs, les indicateurs sont définis de manière groupée, mais la structure de ces définitions reste la même que pour les quantitatifs, il n'y a donc pas lieu de les différencier ici.

1.3.1 Titre

Le titre de l'indicateur est important, il doit être suffisamment descriptif et explicite et doit évidemment rester unique. L'indication qui le précède est soit un chiffre romain pour les indicateurs quantitatifs, soit une ou deux lettres pour les qualitatifs. Ces chiffres et ces lettres permettent des renvois directs depuis la liste des objectifs.

1.3.2 Objectif associé

Ce paragraphe indique, entre crochets, à quel(s) objectif(s) l'indicateur est relié. Le nombre donné correspond au numéro qui est attribué à l'objectif dans la liste des objectifs.

1.3.3 Finalité de l'indicateur⁸

Ce paragraphe explique à quoi sert l'indicateur, il permet de préciser le titre et souvent d'expliquer son lien avec son ou ses objectifs associés.

1.3.4 Définition de l'indicateur

Ce paragraphe présente dans un premier temps le type de calcul qu'il s'agira de faire⁹.

Puis il donne la définition de tous les termes utilisés et qui pourraient porter à confusion. Les définitions de ces termes ne s'appliquent généralement qu'à ce seul indicateur, dans le cas contraire, des renvois sont indiqués.

1.3.5 Méthode

Il s'agit ici de décrire les méthodes pour récolter les données nécessaires au calcul de l'indicateur. Ces méthodes sont très liées à la définition des termes. Ce paragraphe donne parfois également des alternatives dans le cas où des mesures seraient trop complexes à faire, la méthode à préférer étant alors clairement identifiée.

La méthode décrit également lorsque cela est nécessaire la période de l'année et la fréquence à laquelle ces mesures doivent être effectuées.

C'est également dans ce paragraphe que sera décrit très précisément le calcul devant être effectué.

⁸ *Correspond au chapitre « Objectif » de la norme ISO.*

⁹ *Pourcentage, proportion, nombre simple, etc.*

1.3.6 Interprétation des résultats

L'interprétation des résultats donne dans un premier temps quel type de résultat, élevé ou bas, est préférable. Ensuite, il explique comment il doit être compris. Le cas échéant, ce paragraphe indique comment l'information ainsi obtenue peut être affinée.

1.3.7 Valeurs de référence

Lorsque cela est possible, ce paragraphe donne une indication numérique provenant de la littérature. Ces valeurs permettent avant tout d'avoir un ordre de grandeur. Ces indications donnent généralement des résultats dans d'autres pays sur le calcul de cet indicateur, mais elles peuvent aussi donner une moyenne au niveau Suisse.

Dans un second temps, et dès que ces indicateurs auront été mesurés à plusieurs reprises, de véritables valeurs de référence devront y être ajoutées, quantifiant ainsi de réels objectifs à atteindre.

1.3.8 Sources

Ce paragraphe indique les sources dont l'auteur s'est inspiré pour fournir les définitions de ces indicateurs. Ceci permet d'y retourner éventuellement pour un complément d'information nécessaire.

1.4 Les objectifs

Afin de mieux pouvoir identifier les indicateurs que nous allons utiliser, le Document de référence a été réduit à une série de 32 objectifs (auxquels s'ajoutent les 14 hors Document de référence) qui sont listés et numérotés ci-après. Ces objectifs sont donc, en quelque sorte, les buts à atteindre pour répondre aux attentes de la KFH. Sous chaque objectif ont été listés les indicateurs quantitatifs et qualitatifs qui y sont associés. Les indicateurs quantitatifs sont ceux dont des données chiffrées devront être récoltées par la bibliothèque pour pouvoir les mesurer. Les indicateurs qualitatifs sont ceux devant être intégrés à une enquête auprès des usagers ou auxquels le responsable de la bibliothèque doit apporter une réponse, ce sont des indicateurs de qualité.

Dans la liste qui suit, les indicateurs obligatoires sont en gras et entre crochets se trouve le n° ou le symbole de l'indicateur correspondant.

1.4.1 Publics

1. Établir la répartition des publics dans la bibliothèque.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. Répartition des publics (étudiants, professeurs, chercheurs) [I]**

2. Établir la part d'usagers externes.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. Pourcentage des prêts aux usagers externes [II]**
- b. Pourcentage des usagers hors cible [III]

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

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. Pourcentage d'usagers dans la population cible (taux d'impact) [IV]**
- b. Fréquentation de la bibliothèque par membre de la population cible [V]

Indicateurs qualitatifs associés :

- c. La bibliothèque répond de manière générale à vos attentes. [a]
- d. La bibliothèque contribue à vous faire progresser dans votre discipline. [b]**
- e. La bibliothèque vous rend plus efficace dans votre travail. [c]

1.4.2 Ressources informationnelles

1.4.2.1 Nature

4. La bibliothèque constitue des collections sur différents supports.

Indicateurs qualitatifs associés :

- a. Les types de supports de la documentation (DVD, CD, livres, périodiques, livres audio, etc.) répondent à vos besoins. [d]

5. La bibliothèque constitue des collections et des ressources informationnelles fondées sur les besoins des usagers.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. **Disponibilité des titres demandés [VI]**
- b. **Pourcentage des titres demandés figurant dans la collection [VII]**
- c. **Nombre d'usages de la bibliothèque par membre de la population cible [VIII]**
- d. Rotation des collections [IX]
- e. Nombre de consultations sur place par membre de la population cible [X]
- f. Nombre de prêts par membre de la population cible [XI]
- g. Nombre de téléchargements de contenu dans les ressources électroniques par membre de la population cible [XII]
- h. Nombre de visites du site internet de la bibliothèque par membre de la population cible [XIII]

Indicateurs qualitatifs associés :

- i. La bibliothèque fournit les documents imprimés dont vous avez besoin pour vos travaux. [e]
- j. La bibliothèque fournit les ressources électroniques dont vous avez besoin pour vos travaux. [f]
- k. La bibliothèque fournit les revues électroniques ou papier correspondant à vos besoins pour vos travaux. [g]

6. La bibliothèque fait partie d'un consortium pour l'acquisition de licences d'intérêt général.

Indicateurs qualitatifs associés :

- a. **La bibliothèque fait partie d'un consortium. [aa]**

1.4.2.2 *Politique d'acquisition et de développement*

7. La politique d'acquisition est un document écrit validé par la direction de son établissement.

Indicateurs qualitatifs associés :

- a. **Existence d'un document écrit validant, par la direction de l'établissement, la politique d'acquisition. [bb]**

1.4.2.3 *Gestion*

8. Les ressources en magasin sont accessibles rapidement.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. Délai médian de recherche des documents en magasin [XIV]

9. Rapidité de l'acquisition des documents.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. **Coût par document acquis [XV]**
- b. Temps de préparation des documents [XVI]
- c. Vitesse d'acquisition [XVII]

10. La méthode de classement est universelle et largement utilisée.

Indicateurs qualitatifs associés :

a. La bibliothèque utilise une méthode de classement universelle. [cc]

11. La méthode de classement correspond aux besoins de l'utilisateur et lui permet d'être autonome.

Indicateurs quantitatifs associés :

a. Questions concernant la méthode de classement par visite [XVIII]

b. Exactitude du rangement [XIX]

Indicateurs qualitatifs associés :

c. Le classement des documents est convivial et vous permet de trouver par vous-même ce que vous cherchez. [h]

1.4.3 Services

12. Tirer parti du développement des technologies d'accès à l'information.

Indicateurs quantitatifs associés :

a. Pourcentage du coût d'acquisition des documents électroniques par rapport au coût total des acquisitions [XX]

b. Pourcentage du personnel affecté à la fourniture de services électroniques [XXI]

Indicateurs qualitatifs associés :

c. La bibliothèque fournit un équipement moderne qui vous permet un accès facile aux informations dont vous avez besoin. [i]

1.4.3.1 Catalogue

13. Un catalogue accessible en ligne et à distance.

Indicateurs qualitatifs associés :

a. La bibliothèque possède un catalogue en ligne accessible 24/7 [dd]

14. Fournir autant que possible un accès en texte intégral aux ressources informationnelles.

Indicateurs quantitatifs associés :

a. Pourcentage des entrées au catalogue disponibles en texte intégral [XXII]

15. Le catalogue fait partie de l'un des deux catalogues collectifs suisses.

Indicateurs qualitatifs associés :

a. La bibliothèque possède un catalogue faisant partie de l'un des catalogues IDS ou de RERO. [ee]

1.4.3.2 Prêt interbibliothèque

16. Le prêt interbibliothèque est un service performant.

Indicateurs quantitatifs associés :

a. Délai médian du prêt interbibliothèque [XXIII]

1.4.3.3 Accès aux ressources informationnelles en ligne

17. Un accès structuré et performant aux bases de données en ligne.

Indicateurs quantitatifs associés :

a. Nombre de connexions aux bases de données par membre de la population cible [XXIV]

Indicateurs qualitatifs associés :

- b. Les bases de données en ligne de la bibliothèque sont rapidement accessibles depuis le site *web* de la bibliothèque. [j]
- c. Des outils de repérage conviviaux vous permettent de trouver par vous-même ce que vous cherchez en ligne. [k]

18. Un accès structuré et performant aux autres ressources électroniques de la bibliothèque.

Indicateurs quantitatifs associés :

a. Nombre de connexions aux périodiques électroniques par membre de la population cible [XXV]

Indicateurs qualitatifs associés :

- b. Les périodiques électroniques en ligne de la bibliothèque sont rapidement accessibles depuis le site *web* de la bibliothèque. [l]
- c. Les ressources électroniques en ligne de la bibliothèque (autres que les bases de données et les périodiques électroniques) sont rapidement accessibles depuis le site *web* de la bibliothèque. [m]
- d. Le site *web* de la bibliothèque me permet de repérer ce que je recherche de façon autonome. [n]**

1.4.3.4 Service de référence

19. Un service de référence sur place efficace et utilisé.

Indicateurs quantitatifs associés :

a. Nombre de questions au service de référence par membre de la population cible [XXVI]

b. Taux de réponses correctes [XXVII]

Indicateurs qualitatifs associés :

c. Pourcentage des usagers ayant appris au moins deux nouvelles sources. [ff]

d. Pourcentage des usagers répondant « Pas suffisamment d'aide ». [gg]

e. Le service de référence sur place offre une réponse fiable à vos problèmes rencontrés dans l'utilisation de la bibliothèque. [o]

f. Le personnel du service de référence est compétent et capable de répondre à vos questions. [p]

20. Un service de référence en ligne efficace et utilisé.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. **Nombre de questions au service de référence par membre de la population cible [XXVI]**
- b. Taux de réponses correctes [XXVII]

Indicateurs qualitatifs associés :

- c. **Les réponses données par le service de référence en ligne sont satisfaisantes. [q]**
- d. Le service de référence en ligne est clairement identifiable depuis le site web de la bibliothèque. [r]

1.4.3.5 Formation des usagers

21. La bibliothèque dispose d'un responsable de la formation des usagers.

Indicateurs qualitatifs associés :

- a. **La bibliothèque a un responsable nommé de la formation des usagers. [hh]**

22. Le programme de formation à la recherche permet une amélioration de la connaissance des outils de recherche et des ressources informationnelles.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. Nombre de visites guidées et formations par membre de la population cible [XXVIII]

Indicateurs qualitatifs associés :

- b. Les cours de formation de la bibliothèque vous permettent de mieux utiliser les outils de recherche et la documentation à votre disposition. [s]
- c. **La bibliothèque vous aide à développer vos capacités à rechercher l'information dont vous avez besoin pour votre travail ou vos études. [t]**
- d. Pourcentage des usagers ayant appris au moins deux nouvelles sources. [ff]

23. La formation des usagers fait partie intégrante du programme d'études de chaque étudiant.

Indicateurs qualitatifs associés :

- a. **La formation est intégrée au cursus de tous les étudiants. [ii]**

1.4.3.6 Publications

24. La bibliothèque est informée de toute publication émanant des membres de son établissement et l'acquiert.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. **Pourcentage des titres demandés (i.e. publications) se trouvant dans la collection [VII]**

Indicateurs qualitatifs associés :

- b. Existence d'un document ou d'une procédure formalisant l'annonce de toute nouvelle publication à la bibliothèque de l'établissement. [jj]

25. La bibliothèque assure correctement l'accès aux publications scientifiques des membres de son établissement.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. Rotation des collections (i.e. de ces publications) [IX]
- b. Nombre de consultations sur place par membre de la population cible [X]
- c. Pourcentage des publications des membres de l'établissement mises à disposition en texte intégral [XXIX]

26. La direction de l'établissement et la bibliothèque définissent la fonction d'archivage des travaux de bachelor et master.

Indicateurs qualitatifs associés :

- a. **Existence d'un accord concernant l'archivage des travaux de bachelor et master. [kk]**

1.4.4 Promotion

27. La promotion des collections effectuée est efficace.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. **Taux de croissance du pourcentage de fréquentation de la population cible (impact) [IV]**

28. L'échange d'information avec l'extérieur permet une mise en valeur des ressources.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. **Pourcentage du temps de travail consacré à la promotion [XXX]**

1.4.5 Coopération

29. Le dialogue est établi avec les différents types d'utilisateurs.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. Nombre mensuel de courriels professionnels destinés aux utilisateurs par employé [XXXI]

Indicateurs qualitatifs associés :

- b. **La bibliothèque participe régulièrement à des séances avec les directions administrative et pédagogique de l'établissement. [II]**

30. La bibliothèque est active dans les milieux professionnels.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. **Nombre annuel d'implications dans les milieux professionnels de l'information documentaire [XXXII]**

1.4.6 Qualité

31. La bibliothèque se soumet régulièrement à des contrôles qualité.

Indicateurs qualitatifs associés :

- a. **La bibliothèque se soumet de manière régulière à des évaluations de la qualité de son service. [mm]**

32. La bibliothèque prend en compte les résultats des enquêtes qualité.

Indicateurs qualitatifs associés :

- a. **Des décisions sont prises en fonction de ces contrôles. [nn]**

1.4.7 Autres objectifs – hors Document de référence

1.4.7.1 Organisation générale (uniquement dans le cas où un établissement a plusieurs bibliothèques organisées en réseau interne)

33. L'organisation du réseau de bibliothèque permet de garantir une cohérence de l'offre.

Indicateurs qualitatifs associés :

- a. Les résultats issus des indicateurs sont les mêmes d'une succursale à l'autre. [oo]

34. L'organisation du réseau de bibliothèque permet de garantir une complémentarité des services proposés.

Indicateurs qualitatifs associés :

- a. Les objectifs du Document de référence et hors Document de référence sont remplis par le réseau pris dans son ensemble. [pp]

1.4.7.2 Ressources financières

35. Les ressources financières sont suffisantes.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. Pourcentage du budget de l'institution alloué à la bibliothèque [XXXIII]
- b. Coût par usage de la collection [XXXIV]
- c. Pourcentage du total des dépenses courantes consacrées aux dépenses d'acquisition [XXXV]
- d. Rapport des dépenses d'acquisition sur les dépenses en personnel [XXXVI]
- e. Dépenses courantes sans le coût de l'immobilier et de l'informatique par membre de la population cible [XXXVII]

1.4.7.3 Personnel

36. Le personnel dispose de qualifications reconnues en information documentaire .

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. Répartition du personnel par degré de qualification [XXXVIII]

Indicateurs qualitatifs associés :

- b. De manière générale, le personnel de la bibliothèque est compétent et capable de répondre à vos questions. [u]

- c. La direction de la bibliothèque est assurée par un professionnel de niveau a ou b. [qq]

37. La bibliothèque dispose de la quantité de personnel nécessaire.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. Nombre de postes en EPT pour 1000 membres de la population cible [XXXIX]
- b. Nombre de postes EPT par jour d'ouverture [XL]
- c. Taux d'absentéisme en EPT [XLI]

38. Le personnel suit une formation continue adaptée aux besoins de la bibliothèque.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. Nombre de sessions de formation suivies par collaborateur [XLII]

1.4.7.4 Locaux

39. La bibliothèque propose ses collections de manière générale en libre-accès.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. Proportion de la collection en libre accès [XLIII]

40. Les magasins fermés sont réservés aux documents à usage et en nombre restreints.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. Rotation des collections (en magasin) [IX]

41. La bibliothèque dispose d'espaces favorables au travail intellectuel personnel accessibles durant les heures d'ouverture.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. Nombre de places de travail pour 100 membres de la population cible [XLIV]
- b. Taux d'occupation des places assises [XLV]

Indicateurs qualitatifs associés :

- c. La bibliothèque fournit un espace de travail tranquille. [v]

42. La bibliothèque dispose d'espaces favorables au travail intellectuel en groupe accessibles durant les heures d'ouverture.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. Nombre de places de travail pour 100 membres de la population cible [XLIV]
- b. Taux d'occupation des places assises [XLV]

Indicateurs qualitatifs associés :

- c. La bibliothèque fournit des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe. [w]

43. Le personnel dispose de ses propres bureaux séparés des locaux accessibles aux usagers.

Indicateurs qualitatifs associés :

- a. Séparation physique entre *front* et *back-office*. [rr]

44. La bibliothèque dispose de suffisamment d'espace public.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. Surface publique par membre de la population cible [XLVI]

1.4.7.5 Heures d'ouverture

45. Une ouverture de la bibliothèque la plus large possible.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. Nombre d'heures d'ouverture par semaine normale [XLVII]
- b. Nombre d'heures d'ouverture par rapport à la demande [XLVIII]

Indicateurs qualitatifs associés :

- c. Les horaires de la bibliothèque sont suffisamment étendus. [x]

46. Le personnel qualifié est présent durant la plus grande partie des heures d'ouverture.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. Pourcentage du personnel affecté au service au public par rapport à l'effectif total [XLIX]
- b. Nombre d'entrées à la bibliothèque par tranche horaire [L]
- c. Pourcentage des heures d'ouverture avec présence d'un professionnel [LI]

1.5 Définitions des indicateurs

1.5.1 Les indicateurs quantitatifs (ou de performance)

La structure des indicateurs quantitatifs est adaptée du modèle de la norme ISO 11620¹⁰.

Les paragraphes précédés d'un nombre entre crochets, ne s'appliquent pour l'indicateur que dans le cadre de l'objectif associé correspondant à ce nombre. Les paragraphes qui ne sont précédés d'aucune indication s'appliquent à tous les objectifs associés à cet indicateur. Sur la droite du titre, entre parenthèses, est écrit si l'indicateur est considéré comme obligatoire ou facultatif.

Une liste des données nécessaires au calcul des indicateurs obligatoires est disponible en annexe 1 de ce document.

I. Répartition des publics

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [1]

Finalité de l'indicateur

L'objectif est de déterminer quelle est la part des usagers internes faisant partie de chacun des trois segments de la population cible décrits dans le Document de référence : les enseignants, les chercheurs et les étudiants. Ceci afin de mieux être à même de répondre aux attentes de ce public, les résultats permettront éventuellement de réorienter la politique d'acquisition, les services ou la promotion sur l'un ou l'autre des segments afin de rétablir un équilibre.

Définition de l'indicateur

C'est le pourcentage du total des usagers internes faisant partie, à un moment déterminé, de chacune des catégories suivantes: enseignants, chercheurs, étudiants et autres.

Au sens de cet indicateur, voilà ce que les catégories représentent :

- Enseignants : enseignants, chargés de cours, assistants d'enseignements, intervenants externes.
- Chercheurs : personnes chargées d'un projet de recherche dans l'établissement.
- Étudiants : Plein temps, temps partiel, en emploi.
- Autres : Tous ceux n'entrant pas dans les trois catégories précédentes, principalement les employés administratifs et techniques de l'établissement.

Dans le cas où le profil d'une personne correspond à la description de plusieurs catégories, il faut la compter dans toutes les catégories auxquelles elle appartient.

¹⁰ Cf. chapitre 1.3 « Structuration des indicateurs ».

Méthode

Dans le cas où cet indicateur est mesuré de manière automatique, grâce au logiciel de gestion, les usagers sont toutes les personnes inscrites régulièrement auprès de la bibliothèque¹¹.

Pour avoir une analyse plus fine du public, et ainsi inclure les usagers présents en bibliothèque mais non inscrits, une analyse « manuelle » est possible. Dans ce cas, il s'agira de sélectionner une semaine « normale »¹² d'utilisation durant l'année et d'interroger chaque personne qui entre dans la bibliothèque.

Le nombre de membres de chaque catégorie est divisé par le nombre total d'usagers internes. Le résultat est multiplié par 100. Le résultat final est exprimé en pourcent.

Interprétation des résultats

Selon toute vraisemblance, les étudiants devraient constituer la très grande majorité des usagers internes. C'est dans ce sens que les résultats doivent être attendus. Un résultat où les enseignants seraient plus représentés que les étudiants (ou du moins plus représentés que leur réelle proportion au sein de l'établissement) montrerait un fort déséquilibre et nécessiterait une analyse plus fine à l'aide, par exemple, d'une enquête de satisfaction auprès des étudiants pour connaître les causes de ce déséquilibre (invisibilité de la bibliothèque, collection pas adaptée, etc.).

Valeurs de référence

Pour se donner une idée plus précise, on peut prendre les statistiques internes de l'établissement et les comparer à celles de la bibliothèque¹³. Dans l'idéal, elles devraient concorder vu qu'aucun des trois publics ne doit être favorisé. C'est dans ce sens que les efforts doivent être fournis pour s'aligner sur le Document de référence. Pour cet indicateur, il sera toutefois très intéressant de comparer les réalités d'une bibliothèque à l'autre et d'en sortir des données médianes, cela permettra de mieux ajuster les objectifs à la réalité du terrain. Dans son ouvrage *Les bibliothèques dans l'université*, Daniel Renoult (Renoult, 1994 : 109) parle d'une proportion de 84% d'étudiants dans les bibliothèques des universités françaises.

La part des usagers faisant partie de la catégorie « Autres » devrait rester très faible étant donné qu'il ne s'agit pas de la population cible.

Sources

- Inspiré des exigences du Document de référence de la KFH

¹¹ Si, dans un établissement, toute personne membre de l'établissement est automatiquement inscrite, il faut alors considérer les usagers ayant effectué au moins une transaction auprès du service de prêt depuis leur inscription.

¹² Semaine type, où la bibliothèque est ouverte selon ses horaires habituels, donc sans jours fériés. Mais c'est également une semaine où il n'y a pas d'activités ou d'événements spéciaux qui se déroulent dans l'établissement de rattachement (période d'exams, par exemple).

¹³ S'il y a 15% d'enseignants dans l'établissement, il devrait y avoir 15% d'enseignants usagers de la bibliothèque.

II. Pourcentage de prêts aux usagers externes

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [2]

Finalité de l'indicateur

L'objectif est de déterminer quelle proportion du public provient de l'extérieur de l'établissement. Cela montre l'intérêt de l'institution mais peut aussi révéler un dysfonctionnement dans la politique d'acquisition.

Définition de l'indicateur

Il s'agit du pourcentage de la totalité des emprunts effectués par des personnes ne faisant pas partie de la population cible décrite du Document de référence ; soit le public « Autres » de l'indicateur n°1 ainsi que les personnes étrangères à l'établissement.

Méthode

Diviser le nombre d'emprunts¹⁴ effectués par des usagers externes sur une année, par le nombre total d'emprunts effectués sur la même période. Multiplier le résultat par 100. Le résultat final est exprimé en pourcent.

Interprétation des résultats

Dans le cadre des bibliothèques HES, ce résultat devrait rester faible. En effet, un résultat trop élevé pourrait être interprété comme un mauvais ciblage du public. Le but étant de s'adresser « prioritairement aux usagers institutionnels » (KFH, 2009), il ne serait pas normal qu'elle attire un public beaucoup plus large. Cela dit, selon l'origine de ces usagers externes, cela peut aussi prouver une certaine richesse du fonds documentaire.

Valeurs de référence

Dans les statistiques 2008 de l'Office fédéral de la statistique (OFS) sur les bibliothèques des HES (OFS, 2008), sur une moyenne de 11'178,47 prêts par bibliothèque, 725,52 ont été envoyés à d'autres bibliothèques (prêt interbibliothèque) donc 6,49% ; ce qui ne comprend pas le nombre de prêts à des personnes s'étant déplacées personnellement.

Sources

- B.2.2.4 (ISO, 2008 : 53)
- B.9 (Poll, Boekhorst, 2007 : 141)

¹⁴ Par prêt interbibliothèque ou sur place

III. Pourcentage des usagers hors cible

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [2]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est d'affiner le résultat obtenu avec les indicateurs n° I et n° II. Il permet de savoir quelle est la part des usagers qui ne fait pas partie de la population ciblée.

Définition de l'indicateur

C'est le pourcentage du total des usagers ne faisant pas partie de la population cible.

Par usagers hors cible, le présent indicateur définit les usagers étant inscrits à la bibliothèque mais ne faisant pas partie des catégories définies par le Document de référence. Il s'agira donc principalement des usagers externes à l'établissement ainsi que les membres du personnel administratif et technique de l'établissement.

La définition d'utilisateur peut être empruntée à la valeur B4 des variables de l'eSurvey de l'OFS (OFS, 2009 : 2).

Méthode

Dans le cas où cet indicateur est mesuré de manière automatique, grâce au logiciel de gestion, les usagers sont toutes les personnes inscrites régulièrement auprès de la bibliothèque.

Pour avoir une analyse plus fine du public, et ainsi inclure les usagers présents en bibliothèque mais non inscrits, une analyse « manuelle » est possible. Dans ce cas, il s'agira de sélectionner une semaine « normale »¹⁵ d'utilisation durant l'année et d'interroger chaque personne qui entre dans la bibliothèque.

Le calcul est la division du nombre d'utilisateurs hors cible par le total des utilisateurs de la bibliothèque. Multiplier le résultat par 100. Le résultat final s'exprime en pourcent.

Interprétation des résultats

« Un résultat élevé indique l'importance et l'attrait de la bibliothèque au-delà de sa population à desservir [...] » (ISO, 2008 : 53). C'est le point positif ; pour cela, il faut que l'indicateur n° I ait des résultats équilibrés, donc que la bibliothèque serve de manière correcte sa population cible. Si ce n'est pas le cas, cet indicateur deviendra une preuve éventuelle de la mauvaise affectation des ressources allouées à la bibliothèque.

Valeurs de référence

Il est difficile d'indiquer une valeur de référence, étant donné que les résultats devront être mis en perspective avec ceux d'autres indicateurs. Toutefois, il est évident que la grande majorité des utilisateurs doivent être dans la cible, le résultat devrait donc rester assez faible.

¹⁵ *Semaine type, où la bibliothèque est ouverte selon ses horaires habituels, donc sans jours fériés. Mais c'est également une semaine où il n'y a pas d'activités ou d'événements spéciaux qui se déroulent dans l'établissement de rattachement (période d'examen, par exemple).*

Sources

- B.2.2.3 (ISO, 2008 : 52)

IV. Pourcentage d'usagers dans la population cible (taux d'impact)

(Indicateur obligatoire)

Objectifs associés : [3, 27]

Finalité de l'indicateur

Cet indicateur permet à la bibliothèque d'estimer sa capacité à attirer sa population cible. Dans la littérature, il est également présenté comme taux d'impact ou de pénétration du marché.

[27] Pour cet objectif, cet indicateur permettra d'évaluer l'évolution du taux d'impact dans le temps en répétant la mesure régulièrement. Et ainsi de mesurer l'efficacité de la promotion effectuée.

Définition de l'indicateur

C'est le pourcentage de la population cible qui utilise effectivement les services de la bibliothèque.

Dans le cas des HES, la population cible est celle décrite dans le Document de référence, soit les enseignants, les chercheurs et les étudiants de l'établissement de rattachement.

Un usager est une personne qui a utilisé les services de la bibliothèque par le prêt ou par d'autres voies durant une période de temps définie¹⁶. La définition d'usager peut être empruntée à la valeur B4 des variables de l'eSurvey de l'OFS (OFS, 2009 : 2).

Méthode

Il est possible d'utiliser le nombre d'inscrits de la population cible ou l'activité au service de prêt pour déterminer la qualité d'usager d'une personne¹⁷. Cette méthode est plus simple, cependant cela ne restera qu'une estimation. Pour avoir une idée plus précise, il est préférable de prendre un échantillon de la population cible et de demander à chaque personne en faisant partie si elle a utilisé les services de la bibliothèque d'une manière ou d'une autre¹⁸ durant la période définie.

Pour obtenir le total des membres de la population cible, il s'agit de contacter l'administration centrale de l'établissement de rattachement et d'obtenir les données concernant la population telle que définie ci-dessus.

Le calcul associé est la division du nombre d'usagers obtenus, par la teneur totale de l'échantillon (respectivement de la population cible si les données du service de prêt ont été utilisées). Le résultat obtenu est ensuite multiplié par 100. Le résultat final est exprimé en pourcent.

¹⁶ Généralement une année, mais cela peut être aussi la période entre deux mesures.

¹⁷ Cf. Indicateur N° 1

¹⁸ Par exemple : prêts, réservation, consultation des journaux, utilisation de la salle de travail, consultation du site web, consultation des ressources numériques, etc.

[27] Pour vérifier cet objectif, l'indicateur doit être comparé dans le temps. Si le but est de mesurer la réussite d'une activité de promotion particulière, il faudra calculer cet indicateur avant et après l'activité. Si c'est pour mesurer de manière globale l'activité de promotion, il s'agira alors de répéter ce calcul à intervalles réguliers (généralement tous les ans ou plus souvent) et de comparer à l'aide d'un graphique les résultats de fois en fois.

Interprétation des résultats

Plus le résultat est élevé, plus l'impact de la bibliothèque sur sa population cible est bon. Il est toutefois intéressant de calculer cet indicateur régulièrement pour en mesurer l'évolution, dans un tableau de bord par exemple qui peut servir d'alarme en cas de chute soudaine de ce pourcentage.

[27] Une courbe de résultats ascendante est un signe d'une activité de promotion efficace. Une courbe stable ou descendante montre que la promotion a échoué ou a eu l'effet inverse que celui souhaité.

Valeurs de référence

Selon le manuel de l'IFLA¹⁹, le projet de *benchmarking* allemand arrive en 2004, pour les bibliothèques des *Universities of applied sciences*²⁰ à un résultat moyen de 87,9 % d'emprunteurs actifs dans le public cible, avec des valeurs comprises entre 68,4% et 99,6% (Poll, Boekhorst, 2007 : 103).

Sources

- B.2.4.1 (ISO, 2008 : 59)
- B.1 (Poll, Boekhorst, 2007 : 100)

V. Fréquentation de la bibliothèque par membre de la population cible

(Indicateur facultatif)

Objectifs associés : [3]

Finalité de l'indicateur

Cet indicateur permet de mesurer la fréquentation de la bibliothèque.

C'est un des éléments qui permet notamment de savoir si la bibliothèque en tant que lieu physique répond à la demande de son public.

Définition de l'indicateur

Il s'agit du nombre total de visites de la bibliothèque par membre de la population cible.

Dans le cas des HES, la population cible est celle décrit dans le Document de référence, soit les enseignants, les chercheurs et les étudiants de l'établissement de rattachement.

¹⁹ Dans ce document, les références au manuel de l'IFLA seront faites aux noms des auteurs : Roswitha POLL et Peter te BOEKHORST.

²⁰ Qui peuvent être comparées, dans une certaine mesure aux HES suisses.

Méthode

Le nombre de visites dans ce cas, correspond à la donnée B5 (OFS, 2009 : 2) des variables de la Statistique suisse des bibliothèques. La mesure se fait à l'aide d'un compteur automatique placé à l'entrée de la bibliothèque. Au cas où les employés de la bibliothèque utilisent cette même entrée, il faudra déduire 10% des chiffres relevés. Attention à ne bien compter que les entrées ou que les sorties, dans le cas où le compteur relève l'aller et le retour, diviser son indication par deux.

Si la bibliothèque ne possède pas de compteur, procéder par échantillonnage en comptant le nombre d'entrées sur une période choisie si possible dans un moment d'utilisation « normale »²¹ de la bibliothèque, extrapoler ensuite ce résultat à une année complète.

Le calcul à effectuer est le nombre total d'entrées dans la bibliothèque par année. Ce nombre doit être ensuite divisé par le nombre total des membres de la population cible. Le résultat est exprimé en fréquentations par personne.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est normalement considéré comme bon.

Si le résultat est élevé, c'est que la bibliothèque répond en tout cas à une partie des besoins de ses usagers. Bien sûr, il ne permet pas de savoir dans le détail si elle répond à un ou plusieurs besoins, ni à quel besoin exactement. Pour cela, il sera nécessaire de faire une enquête de satisfaction des usagers.

Valeurs de référence

Les bibliothèques HES suisses ont enregistré 986'667²² visites en 2007, pour une population cible de 68'683²³ personnes, donc une fréquentation de 14,37 visites par membre.

Le résultat 2008 pour les bibliothèques des *Fachhochschule* du consortium BIX en Allemagne (DBV, 2008 : tableau 6) est de 29 visites par membre de la population cible (44 comme valeur de référence).

Sources

- B.2.2.1 (ISO, 2008 : 49)
- B.3 (Poll, Boekhorst, 2007 : 112)
- M2u (IVM, 2008 : 8)

²¹ Moment où la bibliothèque est ouverte selon ses horaires habituels, donc sans jours fériés. Mais c'est également une semaine où il n'y a pas d'activités ou d'événements spéciaux qui se déroulent dans l'établissement de rattachement (période d'examen, par exemple).

²² Valeur extrapolée pour 66 bibliothèques.

²³ Ce chiffre est obtenu en additionnant le nombre d'étudiants, de professeurs, d'autres enseignants, d'assistants et collaborateurs scientifiques obtenus par l'OFS (OFS, 2008).

VI. Disponibilité des titres demandés

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [5]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est de déterminer le taux de documents présents dans les collections au moment même où la demande en est faite. Il permet de mesurer la pertinence des fonds par rapport aux besoins des usagers. Cet indicateur vient affiner l'analyse qui peut être faite du n° VII.

Définition de l'indicateur

Il s'agit du pourcentage de titres demandés se trouvant immédiatement disponibles au moment où la demande est faite. Il diffère de l'indicateur n° VII dans le fait qu'il ne prend pas en compte les ouvrages en prêt ou en cours d'acquisition.

Sont considérés comme disponibles, les titres présents, en libre accès ou en magasins fermés, en un ou plusieurs exemplaires à disposition de l'utilisateur pour le prêt à domicile, la consultation sur place ou le téléchargement.

Les livres mis de côté pour des raisons de traitement ou d'entretien, ou étant indisponibles pour cause de vol ou de perte ne sont pas considérés comme disponibles, mais sont tout de même comptabilisés dans le total des documents demandés.

Pour cet indicateur, un titre inclut toutes les entrées au catalogue, même s'il s'agit d'articles de périodique ou de documents électroniques.

Méthode

Pour obtenir les titres recherchés, il faut procéder par échantillonnage. Tout d'abord relever les titres demandés aux services de référence ou au bureau de prêt, puis demander, au hasard, aux usagers lors de leurs recherches quels sont les titres qu'ils recherchent. Pour chaque demande relever immédiatement la disponibilité.

Une fois l'échantillon suffisamment étoffé, diviser le nombre de titres disponibles par le nombre total de demandes dans l'échantillon. Multiplier le résultat par 100. Le résultat final est exprimé en pourcent.

Interprétation des résultats

Comme pour l'indicateur n° VII, un résultat élevé est considéré comme bon, il indique que la bibliothèque répond bien aux besoins de ses usagers en matière documentaire. C'est un point important pour remplir les missions des bibliothèques HES. Dans le cas contraire, il sera urgent de prendre des mesures pour rétablir une corrélation entre les besoins des lecteurs et l'offre de la bibliothèque.

Là où cet indicateur est intéressant, c'est que si le résultat de l'indicateur n° VII était bon, il ne disait pas si les titres demandés étaient présents. La satisfaction de l'utilisateur, même si le titre est bien dans la collection, sera différente s'il peut obtenir le document immédiatement ou non.

Valeurs de référence

Le *benchmarking* allemand BIX donne les résultats suivants en 2008. Le pourcentage moyen de documents disponibles immédiatement pour le prêt dans les bibliothèques

des *Fachhochschule* est de 90%. Leur valeur de référence étant 85,6% (DBV, 2008 : tableau 6).

Sources

- B.1.1.1 (ISO, 2008 : 20)
- A.8 (Poll, Boekhorst, 2007 : 78)

VII. Pourcentage des titres demandés se trouvant dans la collection

(Indicateur obligatoire)

Objectifs associés : [5, 24]

Finalité de l'indicateur

[5] Pour cet objectif, déterminer si les titres recherchés par les utilisateurs se trouvent bel et bien dans les collections de la bibliothèque. Ainsi on peut vérifier si le fonds documentaire correspond bien à la demande des usagers.

[24] Pour cet objectif, évaluer si toutes les publications des membres de l'établissement figurent bel et bien au catalogue de la bibliothèque.

Définition de l'indicateur

C'est le pourcentage du total des titres demandés se trouvant dans la collection.

[24] Pour cet objectif, les titres demandés sont remplacés par les titres des publications des membres de l'établissement²⁴, y compris les publications électroniques, les articles de périodiques et les chapitres de livres. Cela ne comprend pas les Travaux de Bachelor/Master/Diplôme.

Si un titre est en cours d'acquisition (commande, traitement, etc.) au moment de l'enquête et qu'il est demandé, il peut être considéré comme faisant partie de la collection.

Pour cet indicateur, un titre inclut toutes les entrées au catalogue, même s'il s'agit d'articles de périodique ou de documents électroniques.

Méthode

[5] Pour obtenir les titres recherchés, il faut procéder par échantillonnage. Tout d'abord relever les titres demandés aux services de références ou au bureau de prêt, puis demander, au hasard, aux usagers lors de leurs recherches quels sont les titres qu'ils recherchent. Une fois que l'échantillon de titres est suffisamment étoffé, procéder à la vérification de la présence de ces titres dans le catalogue et compter le nombre de fois où le titre s'y trouve effectivement.

[24] Il s'agit donc soit de faire une recherche documentaire approfondie sur les auteurs que sont les membres de l'établissement (essentiellement les professeurs et chercheurs) et d'en retirer les titres associés, soit de demander individuellement à chacun de fournir une liste exhaustive de ses publications.

²⁴ *i.e. des membres actuels de l'établissement.*

Une fois ces récoltes effectuées, diviser le nombre trouvé par la quantité totale de documents dans l'échantillon. Multiplier par 100 le résultat obtenu. Le résultat final s'exprime en pourcent.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est considéré comme bon.

[5] Un taux élevé indique que la bibliothèque répond bien aux besoins de ses usagers en matière documentaire. C'est un point important pour remplir les missions des bibliothèques HES. Dans le cas contraire, il sera urgent de prendre des mesures pour rétablir une corrélation entre les besoins des lecteurs et l'offre de la bibliothèque.

[24] Un bon résultat prouve que la bibliothèque a mis en place un système de veille lui permettant de connaître les travaux des membres de son établissement. Au contraire, un résultat faible est signe qu'il est urgent de procéder à l'acquisition des documents manquants.

Valeurs de référence

[5] Les valeurs de référence ne sont pas évidentes à définir pour cet indicateur. En effet, certaines statistiques ne tiennent compte que des titres qui sont disponibles immédiatement, pas de ceux qui ne sont qu'enregistrés dans la collection mais momentanément indisponibles ou en cours d'acquisition. Toutefois, le manuel de l'IFLA donne plusieurs références, les taux se situant aux alentours de 90% de disponibilité dans les bibliothèques universitaires (Poll, Boekhorst, 2007 : 68).

[24] Pour cet objectif, le taux doit être très élevé ; ainsi, un étudiant pourra facilement se référer aux publications de ses professeurs et des chercheurs de son établissement. L'idéal serait un 100%, au moins pour les publications étant en lien direct avec l'enseignement suivi.

Sources

- B.1.1.2 (ISO, 2008 : 22)
- A.5 (Poll, Boekhorst, 2007 : 68)

VIII. Nombre d'usages de la bibliothèque par membre de la population cible

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [5]

Finalité de l'indicateur

Il fait partie des nombreux indicateurs liés à l'objectif [5]. Il permet de mesurer la pertinence des ressources mises à disposition des usagers. Il mesure globalement tous les usages qui sont faits de la bibliothèque. Cet indicateur pourra être affiné par l'utilisation des indicateurs facultatifs du même objectif (« Consultation sur place par personne », par exemple).

Définition de l'indicateur

Il s'agit du nombre d'usages de la bibliothèque par membre de la population cible.

Les membres de la population cible sont les mêmes que pour l'indicateur n° IV.

Les usages de la bibliothèque sont les mêmes que pour l'indicateur n° XXXIV.

Méthode

Calculer le nombre d'usages de la bibliothèque. Il s'agit donc d'additionner les prêts, les consultations sur place et les téléchargements. Pour les prêts, utiliser les statistiques du module de prêt et, pour les consultations sur place, utiliser les résultats obtenus dans le calcul de l'indicateur n° X. Pour les téléchargements, il faut se fier généralement aux données transmises par les fournisseurs pour les bases de données et les périodiques électroniques. Pour ce qui est des documents stockés sur les serveurs de la bibliothèque, utiliser les statistiques du serveur.

Cet indicateur demande des données qu'il est particulièrement compliqué d'obtenir, notamment le nombre de téléchargements. Il s'agit donc de faire une estimation aussi précise que possible et, si l'utilisation des ressources électroniques est très faible, elle peut ne pas être prise en considération. Mais généralement pour les bibliothèques académiques, ignorer une telle donnée fausse considérablement le résultat de cet indicateur.

Pour obtenir le nombre total de membres de la population cible, utiliser la même méthode que pour l'indicateur n°IV.

Le calcul est la division du nombre d'usages décomptés ci-dessus par le nombre total de membres de la population cible. Le résultat s'exprime en nombre d'usages par personne.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est considéré comme bon. Cela indique clairement que la bibliothèque répond à l'attente de ses usagers. Dans le cas contraire, affiner les résultats avec les indicateurs facultatifs permettra de savoir quels sont les principaux points défaillants (prêts, consultations sur place et/ou téléchargements).

Valeurs de référence

Comme pour l'indicateur n° XXXIV, il n'existe pas encore de valeur de référence pour cet indicateur.

Pour avoir un ordre de grandeur, on peut cependant se baser sur les chiffres issus des statistiques de l'OFS : on obtient en moyenne par bibliothèque HES en 2007, 11'178,47 prêts et 2933,87 connexions²⁵ (OFS, 2008), soit 13,56 usages par membre de la population cible. Il faut donc savoir que si cet indicateur est appliqué strictement tel qu'indiqué dans la méthode ci-dessus, ce chiffre sera vu à la hausse étant donné que les utilisations sont beaucoup plus nombreuses si l'on tient compte également de la consultation sur place.

Sources

- Inspiré de l'indicateur n° XXXIV
- Inspiré des exigences du Document de référence de la KFH

²⁵ Soit 14'112,34 usages.

IX. Rotation des collections

(Indicateur facultatif)

Objectifs associés : [5, 25, 40]

Finalité de l'indicateur

[5] Pour cet objectif, cet indicateur mesure le taux de rotation des documents de la collection. C'est un des éléments qui permet d'évaluer la pertinence des ressources documentaires d'une bibliothèque. Il ne peut pas être utilisé seul, d'autres indicateurs, comme le taux de consultation sur place, sont nécessaires pour cette analyse. Il permet d'affiner l'analyse des indicateurs obligatoires pour cet objectif.

[25] Pour cet objectif, cet indicateur permet de mesurer le taux de rotation des publications des membres de l'établissement²⁶ ; ceci permet d'évaluer en partie la mise en valeur par la bibliothèque de ces publications.

[40] Pour cet objectif, cet indicateur permet de mesurer l'usage des collections qui se trouvent en magasin. Ceci dans le but d'évaluer la pertinence de leur emplacement en magasins fermés.

Définition de l'indicateur

[5] Il s'agit du pourcentage du total de documents se trouvant dans la collection ayant été empruntés durant l'année écoulée. Au sens de cet indicateur, la collection comprend tous les documents qui ne sont pas exclus du prêt, y compris ceux se trouvant en magasin fermé.

[25] Il s'agit du pourcentage du total des publications des membres de l'établissement ayant été empruntées durant l'année écoulée. Une publication dans le sens de cet indicateur est un ouvrage (livre ou périodique) contenant au moins un chapitre ou un article écrit par un des membres de l'établissement. Il s'agit ici des collections physiques, pas électroniques. Au cas où un auteur a écrit plusieurs chapitres d'un livre ou articles dans un même numéro d'un périodique, le document ne sera compté qu'une seule fois. Il en va de même pour les ouvrages ayant des articles de plusieurs membres différents de l'établissement.

[40] Il s'agit du pourcentage du total de documents empruntables se trouvant en magasin fermé ayant été empruntés durant l'année écoulée.

Pour tous les objectifs, un prêt est comptabilisé par exemplaire prêté. Ainsi, si l'ouvrage est en plusieurs volumes ou en plusieurs exemplaires, chaque prêt compte.

Méthode

[5] Pour cet objectif, il suffit de récupérer les statistiques générales de prêt pour la bibliothèque ainsi que le nombre de documents empruntables.

[25, 40] Le recours au catalogue informatisé est souhaitable pour la comptabilisation des documents concernés par ces objectifs. De même qu'il est indispensable que le système de gestion de la bibliothèque permette de récupérer la donnée du nombre de prêts pour chaque livre.

²⁶ Cf. définition de l'indicateur VII [24]

Le calcul est le nombre de documents empruntés durant une année, divisé par le nombre total de documents empruntables. Multiplier le résultat obtenu par 100. Le résultat final est en pourcent.

Interprétation des résultats

[5] Un taux élevé est considéré comme bon, cela indique que la bibliothèque répond aux besoins de ses usagers. Dans le cas où le résultat est faible, il faut encore analyser l'indicateur du taux de consultation sur place des documents qui peut être élevé. L'utilisation de la collection sera alors considérée comme bonne. Dans le cas contraire, il faudra alors remettre en question la politique d'acquisition de la bibliothèque.

[25] Un résultat élevé est généralement considéré comme bon. C'est une indication que la bibliothèque met correctement en avant les publications des membres de son institution. Un résultat faible peut montrer le contraire, toutefois il faudrait aussi évaluer la consultation sur place de ces documents. Le résultat sera considéré comme bon à partir du moment où il égale le taux de rotation de la collection complète.

[40] Un résultat élevé est signe que les documents en magasin sont encore passablement utilisés et qu'il faudrait envisager de réévaluer leur emplacement. Les titres les plus empruntés devraient trouver leur place en libre accès. Le magasin est réservé aux documents à usage restreint selon le Document de référence.

Valeurs de référence

[5] Les statistiques de l'OFS pour les HES indiquent en moyenne par bibliothèque 11'178,47 prêts en 2007 pour une offre de 21453,03 documents soit un taux de rotation de 52,11% (OFS, 2008). Le chiffre doit être en réalité plus élevé car tous les documents sont comptés dans l'offre totale, même ceux exclus du prêt. Ce qui veut dire que chaque document est emprunté 0,5 fois par année, ou une fois tous les deux ans.

[25] La valeur de référence pour cet objectif sera la même que pour la collection dans son ensemble.

[40] A partir du moment où le taux de rotation s'approche de celui de la collection complète, il faut considérer que le taux est trop élevé et qu'il faudrait réévaluer l'emplacement de certains documents.

Sources

- B.2.1.1 (ISO, 2008 : 41)
- B.6 (Poll, Boekhorst, 2007 : 128)
- 16 (Vaj, 2000 : 28)

X. Nombre de consultations sur place par membre de la population cible

(Indicateur facultatif)

Objectifs associés : [5, 25]

Finalité de l'indicateur

[5] Pour cet objectif, l'indicateur mesure la consultation sur place des documents de la collection. C'est un des éléments qui permet d'évaluer la pertinence des ressources documentaires d'une bibliothèque. Il vient en complément des indicateurs obligatoires pour affiner l'évaluation de cet objectif.

[25] Pour cet objectif, cet indicateur permet de mesurer la consultation sur place des publications des membres de l'établissement ; ceci permet d'évaluer en partie la mise en valeur par la bibliothèque de ces publications.

Cet indicateur ne peut généralement pas être utilisé seul. Il vient en complément d'indicateurs mesurant par exemple la quantité de prêts effectués (par exemple l'indicateur N° IX.)

Définition de l'indicateur

C'est le nombre de documents de la bibliothèque consultés sur place durant une année divisé par la population cible.

Les membres de la population cible sont les mêmes que pour l'indicateur N° IV.

[25] Dans ce cas, les documents sont remplacés par les publications des membres de l'établissement²⁷.

Méthode

Déterminer une période d'échantillonnage (généralement une semaine) durant une période d'utilisation normale²⁸ ou durant plusieurs périodes significatives²⁹. Au cours de cette période, demander aux usagers de ne pas ranger les documents consultés eux-mêmes, même s'ils ne les ont que parcouru, en restant près de leur emplacement en rayon. Compter les livres au moment du rangement. Extrapoler ensuite les résultats obtenus au nombre de jours d'ouverture sur l'année entière, on obtient alors le nombre total de documents consultés au cours d'une année.

Pour obtenir le nombre total de membres de la population cible, utiliser la même méthode que pour l'indicateur n°IV.

Diviser le compte par le nombre total de membres de la population cible. Le résultat obtenu s'exprime en nombre de documents par personne pour une période d'une année.

²⁷ Cf. définition de l'indicateur n° VII [24]

²⁸ Semaine type, où la bibliothèque est ouverte selon ses horaires habituels, donc sans jours fériés. Mais c'est également une semaine où il n'y a pas d'activités ou d'événements spéciaux qui se déroulent dans l'établissement de rattachement (période d'examens, par exemple).

²⁹ Par exemple, une semaine durant la période de préparation des examens, une semaine en début de semestre, et une semaine durant les vacances.

[25] Si cette mesure est choisie pour mesurer cet objectif, il faudra faire attention à ne compter que les ouvrages émanant des membres de l'établissement. Si l'indicateur est mesuré en même temps que pour l'objectif [39], il faudra tenir deux comptes :

- le premier comprenant le nombre total de documents consultés sur place, y compris les documents qui intéressent l'objectif [25],
- le deuxième comprenant seulement celui des documents de l'objectif [25].

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est généralement considéré comme bon.

[5] Cela prouve que même si la bibliothèque avait un faible taux de rotation, le public trouve ce dont il a besoin, mais que ses pratiques le poussent plus à consulter sur place qu'à emprunter. Un résultat faible montre que la demande des lecteurs n'est pas satisfaite par l'offre de la bibliothèque, mais avant de tirer des conclusions, il faut encore comparer ce résultat avec ceux des autres indicateurs de cet objectif (taux de rotation, nombre de téléchargements, etc.). En effet, si le taux de rotation est élevé, alors on assiste encore une fois à l'illustration d'une pratique préférée des usagers.

[25] C'est une indication que la bibliothèque met correctement en avant les publications des membres de son institution. Un résultat faible peut montrer le contraire, toutefois il faudrait aussi évaluer le taux de rotation des collections. Le résultat sera considéré comme bon à partir du moment où il égale le résultat de la collection complète [39].

Valeurs de référence

[5] Selon l'Institut de la statistique du Québec, il y a eu 36'054'000 consultations sur place dans les bibliothèques universitaires du Québec pour 192'991 étudiants (ISQ, 2009), soit environ 187 consultations par étudiant par année. Il est vrai que ce chiffre ne correspond pas exactement à cet indicateur car il n'inclut que les étudiants dans le compte, mais cela permet déjà d'avoir un ordre de grandeur. Il faut aussi noter que ce chiffre a une tendance à la baisse (-10,3% en évolution moyenne annuelle) probablement due à l'augmentation de la consultation de documents en ligne.

[25] Pour être considéré comme bon, le taux de rotation de ce fonds particulier doit être le même que pour la collection complète. [5]

La pratique d'un *benchmarking* entre les bibliothèques HES est ici recommandée.

Sources

- B.2.1.5 (ISO, 2008 : 47)

XI. Nombre de prêts par membre de la population cible

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [5]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est de mesurer la pertinence des ressources mises à disposition des usagers. Cet indicateur est « historique », il ne permet plus de refléter l'usage complet qui peut être fait d'une bibliothèque académique, car il ne prend pas en compte la consultation sur place ou les téléchargements. C'est pour cette raison qu'il est resté facultatif. Cependant, c'est un des indicateurs les plus utilisés par un

grand nombre de bibliothèques depuis longtemps. Il permet donc bien souvent une comparaison à grande échelle et dans le temps. Ce fait est probablement en partie dû à la grande facilité de collecter les données nécessaires. Cela dit, l'indicateur est aussi souvent calculé en prêt par rapport au nombre d'utilisateurs, ce qui n'est pas le cas ici.

Cet indicateur permet d'affiner la mesure du n° VIII.

Définition de l'indicateur

Il s'agit du nombre de prêts par membre de la population cible.

Les membres de la population cible sont les mêmes que pour l'indicateur n° IV.

Au sens de cet indicateur, le nombre de prêts est le total annuel des transactions de prêts enregistrées par le système, c'est-à-dire les prêts au guichet, les prêts interbibliothèques envoyés et reçus et les prolongations (pour autant qu'elles ne soient pas faites automatiquement). Par contre, les reproductions d'articles ou de livres ainsi que les prêts pour usage interne par la bibliothèque en sont exclus. Cette donnée correspond à la donnée G59 des variables de l'eSurvey de l'OFS (OFS, 2009 : 9)

Méthode

Les données de prêt doivent pouvoir être fournies par le système informatique de gestion de la bibliothèque.

Pour obtenir le nombre total de membres de la population cible, utiliser la même méthode que pour l'indicateur n°IV.

Le calcul est donc la division du total de prêts effectués par le nombre total de membres de la population cible. Le résultat est exprimé en prêts par personne.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est généralement considéré comme bon. La bibliothèque atteint ainsi son but de fournir des ressources documentaires adaptées à la demande des usagers.

Un résultat bas peut indiquer deux choses : soit il y a effectivement peu de prêts effectués par les usagers, soit le taux d'impact de la bibliothèque dans sa population cible est faible³⁰, le nombre de personnes empruntant étant donc limité. De toute façon, face à un tel résultat, il est indispensable de l'analyser de manière critique, le résultat pouvant être nuancé voire complètement annulé par une forte consultation sur place.

Valeurs de référence

Les données 2007 de l'OFS nous donnent une valeur moyenne pour les bibliothèques HES de 10,74 prêts par membre de la population cible (OFS, 2008).

Un chiffre en provenance des bibliothèques académiques australiennes et néo-zélandaises nous indique pour 2007, une moyenne de 11,20 prêts par membre (CAUL, 2009).

³⁰ Cf. Indicateur n° IV

Sources

- B.8 (Poll, Boekhorst, 2007 : 137)
- M6u (IVM, 2008 : 8)

XII. Nombre de téléchargements de contenu par membre de la population cible

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [5]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est de calculer dans quelle mesure les ressources de la bibliothèque disponibles en ligne sont pertinentes par rapport aux besoins et aux demandes des usagers. Cet indicateur permet d'affiner la mesure du n° VIII.

Définition de l'indicateur

Il s'agit du nombre de téléchargements d'unité de contenu par membre de la population cible.

Par unité de contenu, cet indicateur entend tout type de documents téléchargés à partir des bases de données ou des périodiques électroniques dont la bibliothèque a acquis une licence d'utilisation³¹, ainsi que tous les documents électroniques disponibles sur le serveur de la bibliothèque et référencés dans le catalogue de la bibliothèque.

Les membres de la population cible sont les mêmes que pour l'indicateur n° IV.

Méthode

Pour calculer le nombre de téléchargements de contenu, se fier généralement aux données transmises par les fournisseurs pour les bases de données et les périodiques électroniques. Pour ce qui est des documents stockés sur les serveurs de la bibliothèque, utiliser les statistiques du serveur. Pour cette mesure, une aide du service informatique de l'établissement peut être demandée pour l'installation de compteurs.

Pour obtenir le nombre total de membres de la population cible, utiliser la même méthode que pour l'indicateur n°IV.

Le calcul est la division du nombre de téléchargements de contenu par le total des membres de la population cible. Le résultat est exprimé en téléchargements par membre.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est généralement considéré comme bon, la bibliothèque atteignant ainsi son but de fournir des ressources documentaires électroniques adaptées à la demande de ses usagers.

En cas de résultat faible, il s'agira de réévaluer ses réels besoins en documents électroniques et d'utiliser des outils permettant de cibler les attentes des usagers.

³¹ *i.e. ceux décrits dans la définition de l'indicateur n°XXXIV*

Valeurs de référence

Le fait que ces données soient passablement compliquées à obtenir a pour conséquence qu'il n'existe pas ou peu de données pertinentes pour cet indicateur. Une pratique de *benchmarking* pour les bibliothèques HES est donc ici recommandée.

Toutefois, en utilisant les données G71 et G72 des variables OFS du *eSurvey* des bibliothèques (OFS, 2009 : 11) qui sont basées sur le nombre d'accès (et pas de téléchargements) aux bases de données, périodiques électroniques et documents numériques individuels, on peut avoir un ordre de grandeur. Ainsi, pour 2007, on obtient une valeur moyenne de 2,82 connexions par membre (OFS, 2008).

Sources

- B.5 (Poll, Boekhorst, 2007 : 124)
- B.2.1.4 (ISO, 2008 : 46)

XIII. Nombre de visites du site Internet de la bibliothèque par membre de la population cible

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [5]

Finalité de l'indicateur

Cet indicateur permet de savoir dans quelle mesure le site *web* de la bibliothèque est effectivement utilisé par la population cible de la bibliothèque. C'est un moyen de quantifier la qualité du site *web*.

Définition de l'indicateur

Il s'agit du nombre total de connexions avec la page d'entrée du site divisé par le nombre total de membres de la population cible.

Par nombre de visites du site Internet de la bibliothèque, cet indicateur entend toutes les connexions à la page d'accueil du site *web* de la bibliothèque. Sont exclues toutes les connexions aboutissant sur une autre page du site. Cette donnée correspond à la donnée G70 des variables de l'eSurvey de l'OFS (OFS, 2009 : 11).

Les membres de la population cible sont les mêmes que pour l'indicateur n° IV.

Méthode

Pour mesurer le nombre de visites du site de la bibliothèque, utiliser les statistiques du serveur d'hébergement du site. Dans beaucoup de cas, c'est le même que pour le site de l'établissement de rattachement ; pour cette mesure, une aide du service informatique de l'établissement peut être demandée.

Pour obtenir le nombre total de membres de la population cible, utiliser la même méthode que pour l'indicateur n°IV.

Le calcul est la division du nombre total de visites par le nombre total de membres de la population cible. Le résultat final est exprimé en visites par membre.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est généralement considéré comme bon. Il indique que la bibliothèque possède un site *web* qui a non seulement une utilité mais qui est utilisé. Il jouit donc probablement d'une bonne visibilité et d'une ergonomie dans la navigation, ce qui permet de trouver rapidement l'information recherchée.

Un résultat faible doit être analysé de manière détaillée car plusieurs causes peuvent le provoquer, notamment la visibilité du site de la bibliothèque sur le site de l'institution de rattachement ou son ergonomie.

Valeurs de référence

Les données 2007 de l'OFS pour les bibliothèques des HES indiquent une moyenne de 10,74 visites par membre (OFS, 2008).

Sources

- M9u (IVM, 2008 : 8)

XIV. Délai médian de recherche des documents en magasin

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [8]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est d'évaluer si les documents de la collection se trouvant en magasins fermés sont toujours accessibles dans un délai acceptable.

Définition de l'indicateur

Le délai de recherche, pour cet indicateur, est le temps nécessaire entre la demande d'un document se trouvant en magasin et le moment où il se trouve disponible pour l'utilisateur.

Méthode

Pour effectuer ces mesures, soit il faut reporter systématiquement le temps nécessaire pour chaque demande tout au long de l'année (ce qui permet d'accélérer le processus de mesure le moment venu), soit il faut travailler par échantillonnage durant une semaine « normale »³² de travail. Une dernière solution est de faire appel à un enquêteur externe qui va, à différents moments de la journée et de la semaine, demander un titre présent dans les collections en magasin et mesurer le temps nécessaire à satisfaire sa demande, ceci bien sûr sans être reconnu par les agents présents au prêt.

Pour obtenir le délai médian, insérer les valeurs obtenues dans le tableur d'une suite bureautique, appliquer la fonction médiane aux valeurs. La médiane est la valeur que l'on trouve au milieu de l'échantillon si on les place par ordre croissant (50 sur 99), dans le cas où l'échantillon est composé d'un nombre pair d'éléments, faire la

³² Semaine type, où la bibliothèque est ouverte selon ses horaires habituels, donc sans jours fériés. Mais c'est également une semaine où il n'y a pas d'activités ou d'événements spéciaux qui se déroulent dans l'établissement de rattachement (période d'examens, par exemple).

moyenne des deux données centrales³³. Le résultat est exprimé en heures ou en jours ouvrables par demande.

Interprétation des résultats

Un résultat bas est généralement considéré comme bon. Il indique que le système mis en place par la bibliothèque permet de garantir un accès rapide à ses collections. Évidemment, les résultats peuvent être influencés par l'affluence au moment de la demande et par l'emplacement des magasins.

Valeurs de référence

Il n'existe pas de valeurs publiées suffisamment significatives pour être une référence pour les bibliothèques HES. Beaucoup de paramètres entrent en jeu pour influencer le résultat. Par contre ce qui ressort de la littérature, c'est que beaucoup de bibliothèques se fixent des objectifs à atteindre ; par exemple, que 60% des demandes soient traitées en moins de 25 minutes. Il serait donc possible de l'envisager soit de manière individuelle soit pour l'ensemble du réseau HES en Suisse. Il faudrait ainsi avoir une valeur pour les bibliothèques possédant des magasins dans l'établissement même où se trouve la bibliothèque, et une autre pour celles possédant des magasins distants.

Sources

- B.1.2.2 (ISO, 2008 : 28)
- C.10 (Poll, Boekhorst, 2007 : 203)

XV. Coût par document acquis

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [9]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est de mesurer la rapidité d'acquisition et de mise à disposition des documents en la mettant en rapport avec les coûts en personnel pour le traitement.

Définition de l'indicateur

C'est le coût en personnel généré par l'acquisition de documents divisé par le nombre de documents traités.

Au terme de cet indicateur, le temps d'acquisition des documents correspond au nombre de jours ouvrables qui séparent le moment où le document arrive à la bibliothèque et celui où il est mis à la disposition des usagers.

Pour cet indicateur tous les documents sont inclus dans la mesure, y compris les périodiques et les documents électroniques ou multimédia.

Le coût en personnel comprend ici la proportion du temps passé aux tâches d'acquisition considérée en tant que proportion du salaire.

³³ *La médiane évite de donner trop d'importance aux valeurs extrêmes. Ainsi, si une fois un incident a ralenti significativement le processus, il n'aura pas d'impact sur la médiane, alors que la moyenne pourrait être fortement influencée.*

Méthode

Effectuer cette mesure durant une semaine d'utilisation « normale »³⁴ de la bibliothèque.

Demander à chaque collaborateur non-bénévole de mesurer en heures le temps qu'il passe aux tâches d'acquisitions (traitement du document après son arrivée ; i.e. réception, catalogage, indexation, équipement, etc.). Pour chaque collaborateur, convertir ce temps en coût salarial en fonction du salaire de chacun. Additionner ensuite tous ces coûts.

Diviser le total des coûts salariaux par le nombre de documents traités durant la période de mesure. Le résultat final est exprimé en francs par document.

Interprétation des résultats

Un résultat faible est considéré comme bon, sauf si l'essentiel de ce travail est effectué par des collaborateurs bénévoles. Autrement cela indique que le traitement est fait rapidement avec l'utilisation d'un minimum de ressources en personnel.

Si le résultat est élevé, il faudra affiner cette mesure avec celle de l'indicateur n° XVI. Cela peut être dû à des problèmes de gestion des processus ou des ressources en personnel.

Valeurs de référence

Les différentes devises à des périodes diverses ainsi que le fait qu'il n'y ait pas eu à ma connaissance d'études similaires publiées en Suisse, font qu'il est malheureusement impossible de fournir des valeurs de référence pour cet indicateur. Un *benchmarking* pour les bibliothèques HES serait ici extrêmement intéressant.

Sources

- Inspiré de C.5 (Poll, Boekhorst, 2007 : 180)³
- Inspiré des exigences du Document de référence de la KFH

XVI. Temps de préparation des documents

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [9]

Finalité de l'indicateur

Cet indicateur a pour but de mesurer la rapidité d'acquisition en évaluant l'efficacité du circuit de traitement des documents.

Définition de l'indicateur

Il s'agit du délai médian en nombre de jours ouvrables entre le moment où le document arrive à la bibliothèque et celui où il est mis à la disposition des usagers.

³⁴ *Semaine type, où la bibliothèque est ouverte selon ses horaires habituels, donc sans jours fériés. Mais c'est également une semaine où il n'y a pas d'activités ou d'événements spéciaux qui se déroulent dans l'établissement de rattachement (période d'examens, par exemple).*

Les périodiques sont exclus de cette mesure. Une autre mesure peut être faite pour ce type de documents.

Méthode

Cette mesure se fait durant une période définie, généralement un mois. Durant cette période, consigner l'arrivée de tous les documents en notant systématiquement la date et l'heure d'arrivée. Calculer ensuite le temps nécessaire jusqu'à la mise en rayon de ces documents.

Pour obtenir le délai médian, insérer les valeurs obtenues dans le tableur d'une suite bureautique, appliquer la fonction médiane aux valeurs. La médiane est la valeur que l'on trouve au milieu de l'échantillon si on les place par ordre croissant (50 sur 99), dans le cas où l'échantillon est composé d'un nombre pair d'éléments, faire la moyenne des deux données centrales³⁵. Le résultat est exprimé en jours ouvrables par document.

Interprétation des résultats

Un résultat faible est généralement considéré comme bon. Il indique une efficacité dans le traitement des documents. Cela permet de mettre rapidement à disposition des usagers les documents, le délai d'attente étant optimisé du côté de la bibliothèque.

En cas de résultat élevé, et pour affiner la mesure, chaque étape du traitement peut être mesurée de la même manière (réception, catalogage, indexation, équipement, etc.). Ceci permettra de repérer le ou les maillons faibles.

Valeurs de référence

Selon le manuel de l'IFLA, le temps de traitement des documents a passablement diminué durant ces dernières années grâce à une plus grande automatisation des processus (Poll, Boekhorst, 2007 : 196). Cela veut dire aussi que les données plus anciennes que l'on pourrait trouver sur le sujet doivent être prises avec précaution. Selon les résultats présentés dans ce même manuel, pour des mesures faites entre 2000 et 2006, les bibliothèques académiques arrivent généralement à un délai de traitement pour la plupart des documents allant de 1 à 30 jours avec une tendance autour de 20-25 jours.

Sources

- B.3.2.2 (ISO, 2008 : 72)
- C.8 (Poll, Boekhorst : 193)
- BC 15 (IVM, 2008 : 4)

³⁵ La médiane évite de donner trop d'importance aux valeurs extrêmes. Ainsi, si une fois un incident a ralenti significativement le processus, il n'aura pas d'impact sur la médiane, alors que la moyenne pourrait être fortement influencée.

XVII. Vitesse d'acquisition

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [9]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est de mesurer l'efficacité des fournisseurs à traiter les commandes de la bibliothèque. Cette donnée impliquant un facteur externe, elle n'a pas été choisie comme étant obligatoire. Toutefois, elle peut être très révélatrice de dysfonctionnements. Cet indicateur peut être complété par l'indicateur n° XV.

Définition de l'indicateur

Il s'agit du nombre médian de jours ouvrables entre la date où la bibliothèque commande un ouvrage et celle où le document est reçu par la bibliothèque.

Les périodiques sont exclus de cette mesure. Une autre mesure peut être faite pour ce type de documents.

Méthode

Cette mesure se fait durant une période définie, généralement un mois. Durant cette période, documenter l'envoi de toutes les commandes ainsi que l'arrivée de tous les documents en notant systématiquement la date et l'heure d'arrivée. Calculer ensuite le temps nécessaire à cette étape.

Pour obtenir le délai médian, insérer les valeurs obtenues dans le tableur d'une suite bureautique, appliquer la fonction médiane aux valeurs. La médiane est la valeur que l'on trouve au milieu de l'échantillon si on les place par ordre croissant (50 sur 99), dans le cas où l'échantillon est composé d'un nombre pair d'éléments, faire la moyenne des deux données centrales³⁶. Le résultat est exprimé en jours ouvrables par document.

Le résultat final peut ensuite être différencié en fonction de la provenance géographique des ouvrages ou en fonction des fournisseurs.

Interprétation des résultats

Un résultat faible est généralement considéré comme bon. Cela indique que le ou les fournisseurs ont des délais de livraisons raisonnables qui permettent une mise à disposition rapide des documents.

Au contraire, un résultat faible sera révélateur d'un manque du côté du fournisseur, ceci doit lui être rapporté. Le cas échéant, changer de fournisseur peut être une solution.

Cet indicateur permet éventuellement de comparer les résultats des différents fournisseurs de la bibliothèque.

Valeurs de référence

La plupart des références données par le manuel de l'IFLA se situent autour d'un délai d'environ 20 à 30 jours. Tout va dépendre de la provenance des documents. Il n'y a

³⁶ La médiane évite de donner trop d'importance aux valeurs extrêmes. Ainsi, si une fois un incident a ralenti significativement le processus, il n'aura pas d'impact sur la médiane, alors que la moyenne pourrait être fortement influencée.

malheureusement pas de valeurs connues pour des bibliothèques suisses où le marché du livre est spécifique. Un *benchmarking* pour les bibliothèques HES serait donc ici extrêmement intéressant.

Sources

- C.7 (Poll, Boekhorst, 2007 : 189)

XVIII. Nombre de questions concernant la méthode de classement par visite

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [11]

Finalité de l'indicateur

Cet indicateur permet de mesurer si le plan de classement de la bibliothèque et l'explication qui en est faite permettent à l'utilisateur d'être autonome dans la bibliothèque.

Définition de l'indicateur

C'est le nombre de questions aux employés de la bibliothèque concernant la méthode de classement des documents dans la bibliothèque.

Pour cet indicateur, les questions ne doivent concerner que le plan de classement d'une manière ou d'une autre. Il s'agira principalement, selon toute vraisemblance, des questions portant sur la localisation d'un exemplaire dont l'utilisateur a la cote ou de questions concernant la localisation d'une matière spécifique. Sont donc exclues toutes les questions sur la localisation d'installations (toilettes, photocopieuses, etc.) ainsi que celles touchant à des références bibliographiques.

Méthode

Pour se donner une idée précise de cet indicateur, le meilleur moyen est d'effectuer une mesure par échantillonnage. C'est-à-dire, durant une (ou plusieurs) semaine d'utilisation « normale »³⁷, demander à tous les collaborateurs de la bibliothèque de comptabiliser chaque question de ce type. Une fois la période d'échantillonnage passée, comptabiliser le total de tous les collaborateurs.

Le nombre de visites correspond à la définition donnée par l'indicateur n° V, donc également à la donnée B5 des variables de l'eSurvey de l'OFS (OFS, 2009 : 2)

Interprétation des résultats

Un résultat bas est considéré comme bon. Cela signifie que la majorité des usagers visitant la bibliothèque n'ont pas besoin d'aide pour s'y retrouver. La signalétique (et/ou la formation) est donc efficace à ce point de vue.

Un résultat trop élevé indique qu'il faudra certainement revoir la signalisation à l'intérieur des locaux, les déplacements n'y étant manifestement pas intuitifs. Cet indicateur peut être affiné par l'indicateur n° XIX.

³⁷ *Semaine type, où la bibliothèque est ouverte selon ses horaires habituels, donc sans jours fériés. Mais c'est également une semaine où il n'y a pas d'activités ou d'événements spéciaux qui se déroulent dans l'établissement de rattachement (période d'examens, par exemple).*

Valeurs de référence

Il n'y a malheureusement pas de valeurs de référence pertinentes dans la littérature pour cet indicateur. Une comparaison entre les bibliothèques HES est fortement souhaitable.

Sources

- Inspiré des exigences du Document de référence de la KFH

XIX. Exactitude du rangement

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [11]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est d'évaluer si l'utilisateur de la bibliothèque peut être autonome face au rangement des collections. Cela vient de l'idée qu'un bon plan de classement et une signalétique adéquate ne permettent pas de retrouver un livre qui ne se trouve pas à sa place.

Définition de l'indicateur

Il s'agit du pourcentage de documents enregistrés au catalogue se trouvant effectivement à leur place exacte dans les rayonnages.

Les documents qui sont en prêt ou retirés des collections (équipement, remise en état, etc.) ne sont pas comptabilisés dans l'échantillon.

Par emplacement exact, cet indicateur entend qu'un livre se trouvant même très proche de son emplacement est considéré comme mal rangé.

Méthode

Cette mesure doit être effectuée en dehors des heures d'ouverture de la bibliothèque pour éviter de comptabiliser des ouvrages en cours de consultation. De même, il faut s'assurer que plus aucun document ne soit « à ranger ». Une fois ces précautions prises, sélectionner un ou plusieurs segment(s) de la bibliothèque et imprimer le catalogue correspondant à ce segment. Vérifier ensuite dans ce segment l'exactitude du rangement et comptabiliser tous les documents qui ne sont pas à leur place exacte. Déduire ensuite ce résultat du total de documents du segment pour obtenir le nombre de titres se trouvant à leur place.

Plus le segment ou le nombre de segments sera grand, plus la mesure sera précise.

Le calcul à effectuer est la division du nombre de documents correctement rangés par le total de documents compris dans le segment contrôlé. Multiplier le résultat par 100. Le résultat final est exprimé en pourcent.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est considéré comme bon. Cela indique qu'il est généralement possible à un usager de retrouver par lui-même un document se trouvant en rayon.

Un résultat faible peut indiquer que le système de classement est trop compliqué pour que les usagers puissent remettre les documents en rayon eux-mêmes.

Valeurs de référence

Selon le manuel de l'IFLA, un résultat de 95% devrait être atteignable, tout dépendant évidemment des conditions de consultation et d'utilisation du segment considéré (Poll, Boekhorst, 2007 : 229). Pour la quinzaine de bibliothèques académiques dont les valeurs sont reportées dans ce manuel, toutes sauf une ont un taux supérieur à 90%.

Sources

- B.1.2.1 (ISO, 2008 : 26)
- C.13 (Poll, Boekhorst, 2007 : 226)

XX. Pourcentage du coût d'acquisition des documents électroniques par rapport au coût total des acquisitions

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [12]

Finalité de l'indicateur

Cet indicateur permet de savoir dans quelle mesure la bibliothèque engage des moyens financiers dans les nouvelles technologies d'accès à l'information.

Définition de l'indicateur

C'est le pourcentage des dépenses totales d'acquisition faites pour les collections électroniques.

Les coûts d'acquisition pour cet indicateur comprennent la totalité des dépenses d'acquisition de la documentation « traditionnelle »³⁸ et des médias électroniques, y compris les licences et les frais *pay-per-view*³⁹.

Ainsi, les frais d'acquisition de la documentation électronique comprennent les frais d'abonnement, de licences et *pay-per-view* des bases de données, revues électroniques et documents numériques. Cette donnée correspond à la donnée E32 des variables de l'eSurvey de l'OFS (OFS, 2009 : 6)

Au terme de cet indicateur, les dépenses en acquisition comprennent, pour un exercice budgétaire, les acquisitions de documents physiques, électroniques, de licences (y compris *pay-per-view*⁴⁰) et la participation aux consortiums ; sont exclus les frais externes de reliure. Il s'agit de la donnée E31 des variables de l'OFS (OFS, 2009 : 6).

Méthode

Pour une période budgétaire définie, calculer les frais d'acquisitions de la documentation électronique. Lorsque les versions électroniques de documents sont accompagnées de la version papier dans un lot, ne compter que le surcoût qu'engendre l'acquisition de la version électronique.

³⁸ Frais de reliure non compris.

³⁹ *Payement à l'acte : payement par article consulté, généralement dans les bases de données ou les revues électroniques.*

⁴⁰ *Payement à l'acte*

Le calcul à effectuer pour cet indicateur est la division des frais d'acquisition pour la collection électronique, divisé par le total des frais d'acquisition de la bibliothèque. Multiplier ce résultat par 100. Le résultat final est exprimé en pourcent.

Interprétation des résultats

Un haut pourcentage peut être considéré comme bon, la bibliothèque montre ainsi sa volonté d'intégrer les nouvelles technologies à son offre. Cela dit, il ne peut être utilisé seul, il est indispensable de le lier à des indicateurs de satisfaction des usagers pour juger de la pertinence de l'information fournie. Il est évident que si l'usage de la documentation électronique est encouragé par le Document de référence, il est indispensable qu'il s'inscrive dans les missions de la bibliothèque HES.

Valeurs de référence

Le manuel de l'IFLA avance plusieurs résultats de référence au niveau international (Poll, Boekhorst, 2007 : 235-236) :

- Pour les bibliothèques universitaires suisses en 2005 : 23,23% (26,26% en 2007)
- Pour l'*Association of Research Libraries* aux États-Unis en 2003-2004 : 37,5% de moyenne

Pour les bibliothèques des *Fachhochschule* du *benchmarking* allemand BIX en 2008 : 17% de moyenne et 25,1% en valeur de référence (DBV, 2008 : tableau 6).

Selon les chiffres de l'OFS pour 2007 (OFS, 2008), les bibliothèques HES ont en moyenne consacré 8,94% de leur budget d'acquisition aux documents sur support électronique.

La valeur de référence devrait se situer entre les 8,94% des bibliothèques HES et les 10,9% des *Hochschule* allemandes.

La valeur des bibliothèques universitaires suisses utilise les chiffres donnés par les quatorze grandes bibliothèques universitaires, pas celle des réseaux de plus petites bibliothèques d'instituts, dont le chiffre pour 2007 est de 15,47%.

Sources

- D.1 (Poll, Boekhorst, 2007 : 233)

XXI. Pourcentage du personnel affecté à la fourniture de services électroniques

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [12]

Finalité de l'indicateur

Cet indicateur permet de savoir dans quelle mesure la bibliothèque engage des moyens humains dans les nouvelles technologies d'accès à l'information. Il complète l'indicateur XX.

Définition de l'indicateur

Il s'agit de la proportion du travail des bibliothécaires utilisée pour la maintenance et pour fournir, développer et améliorer les services électroniques de la bibliothèque.

Pour cet indicateur, fournir et développer des services électroniques signifie la maintenance et le développement de tous les outils informatiques destinés directement aux usagers (gestion des comptes de lecteurs, du site *web*, des applications logicielles, des archives de périodiques électroniques) ainsi que la maintenance du parc informatique.

Il ne faut pas tenir compte du temps passé aux acquisitions électroniques, à la numérisation de collections et à la formation des usagers à ces services, ni celui passé à la rédaction du contenu pour le site *web*. Il s'agit réellement de développement technologique et de maintenance.

Méthode

La quantité de personnel en EPT se calcule en additionnant le nombre d'heures de travail que chaque membre du personnel interne⁴¹ de la bibliothèque consacre à ces services. Transformer ensuite ce nombre d'heures en EPT.

S'il y a plusieurs personnes qui effectuent ce travail, la meilleure méthode sera de demander à tous les concernés de noter précisément les tâches effectuées durant un certain laps de temps (au moins pendant une semaine).

L'indicateur se calcule en divisant le total en EPT d'employés affectés aux services électroniques, tels que défini ci-dessus, par la quantité totale d'employés en EPT. Multiplier le résultat obtenu par 100. Le résultat final s'exprime en pourcent.

Interprétation des résultats

Un haut pourcentage peut être considéré comme bon, la bibliothèque montre ainsi sa volonté d'intégrer les nouvelles technologies à son offre. Cela dit, il ne peut être utilisé seul, il est indispensable de le lier à l'indicateur n° XX ainsi qu'à des indicateurs de satisfaction des usagers pour juger de la pertinence de l'information fournie. Il est évident que si l'usage de la documentation électronique est encouragé par le Document de référence, il est indispensable qu'il s'inscrive dans les missions de la bibliothèque HES.

Valeurs de référence

Cet indicateur est utilisé par le consortium de *benchmarking* allemand BIX, la valeur moyenne obtenue pour les bibliothèques des *Fachhochschule* est de 7,4 % avec une valeur de référence fixée à 8% (DBV, 2008 : tableau 6).

Sources

- B.4.2.1 (ISO, 2008 : 84)
- D.2 (Poll, Boekhorst, 2007 : 238)
- 13 (Brophy, 2000)

⁴¹ Si ce travail a été externalisé, il faut pouvoir quantifier le travail ainsi délégué et l'ajouter au total des heures de travail pour les services électroniques ainsi qu'au total de la quantité de personnes employées par la bibliothèque.

XXII. Pourcentage des entrées au catalogue disponibles en texte intégral

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [14]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est de montrer dans quelle mesure la bibliothèque facilite l'accès aux ressources contenues dans son catalogue. Il permet d'évaluer si l'exigence du Document de référence concernant le catalogue est respectée.⁴² Le fondement de ce paragraphe du Document de référence étant principalement de s'assurer que le catalogue est en ligne et correspond aux standards internationaux, cet indicateur n'a pas été jugé obligatoire, mais il permet tout de même d'affiner l'évaluation du catalogue.

Définition de l'indicateur

C'est le pourcentage de notices du catalogue contenant un lien direct vers l'information cataloguée en texte intégral.

Méthode

Diviser le nombre de notices du catalogue contenant un lien direct vers l'information en texte intégral par le nombre total de notices du catalogue. Multiplier le résultat obtenu par 100. Le résultat final s'exprime en pourcent.

Dans le cas où les documents en texte intégral ont deux notices distinctes les décrivant (une pour la version papier et une pour l'électronique⁴³), il s'agira de n'inclure dans le nombre total de notices qu'une seule des deux notices.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est généralement considéré comme bon. La bibliothèque montre ainsi sa volonté de rendre l'information accessible le plus facilement possible. Attention toutefois au droit d'auteur : la réponse à cette exigence doit s'inscrire dans le cadre légal.

Valeurs de référence

Les chiffres donnés par RERO⁴⁴ concernant son catalogue collectif permettaient de déduire un pourcentage de 0,20% des notices répondant à ces critères.

Sources

- Inspiré des exigences du Document de référence de la KFH

⁴² « Chaque fois que cela s'avère possible, [le catalogue] fournit un accès en texte intégral aux ressources informationnelles de nature électronique. » (KFH, 2009 : 5)

⁴³ Fréquent pour les documents numérisés par exemple.

⁴⁴ Données issues du site web, voir la bibliographie pour le lien.

XXIII. Délai médian du prêt interbibliothèque

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [16]

Finalité de l'indicateur

Cet indicateur permet d'évaluer l'efficacité du prêt interbibliothèque en mesurant le temps nécessaire à effectuer le traitement entre la réception de la demande et l'envoi du document.

Définition de l'indicateur

Il s'agit du nombre d'heures ouvrables nécessaires au personnel de la bibliothèque pour mener à bien l'opération de traitement de la demande de prêt interbibliothèque. Cette opération commence avec la réception de la demande émanant d'une bibliothèque distante et ne relevant pas de la même unité administrative, et se termine avec l'envoi du document réclamé.

Méthode

Pour effectuer ces mesures, soit on reporte systématiquement le temps nécessaire pour chaque demande tout au long de l'année (ce qui permet d'accélérer le processus de mesure le moment venu), soit on travaille par échantillonnage durant une semaine « normale »⁴⁵ de travail.

Pour obtenir le délai médian, insérer les valeurs obtenues dans le tableur d'une suite bureautique, appliquer la fonction médiane aux valeurs. La médiane est la valeur que l'on trouve au milieu de l'échantillon si on les place par ordre croissant (50 sur 99), dans le cas où l'échantillon est composé d'un nombre pair d'éléments, faire la moyenne des deux données centrales⁴⁶. Le résultat est exprimé en heures ou en jours ouvrables par demande.

Interprétation des résultats

Généralement un résultat bas est considéré comme bon. Il indique une bonne organisation de ce service. Malgré tout, ces résultats peuvent être fortement influencés par les ressources en personnel de la bibliothèque.

Valeurs de référence

Pour cet indicateur, un outil de benchmarking des bibliothèques HES est souhaitable car la situation est fortement différente d'un pays à l'autre, du coup les chiffres pertinents manquent. De plus, il serait préférable de tendre à une uniformisation des délais pour ce service.

Sources

- B.1.2.3 (ISO, 2008 : 84)
- C.11 (Poll, Boekhorst, 2007 : 206)

⁴⁵ *Semaine type, où la bibliothèque est ouverte selon ses horaires habituels, donc sans jours fériés. Mais c'est également une semaine où il n'y a pas d'activités ou d'événements spéciaux qui se déroulent dans l'établissement de rattachement (période d'examens, par exemple).*

⁴⁶ *La médiane évite de donner trop d'importance aux valeurs extrêmes. Ainsi, si une fois un incident a ralenti significativement le processus, il n'aura pas d'impact sur la médiane, alors que la moyenne pourrait être fortement influencée.*

XXIV. Nombre de connexions aux bases de données par membre de la population cible

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [17]

Finalité de l'indicateur

Cet indicateur permet de savoir si les bases de données sont utilisées. Un résultat positif tend à indiquer non seulement la pertinence des bases de données disponibles mais surtout la facilité d'accès à ces dernières. Cet indicateur pourra être traité de manière plus fine en y combinant un indicateur de satisfaction des usagers.

Définition de l'indicateur

Il s'agit du nombre moyen de connexions aux bases de données par année que chaque membre de la population cible effectue.

Les membres de la population cible sont les mêmes que pour l'indicateur n° IV.

Le nombre de connexions correspond à la donnée G71 de l'OFS, soit le « nombre de connexions établies avec la page d'entrée de la base de données. En sont exclus : accès à d'autres pages ou aux enregistrements ». (OFS, 2009 : 11)

Méthode

Le nombre exact de sessions entamées depuis les infrastructures électroniques de la bibliothèque devrait être donné par les éditeurs des bases de données. Ces chiffres permettront une mesure exacte. Un autre moyen d'obtenir cette information, peut-être moins précis mais plus facile à mettre en place, est d'établir un décompte des utilisations des liens pointant vers les bases de données auxquelles la bibliothèque est abonnée. Pour ce genre d'opération, l'aide du service informatique de l'établissement peut être requis.

Pour obtenir le nombre total de membres de la population cible, utiliser la même méthode que pour l'indicateur n°IV.

Le calcul est donc la division du nombre de connexions aux bases de données par le nombre de membres de la population cible. Le résultat est donné en nombre de connexions par membre.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est généralement considéré comme bon. Cela indique non seulement que les bases de données sont utilisées (encore faudrait-il déterminer comment) mais surtout que le chemin pour y arriver est clair et efficace. En revanche, un résultat faible nécessitera une analyse plus approfondie pour en connaître les causes. En effet, soit les besoins des usagers sont mal identifiés et donc desservis (réponse par la mesure de l'objectif 5), soit le chemin d'accès aux bases de données n'est pas évident et mal signalisé. L'indicateur de satisfaction des usagers peut donc être d'une grande aide dans ce cas.

Valeurs de référence

Les données de l'OFS (OFS, 2008) concernant les bibliothèques HES semblent extrêmement basses (0,74 connexions par membre en moyenne par bibliothèque). Ces chiffres ont cependant été récoltés auprès de peu de bibliothèques HES (11 sur 66), les valeurs sont extrapolées et donc à prendre avec précaution.

Par la suite il sera opportun d'effectuer un travail de *benchmarking* interne aux bibliothèques HES pour pouvoir établir clairement une valeur de référence. Pour cela il est nécessaire que les démarches soient effectuées pour mettre en place un outil de mesure.

Sources

- M11u (Koch, 2008 : 48)
- 2 (Brophy, 2000)

XXV. Nombre de connexions aux périodiques électroniques par membre de la population cible

(Indicateur obligatoire)

Objectifs associés : [18]

Finalité de l'indicateur

Cet indicateur permet de savoir si les périodiques électroniques, auxquels la bibliothèque est abonnée, sont utilisés. Un résultat positif tend à indiquer non seulement la pertinence des périodiques disponibles mais surtout la facilité d'accès à ces derniers. Cet indicateur pourra être traité de manière plus fine en y combinant un indicateur de satisfaction des usagers.

Définition de l'indicateur

Il s'agit du nombre moyen de connexions aux bases de données par année que chaque membre de la population cible effectue.

Les membres de la population cible sont les mêmes que pour l'indicateur n° IV.

Le nombre de connexions correspond à la donnée G72 de l'OFS, soit le « nombre de connexions établies avec la page d'entrée de chaque périodique. En sont exclus : accès à d'autres pages ». (OFS, 2009 : 11)

Méthode

Le nombre exact de sessions entamées depuis les infrastructures électroniques de la bibliothèque devrait être donné par les fournisseurs de périodiques électroniques. Ces chiffres permettront une mesure exacte. Un autre moyen d'obtenir cette information, peut-être moins précis mais plus facile à mettre en place, est d'établir un décompte des utilisations des liens pointant vers les bases de données auxquelles la bibliothèque est abonnée. Pour ce genre d'opération, l'aide du service informatique de l'établissement peut être requise.

Pour obtenir le nombre total de membres de la population cible, utiliser la même méthode que pour l'indicateur n°IV.

Le calcul est donc la division entre le nombre de connexions aux périodiques électroniques par le nombre de membres de la population cible. Le résultat est donné en nombre de connexions par membre.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est généralement considéré comme bon. Cela indique non seulement que les bases de données sont utilisées mais surtout que le chemin pour y arriver est

clair et efficace. En revanche, un résultat faible nécessitera une analyse plus approfondie pour en connaître les causes. En effet, soit les besoins des usagers sont mal identifiés et donc desservis (réponse grâce à la mesure de l'objectif 5), soit le chemin d'accès aux bases de données n'est pas évident et mal signalisé, l'indicateur de satisfaction des usagers peut donc être d'une grande aide dans ce cas.

Valeurs de référence

Les données de l'OFS (OFS, 2008) concernant les bibliothèques HES semblent extrêmement basses (2,07 connexions par membre en moyenne par bibliothèque). Ces chiffres ont cependant été récoltés auprès de peu de bibliothèques HES (10 sur 66), les valeurs sont extrapolées et donc à prendre avec précaution.

Par la suite il sera opportun d'effectuer un travail de *benchmarking* interne aux bibliothèques HES pour pouvoir établir clairement une valeur de référence. Pour cela il est nécessaire que les démarches soient effectuées pour mettre en place un outil de mesure.

Sources

- M12u (Koch, 2008 : 50)
- 2 (Brophy, 2000)

XXVI. Nombre de questions au service de référence par membre de la population cible

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [19, 20]

Finalité de l'indicateur

Cet indicateur permet de mesurer l'utilisation des services de référence en ligne [20] et sur place [19] de la bibliothèque. Il permet également de mesurer la charge de travail qu'ils représentent. Une comparaison dans le temps permettra également, dans une certaine mesure, d'évaluer la qualité du service.

Définition de l'indicateur

Il s'agit du total annuel de questions posées aux différents services de référence de la bibliothèque.

Dans le cadre de ce Document de référence, il a été décidé de séparer en deux les services : ceux en ligne [20] et ceux sur place [19]. Toutefois, il est tout à fait imaginable d'additionner ces deux valeurs pour obtenir un résultat plus global.

[19] Pour cet objectif, seront prises en compte toutes les questions de référence posées au service de référence interne à la bibliothèque.

[20] Pour cet objectif, il s'agira de mesurer combien de questions de référence ont été posées par l'intermédiaire du service de référence en ligne de la bibliothèque. Cela a pu se faire par courriel, par l'intermédiaire d'un formulaire ou par tout autre moyen disponible avec ce type de technologie (chat, forum, etc.). Dans tous les cas, il doit y avoir interaction avec un des bibliothécaires.

Pour les deux objectifs, sont exclues les questions portant sur la localisation (toilettes, photocopieuses, etc.) et les questions de nature administrative.

Les membres de la population cible sont les mêmes que pour l'indicateur n° IV.

Méthode

[19, 20] Le compte de ces demandes se fait manuellement dans les deux cas. Comptabiliser, sur des documents différents pour chaque cas, toutes les questions de références posées. Cela peut se faire soit tout au long de l'année, ce qui est beaucoup plus précis et facilite la mise en place de cet indicateur, soit par échantillonnage lors d'une semaine « normale »⁴⁷ d'utilisation, le résultat est ensuite extrapolé à l'année.

Le calcul à effectuer est :

[19] Le total de questions de référence posées par l'intermédiaire du service de référence interne à la bibliothèque, tel que définit précédemment, divisé par le nombre de membres de la population cible de la bibliothèque.

[20] Le total de questions de référence posées par l'intermédiaire du service de référence en ligne, tel que défini précédemment, divisé par le nombre de membres de la population cible de la bibliothèque.

Pour obtenir le nombre total de membres de la population cible, utiliser la même méthode que pour l'indicateur n°IV.

En additionnant [19] et [20], il est possible d'obtenir le total de questions de référence posées à la bibliothèque, ce qui peut aussi être un indicateur intéressant bien que facultatif dans le cadre de ce Document de référence.

Le résultat final sera exprimé en nombre de questions par personne.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé sera généralement considéré comme bon. Il indique que le service de référence est pertinent.

Il est toutefois indispensable de joindre à cet indicateur quantitatif, un indicateur qualitatif pour permettre de mesurer l'efficacité de ce service et ainsi savoir s'il répond aux questions qui lui sont posées et comment.

Cet indicateur peut également être calculé par catégorie de membres (étudiants, professeurs, chercheurs) et ainsi permettre une analyse plus fine.

On peut encore noter que s'il y a effectivement beaucoup de questions, il sera intéressant d'affiner l'analyse pour déterminer le type de questions qui sont posées. En effet, si la majorité des questions sont des questions jugées comme simples, il faudra éventuellement remettre en question le programme de formation des usagers ou la signalisation à l'intérieur de la bibliothèque.

Valeurs de référence

Pour cet indicateur, la pratique d'un *benchmarking* et donc de comparaison entre les bibliothèques HES est la meilleure solution pour obtenir des valeurs de référence pertinentes. La difficulté de donner ici une valeur est également beaucoup due aux types de questions incluses dans le décompte. En effet, certaines institutions ou consortiums statistiques incluent les questions de localisation dans leurs données.

⁴⁷ Semaine type, où la bibliothèque est ouverte selon ses horaires habituels, donc sans jours fériés. Mais c'est également une semaine où il n'y a pas d'activités ou d'événements spéciaux qui se déroulent dans l'établissement de rattachement (période d'exams, par exemple).

Sources

- B.11 (Poll, Boekhorst, 2007 : 150)

XXVII. Taux de réponses correctes

(Indicateur facultatif)

Objectifs associés : [19, 20]

Finalité de l'indicateur

La finalité de cet indicateur est de mesurer la capacité à répondre aux usagers de manière correcte, et donc utile.

Définition de l'indicateur

Il s'agit du nombre de demandes aux services de référence [19] et [20] ayant reçu une réponse correcte.

Méthode

[19] La méthode la plus largement utilisée, souvent également dans les services de vente, est celle de « l'utilisateur mystère ». Un usager⁴⁸ quelconque se présente au service de référence et pose une ou plusieurs questions préétablies, et dont les réponses sont connues par les évaluateurs. Il prend note ensuite des réponses données et éventuellement de la manière dont les réponses ont été apportées⁴⁹. Ces réponses sont ensuite comparées aux réponses attendues. Le nombre de réponses correctes obtenues est ensuite comptabilisé. Évidemment, pour que cet indicateur soit pertinent et utilisable, ce test doit être répété régulièrement et auprès de tous les employés travaillant au service de référence.

[20] Pour le test auprès du service de référence en ligne, la méthode est plus simple, on reprend le même type de questions que pour [19], mais on les fait parvenir de manière anonyme au service de référence par les différents moyens disponibles. La suite de la mesure se fait de la même manière que pour [19].

Le calcul est la division du nombre de réponses correctes par le nombre total de questions posées. Le résultat est multiplié par 100. Le résultat final est exprimé en pourcent.

Cet indicateur n'a pas la volonté d'évaluer les employés de la bibliothèque personnellement mais bien celle de mesurer la qualité d'un service. Pour cette raison, il est préférable de rendre anonymes les données obtenues en ne liant pas une réponse bonne ou mauvaise à un membre du personnel en particulier⁵⁰ mais au service.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est considéré comme bon. Cela indique que le service de référence est fiable.

⁴⁸ Cela peut être un usager réel auquel on a demandé sa participation ou alors quelqu'un d'externe.

⁴⁹ Durant ce test, on peut donc mesurer la manière de se comporter envers les usagers ainsi que le temps moyen nécessaire pour obtenir une réponse.

⁵⁰ Ces pratiques sont propres à l'évaluation personnelle des employés qui peut être effectuée selon les choix de la bibliothèque mais qui ne sont en aucun cas liés aux objectifs de cet indicateur.

En cas de résultat insatisfaisant, il faudra analyser plus finement les résultats notamment en isolant et en catégorisant les questions qui ont posé problème.

Dans ce cas également, l'indicateur ne peut être considéré seul, des indicateurs qualitatifs doivent être mesurés pour se rendre compte de l'opinion des usagers sur ces services.

Valeurs de référence

Les valeurs de référence sont à définir au sein d'un *benchmarking* afin d'établir des standards de qualité à atteindre. De la même manière doivent être définies les questions qui seront posées afin de permettre une comparaison entre les bibliothèques HES et de connaître les points forts et faibles. Évidemment le pourcentage doit être assez proche des 100% de réponses correctes tout en laissant une petite marge pour les imprévus.

Sources

- B.3.3.2 (ISO, 2008 : 76)
- C 12 (Poll, Boekhorst, 2007 : 213)

XXVIII. Nombre de visites guidées et formations par membre de la population cible

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [22]

Finalité de l'indicateur

Cet indicateur permet de mesurer les efforts fournis par la bibliothèque pour former ses usagers potentiels aux prestations qu'elle offre.

Définition de l'indicateur

Il s'agit du nombre de manifestations destinées à la formation des usagers pour 100 membres de la population cible.

Par visites guidées et formations, cet indicateur entend toutes les manifestations prévues par la bibliothèque, pour un nombre limité de personnes, destinées à la formation de ses usagers aux collections et à l'utilisation de ses services. Sont incluses dans cette catégorie, les visites de classes, mais en sont exclues toutes les visites et explications individuelles spontanées. Cela correspond à la donnée G58 de l'OFS (OFS, 2009 : 9)

Les membres de la population cible sont les mêmes que pour l'indicateur n° IV.

Méthode

Le compte du nombre de visites guidées et de la formation se fait en continu au cours de l'année.

Pour obtenir le nombre total de membres de la population cible, utiliser la même méthode que pour l'indicateur n°IV.

Le calcul est la division du nombre de visites guidées et de formation par le nombre de membres de la population cible. Ce résultat est ensuite multiplié par 100. Le résultat final s'exprime en nombre de manifestations pour 100 membres.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est considéré comme bon.

Cela démontre qu'il y a un réel programme de formation pour les usagers. Cet indicateur ne permet en aucun cas de mesurer la qualité de ce programme, pour cela des indicateurs qualitatifs sont indispensables. Par contre, un résultat faible montre une carence dans ce sens, les exigences du Document de référence ne sont donc pas remplies sous cet aspect.

Valeurs de référence

Dans les bibliothèques HES, en 2007, selon les données de l'OFS (OFS, 2008), il y a eu 1430 visites⁵¹ et formations pour 68'683⁵² membres de la population cible, ce qui veut dire 2,08 visites pour 100 usagers actifs.

Sources

- A11u (IVM, 2008 : 7)

XXIX. Pourcentage des publications des membres de l'établissement mises à disposition en texte intégral

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [25]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est de montrer les efforts que fait la bibliothèque pour mettre en avant et diffuser les publications des membres de son établissement.

Définition de l'indicateur

Il s'agit du nombre de publications des membres de l'établissement dont une copie en ligne et en texte intégral est disponible, divisé par la totalité de ces publications.

Le nombre de documents disponibles en texte intégral correspond donc à tous les documents papier ayant une copie électronique et étant disponibles via le site *web* de la bibliothèque ou par son catalogue

Les publications des membres de l'établissement sont ici entendues avec la même définition que pour l'indicateur n° VII [24], mais dans ce cas, ils ne comprennent pas les documents « nés numériques », seulement ceux ayant une copie papier dans le fonds de la bibliothèque.

Méthode

Pour le recensement du nombre total de publications, utiliser la même méthode que pour l'indicateur n° VII [24]. Le résultat est exprimé en pourcent.

⁵¹ Valeur extrapolée pour 66 bibliothèques

⁵² Ce chiffre est obtenu en additionnant le nombre d'étudiants, de professeurs, d'autres enseignants, d'assistants et collaborateurs scientifiques obtenus par l'OFS (OFS, 2008).

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est ici considéré comme bon. Pour ce type bien précis de publications, fournir un accès électronique aux documents papier est un moyen de promouvoir les publications de l'établissement de manière efficace en leur offrant une plus grande visibilité.

Valeurs de référence

Il n'y a pas de valeurs de référence disponibles pour un tel indicateur, mais selon les besoins, il peut être envisagé de l'intégrer à une démarche de *benchmarking* des bibliothèques HES.

Sources

- Inspiré des exigences du Document de référence de la KFH

XXX. Pourcentage du temps de travail consacré à la promotion

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [28]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est de mesurer le temps que la bibliothèque consacre à la promotion de ses services.

Définition de l'indicateur

C'est le pourcentage du temps de travail consacré à des activités de promotion des services de la bibliothèque.

Par activité de promotion, cet indicateur entend toutes les activités effectuées dans le but de faire connaître ses services. Cela peut être par l'intermédiaire de *Newsletter*, de communiqués de presse, d'expositions, de lettres d'information, par l'ajout de contenu sur le site *web* de la bibliothèque, la création d'affiches, des séances d'information, l'organisation de congrès/symposium par l'établissement etc. Sont exclues les participations aux congrès réunissant des professionnels de l'information documentaire.

Méthode

Durant une période donnée, si possible une année, demander à chaque collaborateur, bénévole ou non, de mesurer en heures le temps de travail consacré aux activités de promotion. Additionner ces mesures.

Pour obtenir le temps de travail annuel total des employés de la bibliothèque, il est possible de se référer à la définition de l'indicateur n° XXXIX. Il s'agit de la donnée C10 des variables de l'eSurvey de l'OFS (OFS, 2009 : 3)

Le calcul est la division du temps de travail consacré à la promotion par le temps de travail total effectué par tous les collaborateurs de la bibliothèque. Multiplier le résultat obtenu par 100. Le résultat final est exprimé en pourcent.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est généralement considéré comme bon. Cela indique que la bibliothèque effectue suffisamment d'activités de promotion et que l'échange

d'information permet une promotion efficace ; pour vérifier cela, il faut tout de même se référer aux indicateurs de l'objectif [46].

Valeurs de référence

Il n'y a malheureusement pas de valeurs de référence dans la littérature pour cet indicateur. Une comparaison entre les bibliothèques HES est fortement souhaitable.

Sources

- Inspiré des exigences du Document de référence de la KFH

XXXI. Nombre mensuel de courriels professionnels destinés aux utilisateurs par employé

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [29]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est de donner un aperçu de la communication et du dialogue qui existe entre la bibliothèque et les usagers.

Définition de l'indicateur

Il s'agit du nombre moyen de courriels professionnels envoyés par les collaborateurs de la bibliothèque à leurs usagers.

Par courriels professionnels, cet indicateur entend tous les courriels ayant pour sujet un service de la bibliothèque. Cela inclut donc les *newsletters*, les annonces de nouveautés, les réponses à des questions d'usagers, etc. Sont exclus les courriels envoyés automatiquement et les rappels.

Les usagers sont considérés ici de la même manière que pour l'indicateur n° I.

Méthode

Pendant une période définie d'utilisation « normale »⁵³ de la bibliothèque, demander à tous les collaborateurs de consigner scrupuleusement le nombre de courriels professionnels envoyés à des usagers de la bibliothèque ; cela peut être fait à l'aide de l'outil de messagerie pour autant qu'il soit possible d'y différencier les envois. Les envois de masse sont comptés autant de fois qu'il y a de destinataires faisant partie des usagers. Additionner toutes les valeurs obtenues. Extrapoler la valeur obtenue durant cette période à une valeur pour un mois. Le résultat final s'exprime en courriels par mois.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est généralement considéré comme bon.

Cet indicateur ne se veut pas exhaustif, mais il a pour but de donner un aperçu de ce qui est fait dans ce sens. Ainsi un résultat élevé présupera que la communication est

⁵³ Période type, où la bibliothèque est ouverte selon ses horaires habituels, donc sans jours fériés. Mais c'est également une période où il n'y a pas d'activités ou d'événements spéciaux qui se déroulent dans l'établissement de rattachement (période d'examens, par exemple).

bel et bien établie entre les usagers et la bibliothèque. Pour affiner cette mesure, il est également possible de compter le nombre de courriels entrants.

Valeurs de référence

Il n'y a malheureusement pas de valeurs de référence dans la littérature pour cet indicateur. Une comparaison entre les bibliothèques HES est fortement souhaitable.

Sources

- Inspiré des exigences du Document de référence de la KFH

XXXII. Nombre annuel d'implications dans les milieux professionnels de l'information documentaire

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [30]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est de mesurer l'implication de la bibliothèque dans le milieu professionnel.

Définition de l'indicateur

Il s'agit du nombre total d'implications de la bibliothèque dans les milieux professionnels de l'information documentaire.

Par implication, le présent indicateur entend : la publication d'un article dans l'une des revues professionnelles, la publication et la distribution de documents de référence pour le monde professionnel, la participation à un congrès, la participation à une assemblée générale ou toute autre activité ayant un lien direct avec le monde professionnel de l'information documentaire.

Par milieu professionnel, pour cet indicateur, est désigné tout congrès, forum, assemblée générale, publication, revue, etc. de portée régionale, nationale ou internationale.

Méthode

Chaque implication est comptabilisée comme une unité, dans le cas où une manifestation s'étale sur plusieurs jours, chaque journée est comptabilisée comme une unité.

Le résultat est exprimé en nombre de jours.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est considéré comme bon, il indique que la bibliothèque participe activement au milieu professionnel et au développement de la profession. Dans le cas contraire il est du devoir des professionnels, selon le Document de référence, de collaborer au moins aux différents organismes mis en place au niveau national.

Valeurs de référence

Il n'existe malheureusement pas de valeur de référence pour cet indicateur. Une comparaison entre les bibliothèques HES est fortement souhaitable.

Sources

- Inspiré des exigences du Document de référence de la KFH
- Objectif 1.1 (BAnQ, 2006 : 11)

1.5.2 Les indicateurs quantitatifs hors Document de référence

Ces indicateurs sont issus des objectifs 33 à 46 qui ont été ajoutés à ce document étant donné leur intérêt pour la gestion d'une bibliothèque HES, mais ils ne représentent rien vis-à-vis des propositions et des objectifs contenus dans le Document de référence⁵⁴.

XXXIII. Pourcentage du budget de l'institution alloué à la bibliothèque

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [35]

Finalité de l'indicateur

Cet indicateur permet de mesurer l'importance que la bibliothèque a dans son établissement de rattachement. Il permet également de savoir si les ressources financières allouées à la bibliothèque sont suffisantes.

Définition de l'indicateur

Il s'agit du pourcentage du budget de l'institution de rattachement qui est annuellement alloué à la bibliothèque.

Le budget de l'institution de rattachement comprend le budget annuel sans les fonds provenant de tiers et sans le solde de l'année précédente.

Le budget alloué à la bibliothèque comprend l'ensemble des fonds nécessaires aux acquisitions, aux fournitures, aux dépenses en personnel, mais exclut les fonds provenant de tiers, les subventions spéciales ainsi que les ressources propres de la bibliothèque.

Méthode

Diviser le budget alloué à la bibliothèque par le budget de l'institution de rattachement. Multiplier le résultat obtenu par 100. Le résultat final est exprimé en pourcent.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est généralement considéré comme bon. Il indique que l'institution de rattachement reconnaît les services et l'importance de la bibliothèque en lui fournissant

⁵⁴ Voir chapitre 1.2.2

les ressources financières nécessaires. Ce résultat peut toutefois être influencé par l'existence de sources de financement externes.

Valeurs de référence

Le *benchmarking* allemand BIX indique une valeur moyenne pour les *Fachhochschule* en 2008 de 3,7% avec une valeur de référence à 4,8% (DBV, 2008 : tableau 6).

Pour les bibliothèques HES suisses, en se basant sur les chiffres fournis par l'OFS (OFS, 2008) sur le financement des HES et sur les dépenses des bibliothèques⁵⁵, on obtient 2,14%.

Sources

- B.4.3.2 (ISO, 2008 : 88)
- D.5 (Poll, Boekhorst, 2007 : 250)

XXXIV. Coût par usage de la collection

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [35]

Finalité de l'indicateur

Cet indicateur permet d'évaluer le coût de la bibliothèque en proportion de l'utilisation qui en est faite.

Définition de l'indicateur

C'est le total des dépenses de la bibliothèque divisé par le nombre d'usages des services de la bibliothèque.

Le total des dépenses, dans le cas de cet indicateur, comprend :

- les acquisitions,
- les dépenses en personnel,
- les coûts de maintenance logicielle et matérielle des ordinateurs,
- les coûts de réparation ou de remplacement des équipements existants,
- toutes les autres dépenses récurrentes du service (par exemple : les coûts de promotion du service, d'assurance, d'équipement, etc.).

Sont exclues les charges découlant des locaux (chauffage, électricité, eau, nettoyage, sécurité, etc.) ainsi que la dépréciation de la valeur du matériel et des locaux due au temps. Il s'agit donc de la donnée E26 moins la donnée E29 des variables de l'eSurvey de l'OFS (OFS, 2009 : 6-7)

Le nombre d'usages des services de la bibliothèque comprend :

- les prêts, soit les documents physiques prêtés à un usager ainsi que les prolongations effectuées,

⁵⁵ En ramenant le chiffre total considéré pour 61 bibliothèques au total des bibliothèques HES soit 66.

- les consultations sur place, telles que définies dans l'indicateur n° X,
- les téléchargements, soit tout téléchargement réussi d'une unité de contenu⁵⁶ ou d'une unité descriptive⁵⁷ provenant d'une base de données ou d'un périodique électronique ; bref, tout ce pourquoi la bibliothèque a acquis une licence, ce qui exclut donc les contenus gratuits provenant du web mais qui seraient catalogués ou référencés par le site de la bibliothèque.

Méthode

Dans un premier temps, calculer le total des dépenses pendant l'année considérée.

Ensuite calculer le nombre d'usages de la bibliothèque. Il s'agit donc d'additionner les prêts, les consultations sur place et les téléchargements. Pour les prêts, utiliser les statistiques du module de prêt et, pour les consultations sur place, utiliser les résultats obtenus dans le calcul de l'indicateur n° X. Pour les téléchargements, il faut se fier généralement aux données transmises par les fournisseurs pour les bases de données et les périodiques électroniques. Pour ce qui est des documents stockés sur les serveurs de la bibliothèque, utiliser les statistiques du serveur.

Cet indicateur demande des données qu'il est particulièrement compliqué d'obtenir, notamment le nombre de téléchargements. Il s'agit donc de faire une estimation aussi précise que possible et si l'utilisation des ressources électroniques est très faible, elle peut ne pas être prise en considération. Mais généralement dans les bibliothèques académiques, ignorer une telle donnée fausse considérablement le résultat de cet indicateur.

Le calcul est effectué par la division des dépenses de la bibliothèque par le total des usages tel que décrit ci-dessus. Le résultat s'exprime en francs par usage.

Interprétation des résultats

Un résultat bas est considéré comme bon. Cela signifie une bonne efficacité des ressources utilisées. C'est-à-dire que les moyens mis à disposition sont utilisés de manière à satisfaire les besoins des usagers.

Toutefois, selon les domaines, les dépenses peuvent être particulièrement élevées, cet indicateur pourra alors également être utilisé avec des indicateurs de satisfaction pour évaluer la pertinence des collections.

Dans tous les cas, cet indicateur permettra de connaître assez précisément la « valeur » financière de la bibliothèque, savoir quel est son coût réel et éventuellement pouvoir le comparer d'un établissement à l'autre. Les résultats sont donc à manier avec beaucoup de précaution.

Valeurs de référence

Selon le manuel de l'IFLA, il n'existe pas encore d'application pratique et à grande échelle de cet indicateur.

On peut cependant se baser, pour avoir un ordre de grandeur, sur les chiffres de coûts par usage (prêts plus connexions à des bases de données et périodiques

⁵⁶ Une unité de contenu est tout document numérique textuel, audio ou vidéo publié entièrement ou partiellement.

⁵⁷ Une unité descriptive est généralement la consultation d'une entrée d'une bibliographie en ligne ou d'un autre document fournissant ce type d'indication.

électroniques). Avec les chiffres issus des statistiques de l'OFS, on obtient en moyenne par bibliothèque HES en 2007, 562'888 francs suisses de dépenses pour 11'178,47 prêts et 2933,87 connexions⁵⁸, soit environ 39,88 francs par usage (OFS, 2008). Il faut donc savoir que si cet indicateur est appliqué strictement tel qu'indiqué dans la méthode ci-dessus, ce chiffre sera revu à la baisse étant donné que les utilisations sont beaucoup plus nombreuses si l'on tient compte également de la consultation sur place.

Sources

- C.3 (Poll, Boekhorst, 2007, 169)

XXXV. Pourcentage du total des dépenses courantes consacrées aux dépenses d'acquisition

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [35]

Finalité de l'indicateur

Cet indicateur a pour but d'établir le rapport entre les dépenses d'acquisition et les dépenses courantes totales. Il permet de mesurer si la bibliothèque possède suffisamment de ressources financières pour développer correctement ses collections.

Définition de l'indicateur

Il s'agit de la division des dépenses d'acquisition par les dépenses courantes.

Au terme de cet indicateur, les dépenses en acquisition comprennent, pour un exercice budgétaire, les acquisitions de documents physiques, électroniques, de licences (y compris *pay-per-view*⁵⁹) et la participation aux consortiums ; sont exclus les frais externes de reliure. Il s'agit de la donnée E31 des variables de l'OFS (OFS, 2009 : 6).

Les dépenses courantes totales, au terme de cet indicateur, sont la somme des charges de personnel, des frais de fonctionnement (y compris les acquisitions), des coûts transversaux et des coûts prévisionnels. De fait, il s'agit de la donnée E26 des variables de l'eSurvey de la Statistique des bibliothèques suisses de l'OFS (OFS, 2009 : 5)

Méthode

La récolte de ces données se fait selon les comptes annuels de la bibliothèque.

Le calcul est la division des dépenses d'acquisition par les dépenses courantes. Multiplier le résultat obtenu par cent. Le résultat final est exprimé en pourcent.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est généralement considéré comme bon, il indique que la bibliothèque reçoit suffisamment de ressources pour remplir ses missions documentaires. Il indique également qu'elle est gérée de manière à dégager une part suffisante des ressources pour les acquisitions.

⁵⁸ Soit 14'112,34 usages.

⁵⁹ Paiement à l'acte

Un résultat faible indique qu'il faudrait revoir la répartition des dépenses et/ou obtenir des ressources financières supplémentaires. Dans le cas d'un résultat faible, l'analyse des résultats de cet indicateur peut être affinée par les autres indicateurs de l'objectif [35].

Valeurs de référence

Les chiffres 2007 de l'OFS (OFS, 2008) pour les bibliothèques HES suisses indiquent une moyenne de 97'141,55 francs d'acquisitions par bibliothèque HES pour une moyenne de dépenses courantes de 562'888 francs par bibliothèque HES. Soit un pourcentage de 17,26%.

Sources

- F.13 (IVM, 2008 : 9)

XXXVI. Rapport des dépenses d'acquisition sur les dépenses en personnel

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [35]

Finalité de l'indicateur

Cet indicateur a pour but d'établir le rapport entre les dépenses d'acquisition et les dépenses en personnel. Il permet d'affiner les résultats de l'indicateur n° XXXV.

Définition de l'indicateur

Il s'agit de la division des dépenses d'acquisition par les dépenses en personnel pour un exercice budgétaire donné.

Au terme de cet indicateur, les dépenses en acquisition répondent à la même définition que pour l'indicateur n° XXXV.

Les dépenses en personnel, pour le même exercice, sont la somme annuelle des dépenses de la bibliothèque pour le personnel en activité ; sont exclues les personnes rémunérées par des subventions particulières. Il s'agit de la donnée E27 des variables de l'OFS (OFS, 2009 : 5).

Méthode

Le calcul est la division des dépenses d'acquisition par les dépenses en personnel.

Le résultat obtenu est un nombre multipliant les dépenses en personnel.

Interprétation des résultats

Le résultat obtenu permet de savoir combien de fois il faut multiplier les dépenses en personnel pour obtenir les dépenses en acquisition.

Un résultat élevé est généralement considéré comme bon, il indique que la bibliothèque reçoit suffisamment de ressources pour remplir ses missions documentaires. Il indique également qu'elle est gérée de manière à dégager une part suffisante des ressources pour les acquisitions. Cependant, il peut également indiquer un manque de personnel, il s'agit donc de l'observer en fonction des résultats des objectifs [36] et [37].

Un résultat faible indique qu'il faudra revoir la répartition des dépenses.

Valeurs de référence

Les chiffres 2007 de l'OFS (OFS, 2008) pour les bibliothèques HES suisses indiquent une moyenne de 97'141,55 francs d'acquisitions par bibliothèque HES pour 982'700.68 francs de moyenne par bibliothèque pour le personnel, ce qui correspond à un rapport moyen de 0,10.

Sources

- B.3.3.3 (ISO, 2008 : 77)
- C.4 (Poll, Boekhorst, 2007 : 175)

XXXVII. Dépenses courantes par membre de la population cible

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [35]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est de déterminer le coût de la bibliothèque par rapport au public potentiel de la bibliothèque. Il permettra une comparaison avec les autres bibliothèques afin de s'assurer de l'équilibre d'un établissement à l'autre. Il peut être utilisé afin de préciser les résultats de l'indicateur n° XXXIII.

Définition de l'indicateur

Il s'agit des dépenses courantes, sans le coût de l'immobilier et de l'informatique, par membre de la population cible.

Les dépenses courantes sont considérées être les mêmes que celles définies dans l'indicateur n° XXXIV.

Les membres de la population cible sont les mêmes que pour l'indicateur n° IV.

Méthode

Pour obtenir le nombre total de membres de la population cible, utiliser la même méthode que pour l'indicateur n°IV.

Le calcul à effectuer est la division des dépenses courantes telles que définies ci-dessus par le nombre total de membres de la population cible. Le résultat est exprimé en francs par personne.

Interprétation des résultats

Cet indicateur élevé est généralement considéré comme bon, il indiquera que la bibliothèque possède des ressources suffisantes pour satisfaire les besoins de ses usagers. L'idéal étant d'avoir un résultat élevé avec un taux d'impact élevé.

Au contraire, si le résultat est bas, cela veut dire que la bibliothèque ne dispose pas des ressources financières nécessaires pour servir tout son public potentiel.

Logiquement, le résultat bon ou mauvais de cet indicateur devrait correspondre à celui de l'indicateur n° XXXIII.

Par contre si le résultat est élevé et le taux d'impact bas, cela veut dire que la bibliothèque a les ressources nécessaires pour effectuer ses missions mais qu'elle ne les utilise pas de manière optimale.

Cet indicateur est généralement utilisé avec le nombre d'utilisateurs actifs ; dans ce cas un résultat bas est souhaité, car il indiquerait que la bibliothèque utilise ses ressources de manière pertinente afin de satisfaire la demande des utilisateurs. La logique n'est donc pas la même que pour l'usage qui en est fait dans ce cas.

Valeurs de référence

Pour cet indicateur, une comparaison avec les autres bibliothèques HES est quasiment indispensable. Ce n'est qu'ainsi que l'interprétation des résultats pourra être pertinente.

Pour les bibliothèques HES en 2007, les dépenses courantes telles que définies ici sont, en extrapolant au total des bibliothèques, de 33'001'886.28 francs suisses, pour une population cible totale de 68'683⁶⁰ membres, soit 480,49 francs par membre (OFS, 2008).

Sources

- B.3.4.1 (ISO, 2008 : 80)
- C.1 (Poll, Boekhorst, 2007 : 158)
- F16u (IVM, 2008 : 10)

XXXVIII. Répartition du personnel par degré de qualification

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [36]

Finalité de l'indicateur

Cet indicateur permet deux observations différentes. La première est de voir quelle est la répartition des niveaux de qualification des employés de la bibliothèque. Indirectement, cela permettra également de mesurer le taux de personnel qualifié de la bibliothèque.

Définition de l'indicateur

Il s'agit de la proportion du total des employés de la bibliothèque faisant partie de chacun des niveaux de qualifications suivants:

- a. Niveau Certificat fédéral de capacité d'Agent en information documentaire
- b. Niveau Bachelor HES de Spécialiste en information documentaire
- c. Niveau Bachelor HES ou universitaire proche des domaines de spécialisation de l'établissement, complété par une formation de type master ou postgrade en information documentaire
- d. Sans qualification reconnue en information documentaire, tout employé ne faisant pas partie de l'une des trois catégories précédentes.

⁶⁰ Ce chiffre est obtenu en additionnant le nombre d'étudiants, de professeurs, d'autres enseignants, d'assistants et de collaborateurs scientifiques obtenus par l'OFS (OFS, 2008).

Méthode

Répartir tous les employés de la bibliothèque dans les quatre niveaux ci-dessus.

Le calcul est la division de chacun des niveaux ci-dessus par le nombre total d'employés de la bibliothèque. Le résultat obtenu s'exprime de manière fractionnaire⁶¹ par niveau. Par souci de compréhension rapide, il peut être présenté sous forme de diagramme par secteur (dit « camembert »).

Interprétation des résultats

Une proportion élevée d'employés faisant partie des catégories a, b, ou c sera généralement considérée comme bonne. Ce personnel qualifié peut être secondé, pour des tâches courantes non spécifiques ou de nature administrative.

Valeurs de référence

Dans son rapport de 2000 sur les bibliothèques de la HES-SO, Daniela Vaj recommandait un taux minimum de personnel qualifié de 60%, avec une valeur d'excellence de 90%⁶² (Vaj, 2000 : 52).

Sources

- 8 (Vaj, 2000 : 26)

XXXIX. Nombre de postes en EPT pour 1000 membres de la population cible

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [37]

Finalité de l'indicateur

Cet objectif a pour but de mesurer la dotation en personnel de chaque bibliothèque comparativement au nombre d'usagers. Il permettra, avec d'autres, de déterminer si les besoins en personnel de la bibliothèque sont effectivement couverts.

Définition de l'indicateur

Par poste en EPT, le présent indicateur comprend tout le personnel employé par la bibliothèque durant une année, y compris les étudiants et bénévoles. Il s'agit de la donnée C10 des variables de l'OFS (OFS, 2009 : 3).

Les membres de la population cible sont ceux tels que décrits dans l'indicateur n° IV.

Méthode

Le calcul est la division du nombre d'EPT par le nombre de membres de la population cible.

Pour obtenir le nombre total de membres de la population cible, utiliser la même méthode que pour l'indicateur n°IV.

⁶¹ Par exemple, 2/6 ou 4/7

⁶² Soit respectivement 6/10 et 9/10.

Pour obtenir le nombre d'EPT à l'année, additionner le nombre annuel d'heures de toutes les personnes employées par la bibliothèque et traduire ce chiffre en EPT. Pour le personnel avec un contrat fixe, l'addition des pourcentages de travail est suffisante.

Le résultat obtenu est multiplié par 1000. Le résultat final est exprimé en nombre d'EPT pour 1000 personnes.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est considéré comme bon. Cela indique que la bibliothèque a les ressources nécessaires en personnel pour assumer toutes les tâches du service de manière adéquate. Ce résultat est toutefois également dépendant du taux d'absentéisme (indicateur n° XLI).

Valeurs de référence

En 2000, dans son rapport sur les bibliothèques de la HES-SO, Daniela Vaj indiquait la valeur de référence de 1 poste EPT + 1 poste EPT par 200 usagers. Soit 6 postes EPT pour 1000 usagers.

Les données 2007 de l'OFS (OFS, 2008) nous donnent le chiffre de 2,39 EPT pour 1000 membres de la population à desservir dans les bibliothèques HES, ce qui est loin du compte de Madame Vaj.

Mais c'est un résultat qui s'approche de celui des bibliothèques des *Hochschule* en Allemagne qui arrivent à un ratio de 2,6 en moyenne (DBV, 2008 : tableau 6) et fixant une valeur de référence à 4,5.

Sources

- B.1.4.1 (ISO, 2008 : 40)
- A.9 (Poll, Boekhorst, 2007 : 82)
- 7 (Vaj, 2000 : 26)

XL. Nombre de postes EPT par jour d'ouverture

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [37]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est de mesurer si la bibliothèque a les ressources en personnel nécessaires au bon fonctionnement du service. Il rejoint l'objectif [XXXIX].

Définition de l'indicateur

Il s'agit du nombre total de personnes employées par la bibliothèque pour chaque jour d'ouverture.

Le nombre d'EPT est ici calculé de manière annuelle, en comprenant toutes les personnes ayant travaillé dans le service durant l'année concernée. Il s'agit de la donnée C10 des variables de l'OFS (OFS, 2009 : 3).

Méthode

La méthode pour calculer le nombre d'EPT est la même que pour l'indicateur n° XXXIX, elle est explicitée dans le document de l'OFS sur les variables du *eSurvey* (OFS, 2009 : 3).

Le nombre de jours d'ouverture au sens de cet indicateur comprend tous les jours annoncés aux utilisateurs comme ouverts et offrant les principaux services de la bibliothèque. Dans le cas d'un réseau de bibliothèque, considérer la durée d'ouverture la plus longue de toutes les succursales. Il s'agit de la donnée D20 des variables de l'OFS (OFS, 2009 : 5).

Le calcul est donc la division du nombre d'EPT par le nombre de jours d'ouverture. Le résultat final est exprimé en EPT par jour.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est considéré comme bon. Cela indique que la bibliothèque a les ressources nécessaires en personnel pour assumer toutes les tâches du service de manière adéquate.

C'est un outil supplémentaire qui permettrait une comparaison entre les bibliothèques HES. En effet, il met en rapport deux problématiques du service : la quantité de personnel et le nombre de jours d'ouverture. Pour cette raison, la comparaison avec les résultats des autres indicateurs de cet objectif ainsi qu'avec ceux concernant les heures d'ouverture permettra d'en faire une analyse plus fine.

Ce résultat est toutefois également dépendant du taux d'absentéisme (indicateur n° XLI).

Valeurs de référence

Les statistiques 2008 des bibliothèques HES indique une valeur moyenne par bibliothèque de 2,49 EPT et de 218,16 jours d'ouverture par année. Soit un résultat de 0,011 EPT par jour.

Sources

- A5 (IVM, 2008 : 7)

XLI. Taux d'absentéisme en EPT

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [37]

Finalité de l'indicateur

La finalité de cet indicateur n'est en aucun cas liée à un jugement quant à la présence effective des employés sur leur lieu de travail, mais bien destinée à compléter les indicateurs n° XXXIX et XL. En effet, les résultats de ces derniers sont influencés par celui de cet indicateur.

Définition de l'indicateur

Il s'agit de la proportion d'indisponibilité en EPT des employés par rapport au temps de travail total.

L'indisponibilité des employés est la somme annuelle des absences payées exprimées en EPT dues à la maladie, à un accident, à la maternité, au service militaire, etc. Sont exclues les vacances et la formation continue. Il s'agit de la donnée BB5 de la partie réservée aux membres du *benchmarking* de l'eSurvey (OFS, 2009 : 12).

Le temps de travail total est égal au nombre annuel de postes EPT, c'est le même que pour l'indicateur n° XXXIX. Il s'agit de la donnée C10 des variables de l'OFS (OFS, 2009 : 3).

Méthode

La collecte de ces données se fait tout au long de l'année, si possible en partenariat avec le service des ressources humaines de l'établissement de rattachement.

Le calcul est la division de l'indisponibilité des employés en EPT par le nombre total de postes en EPT. Multiplier le résultat obtenu par cent. Le résultat final est exprimé en pourcent.

Interprétation des résultats

Un résultat faible est généralement considéré comme bon. Il permet de confirmer la pertinence des indicateurs n° XXXIX et XL. Au contraire, un résultat élevé affaiblit la valeur de ces indicateurs, il s'agit donc de procéder à une analyse plus précise pour obtenir des résultats valables. En effet, si le nombre d'employés pour 1000 membres de la population cible est élevé et que le taux d'absentéisme est également élevé, le résultat du premier ne pourra pas être forcément considéré comme bon.

Valeurs de référence

Aucune valeur de référence n'est pour le moment publiquement disponible pour les bibliothèques. Il s'agit donc d'inclure cet indicateur dans une démarche de *benchmarking* pour permettre une comparaison.

L'OFS donne toutefois des chiffres pour l'ensemble du marché du travail en Suisse, il observe un taux total de 3,7% quel que soit le secteur d'activité (OFS, 2008).

Sources

- P2 (IVM, 2008 : 11)

XLII. Nombre de sessions de formation suivies par collaborateur

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [38]

Finalité de l'indicateur

Cet indicateur a pour but d'évaluer si les collaborateurs de la bibliothèque peuvent maintenir leurs connaissances à jour.

Définition de l'indicateur

C'est le nombre total d'heures de formation suivies par les collaborateurs, divisé par le nombre total de collaborateurs (personnes physiques, pas EPT).

Par formation, cet indicateur entend toutes les formations continues ou stages suivis par les collaborateurs de la bibliothèque ayant un lien avec leur travail en bibliothèque.

Pour cet indicateur, le nombre de collaborateurs s'exprime en nombre de personnes physiques employées par la bibliothèque, et non en EPT. Ne sont pas pris en compte les bénévoles.

Méthode

Pour cet indicateur, il faut demander annuellement à chaque collaborateur d'indiquer précisément combien d'heures de formation continue il a suivies.

Le total d'heures est divisé par le nombre total de collaborateurs. Le résultat final est exprimé en heures par collaborateur.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est généralement considéré comme bon. Cela indique que le personnel reste à jour dans ses connaissances, ce qui permet un niveau de service élevé. Un résultat faible peut signifier qu'il faudrait promouvoir la formation continue auprès des collaborateurs et des décideurs.

Valeurs de référence

Le consortium allemand BIX annonce un résultat en 2008 pour ses bibliothèques des *Fachhochschule* en moyenne de 3,8 jours par EPT, la valeur de référence qu'ils ont fixée est à 3,1 jours par EPT (DBV, 2008 : tableau 6).

Il est entendu que l'indicateur défini ici comprend le nombre de collaborateurs physiques, le résultat sera donc vraisemblablement plus bas.

Sources

- B.4.2.2 (ISO, 2008 : 85)
- D.3 (Poll, Boekhorst, 2007 : 242)

XLIII. Proportion de la collection en libre accès

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [39]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est de mesurer la part des collections de la bibliothèque se trouvant en libre accès.

Définition de l'indicateur

Il s'agit de la proportion de la collection se trouvant effectivement en libre accès.

Aux termes de cet indicateur, sont pris en considération tous les documents appartenant à la collection et référencés au catalogue. Sont exclus tous les documents de nature électronique.

Les documents en libre accès sont ici tous les documents se trouvant dans l'espace public de la bibliothèque et consultables directement par les usagers, y compris les ouvrages exclus du prêt. Sont donc exclus, tous les documents en magasins ou en cours de traitement.

Méthode

Le logiciel de gestion de la bibliothèque fournira les données nécessaires au calcul de cet indicateur.

Le calcul est la division du nombre total de documents en libre accès par le total des documents de la collection. Multiplier le résultat obtenu par cent. Le résultat final est exprimé en pourcent.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est considéré comme bon. La bibliothèque laissant la plus grande partie de ses collections ouvertes aux usagers.

Valeurs de référence

Dans son rapport de 2000 pour les bibliothèques de la HES-SO, Daniela Vaj a fixé une valeur minimale à 70% et d'excellence à 90%.

Sources

- 4 (Vaj, 2000 : 25)

XLIV. Nombre de places de travail pour 100 membres de la population cible

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [41, 42]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est d'évaluer la mise à disposition de places de travail pour l'étude personnelle ou en groupe. Il permet d'évaluer la capacité de la bibliothèque à fournir un lieu de travail à ses usagers.

Définition de l'indicateur

[41] Il s'agit du nombre de places de travail disponibles pour l'étude individuelle durant les heures d'ouverture de la bibliothèque. Par places de travail pour l'étude individuelle, cet indicateur entend le nombre de places disponibles avec ou sans équipement informatique dans les locaux de la bibliothèque, accessibles durant l'ensemble des heures d'ouverture et garantissant des conditions favorables au travail intellectuel individuel.

[42] Il s'agit du nombre de places de travail disponibles pour le travail en groupe durant les heures d'ouverture de la bibliothèque. Par places de travail pour le travail en groupe, cet indicateur entend le nombre de places disponibles avec ou sans équipement informatique dans les locaux de la bibliothèque, accessibles durant l'ensemble des heures d'ouverture et garantissant des conditions favorables au travail de groupe et aux discussions qu'il implique.

Les membres de la population cible sont les mêmes que pour l'indicateur n° IV.

Méthode

Pour obtenir le nombre total de membres de la population cible, utiliser la même méthode que pour l'indicateur n°IV.

Le calcul est la division du nombre de places disponibles par le nombre de membres de la population cible. Multiplier le résultat par 100. Le résultat s'exprime en places pour 100 personnes.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est ici considéré comme bon. Cela indique que la bibliothèque est un lieu propice au travail intellectuel. Cet indicateur est en lien avec le résultat de la fréquentation de la bibliothèque.

Un résultat faible est considéré comme préoccupant, la bibliothèque doit fournir ce type d'installation pour remplir ses missions.

Valeurs de référence

Les données de l'OFS pour 2007 et concernant l'ensemble des places de travail publiques (pas de différenciation entre les places individuelles et de groupe) indiquent un résultat moyen de 3,53 places de travail pour 100 membres de la population cible par bibliothèque (OFS, 2008).

Dans ce cas, et pour avoir des données détaillées, cet indicateur devrait faire partie d'un outil de *benchmarking* des bibliothèques HES.

Sources

- B.1.3.1 (ISO, 2008 : 32)
- A.2 (Poll, Boekhorst, 2007 : 51)
- A12u (IVM, 2008 : 7)

XLV. Taux d'occupation des places assises

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [41, 42]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est d'évaluer le taux d'occupation des places de travail individuel [41] et en de groupe [42] à un moment déterminé.

Définition de l'indicateur

C'est le pourcentage du total des places disponibles étant libres à un moment déterminé. Les places réservées au personnel sont exclues de ce total.

La définition et la description des différents types de places de travail se trouvent dans l'indicateur correspondant, soit le n° XLIV [41, 42].

Méthode

Dans un premier temps, relever le nombre total de places disponibles pour chacun des types décrits ci-dessus. Puis compter le nombre de places occupées à un moment

déterminé, choisi si possible dans une semaine « normale »⁶³. Si une place est manifestement occupée (documents de travail, vêtements, etc.), mais que son utilisateur est absent à ce moment, il convient tout de même de la compter comme étant utilisée.

Pour obtenir un résultat plus précis, il convient de répéter cette opération à plusieurs moments dans l'année et de faire la moyenne des résultats.

Le calcul de cet indicateur est, pour chaque type, la division du nombre de places libres par le nombre total de places disponibles. Multiplier le résultat obtenu par cent. Le résultat final est exprimé en pourcent.

Interprétation des résultats

Un taux d'occupation élevé est considéré comme bon, la bibliothèque, comme lieu d'étude, est un endroit apprécié et utilisé. Attention, un taux trop élevé indiquera aussi que la bibliothèque manque de places disponibles. Il faudra alors, dans la mesure du possible, tenter d'augmenter la capacité d'accueil à ce niveau.

A partir d'un certain seuil d'occupation, le confort d'utilisation se réduit. Le manuel de l'IFLA indique qu'il n'existe pas de rapport fixant ce seuil. Mais un rapport technique allemand sur les bibliothèques académiques mentionne qu'une place de travail normale devrait bénéficier de 3 m² et une place de travail informatisée 3,5 m², auxquels il convient encore d'ajouter 0,9 m² pour l'accès à la place de travail (Poll, Boekhorst, 2007 : 121).

Valeurs de référence

Le manuel de l'IFLA indique les résultats des statistiques du SCONUL britannique qui fait état d'une moyenne de 36% de sièges occupés (Poll, Boekhorst, 2007 : 122).

Sources

- B.2.3.1 (ISO, 2008 : 57)
- B.4 (Poll, Boekhorst, 2007 : 120)

XLVI. Surface publique par membre de la population cible

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [44]

Finalité de l'indicateur

Cet indicateur a pour but de mesurer la surface à disposition des usagers dans la bibliothèque. Il permet de mesurer si la bibliothèque dispose de suffisamment d'espace public.

Définition de l'indicateur

Il s'agit de la surface totale disponible par usager.

⁶³ Période type, où la bibliothèque est ouverte selon ses horaires habituels, donc sans jours fériés (ou peu). Mais c'est également une période où il n'y a pas ou peu d'activités ou d'événements spéciaux qui se déroulent dans l'établissement de rattachement (période d'exams, par exemple).

La surface publique, au sens de cet indicateur, est le total de la surface de la bibliothèque à laquelle les usagers peuvent avoir accès. Cela comprend tous les espaces de lecture, de travail, de consultation, de référence, les toilettes, les couloirs, etc. Les locaux fermés demandant une autorisation spéciale pour l'accès ne sont pas compris. Cette donnée correspond à la donnée D16 des variables de l'eSurvey de l'OFS (OFS, 2009 : 4).

Les membres de la population cible sont les mêmes que pour l'indicateur n° IV.

Méthode

Pour obtenir le nombre total de membres de la population cible, utiliser la même méthode que pour l'indicateur n°IV.

Le calcul est la division de la surface accessible au public en m² par le nombre total de membres de la population cible. Le résultat final est exprimé en m² par membre.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est considéré comme bon. Il indique que la bibliothèque dispose de l'espace suffisant pour offrir à ses usagers une surface de travail adéquate.

Valeurs de référence

Les données pour l'année 2007 de l'OFS indiquent une valeur moyenne pour les bibliothèques HES de 0.35 m² par membre de la population cible (OFS, 2008). A priori ce n'est pas une valeur qui peut fortement changer, à moins de grandes transformations. Cet indicateur est donc plutôt là à titre indicatif.

Daniela Vaj, dans son rapport de 2000 pour les bibliothèques de la HES-SO, a utilisé la surface totale de la bibliothèque, y compris les magasins et les bureaux du personnel. Elle arrive à une recommandation d'au minimum 1m² par usager et d'excellence de 3 m² par usager.

Sources

- B.1.3.3 (ISO, 2008 : 35)
- A.1 (Poll, Boekhorst, 2007 : 46)
- A10u (IVM, 2008 : 7)
- 2 (Vaj, 2000 : 25)

XLVII. Nombre d'heures d'ouverture par semaine normale

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [45]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est de mesurer et comparer avec d'autres bibliothèques le nombre d'heures d'ouverture au public de la bibliothèque.

Définition de l'indicateur

Il s'agit du total des heures d'ouverture au public pour une semaine normale, sans jours fériés et sans ouverture exceptionnelle. Sont comprises les heures d'ouverture où

le service n'est assuré que de manière partielle (prêt fermé, par exemple). Pour les bibliothèques en réseau, avec des horaires différenciés, il faut tenir compte de l'horaire le plus large. Cette donnée correspond à la donnée D21 des variables de l'eSurvey de l'OFS (OFS, 2009 : 5)

Méthode

Comptabiliser le nombre d'heures d'ouverture d'une semaine normale. Arrondir ce total à une heure entière⁶⁴. Le résultat est exprimé en heures par semaine.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est considéré comme bon. L'ouverture de la bibliothèque est ainsi fréquente. Dans le cas contraire, la bibliothèque doit commencer à réfléchir à des solutions pour améliorer ce résultat. Il est évident que cela dépend aussi fortement des résultats de l'objectif [37].

Les résultats de cet indicateur doivent être affinés avec ceux de l'indicateur n° XLVII. Un résultat faible peut correspondre à la demande et ne pas poser de problème.

Valeurs de référence

La moyenne suisse pour les bibliothèques HES est de 37h et 45 minutes par semaine selon l'OFS (OFS, 2008).

Le rapport de Daniela Vaj fait pour les bibliothèques de la HES-SO en 2000, fixe une valeur minimale à 40 heures avec une excellence à 70 heures (Vaj, 2008 : 52). La différence est donc grande entre la réalité et ces recommandations. Toujours selon ce rapport, une augmentation de 45 à 50 heures, par exemple, nécessite une augmentation de 10% du personnel (Vaj, 2008 : 39).

Sources

- D 21 (OFS, 2009 : 5)
- 1 (Vaj, 2000 : 21)

XLVIII. Nombre d'heures d'ouverture par rapport à la demande⁶⁵

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [45]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est de venir compléter le n° XLVII. Il s'agit de déterminer dans quelle mesure la bibliothèque répond à la demande de ses usagers concernant les heures d'ouverture.

⁶⁴ 6h30 deviendra 7h, 6h15 deviendra 6h, etc.

⁶⁵ Cet indicateur aurait pu se trouver dans les indicateurs qualitatifs, en effet, il demande une enquête. Mais comme il réclame également des données quantitatives, il ne s'inscrit pas réellement dans le cadre d'un indicateur purement qualitatif, c'est pourquoi il a été préféré de l'intégrer ici.

Définition de l'indicateur

C'est le nombre d'heures d'ouverture effectives divisé par le nombre d'heures souhaitées par les usagers de la bibliothèque.

Le nombre d'heures d'ouverture effectives est le même que pour l'indicateur n°XLVII.

Méthode

Pour obtenir le nombre d'heures souhaité par les usagers, il faut effectuer une enquête. Pour ce faire, prendre au hasard un échantillon d'usagers, leur demander s'ils sont satisfaits de l'horaire proposé jusque-là par la bibliothèque ; leur demander aussi d'indiquer sur un tableau horaire quelles seraient selon eux les heures dans la semaine où la bibliothèque devrait ouvrir ses portes plus qu'actuellement. Ce tableau permettra par la suite de mieux cibler une éventuelle extension de cet horaire. Faire la moyenne du nombre d'heures ajoutées. Le nombre d'heures souhaitées par les usagers est l'addition des heures d'ouverture habituelles et de celles ajoutées. Arrondir cette somme à une heure entière⁶⁶.

Le calcul est la division du nombre d'heures d'ouverture effectives habituelles par le nombre d'heures d'ouverture souhaitées. Multiplier le résultat par 100. Le résultat final est exprimé en pourcent.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est généralement considéré comme bon. La bibliothèque répond ainsi à la demande de ses usagers. A l'inverse, un résultat faible indiquera qu'il y a un réel manque à ce niveau.

Valeurs de référence

Il ne semble pas y avoir de valeurs de référence pour cet indicateur dans la littérature. Malgré cela, le manuel de l'IFLA mentionne une étude menée en Allemagne indiquant que cet indicateur a une forte influence (14%) dans la satisfaction générale de l'utilisateur envers sa bibliothèque (Poll, Boekhorst, 2007 : 57).

Sources

- B.1.3.5 (ISO, 2008 : 38)
- A.3 (Poll, Boekhorst, 2007 : 54)

XLIX. Pourcentage du personnel affecté au service au public par rapport à l'effectif total

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [46]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est de mesurer l'effort que fait la bibliothèque pour les services au public comparativement aux services internes.

⁶⁶ 6h30 deviendra 7h, 6h15 deviendra 6h, etc.

Définition de l'indicateur

Le nombre d'employés en EPT affectés au service au public divisé par le total des employés en EPT.

Pour cet indicateur, le service au public regroupe le prêt, le service de référence, le prêt entre bibliothèques, la formation des utilisateurs, la reproduction, le rangement et la recherche de documents en rayon. C'est ce qui est souvent appelé *front-office* dans la littérature.

Le terme employé comprend pour cet indicateur les mêmes données que pour le n° XXXIX, soit la donnée C10 de l'OFS (OFS, 2009 : 3).

Méthode

Pour calculer le temps de travail consacré au service au public, demander à chaque employé, sur une période d'activité « normale »⁶⁷ donnée (de préférence un mois), de consigner précisément le nombre d'heures qu'il effectue au service au public tel que défini ci-dessus. Extrapoler ces données pour une année entière et transformer le nombre d'heures obtenues en EPT.

Pour calculer le total des employés en EPT, se référer à l'indicateur n° XXXIX.

Le calcul s'effectue en divisant le nombre d'EPT annuels consacrés au service au public par le nombre total d'EPT. Multiplier le résultat par 100. Le résultat final est exprimé en pourcent.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est généralement considéré comme bon. Il indique que la bibliothèque a suffisamment de ressources en personnel, ce qui lui permet d'être présente auprès de ses usagers pour leur fournir des conseils.

Valeurs de référence

Il n'y a malheureusement pas de valeurs de référence pertinentes dans la littérature pour cet indicateur. Une comparaison entre les bibliothèques HES est fortement souhaitable.

Sources

- B.3.3.1 (ISO, 2008 : 74)

L. Nombre d'entrées à la bibliothèque par tranche horaire

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [46]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est de déterminer les heures d'affluence de la bibliothèque afin d'avoir un outil pour affecter aux mieux les ressources en personnel, notamment.

⁶⁷ Période type, où la bibliothèque est ouverte selon ses horaires habituels, donc sans jours fériés (ou peu). Mais c'est également une période où il n'y a pas ou peu d'activités ou d'événements spéciaux qui se déroulent dans l'établissement de rattachement (période d'examen, par exemple).

Définition de l'indicateur

C'est le nombre d'entrées par tranche horaire.

Les tranches horaires sont des divisions d'un jour ouvrable en plusieurs périodes égales, généralement d'une heure. Le nombre de tranches horaires va dépendre du désir de précision.

Méthode

Pour calculer cet indicateur, procéder par échantillonnage sur une ou plusieurs journées de l'année⁶⁸. Plus il y aura de journées de mesure, plus les données seront fines et utilisables pour différentes périodes de l'année (en fonction de la fréquentation justement).

Diviser la journée en un certain nombre de tranches horaires, généralement d'une heure. Pour chaque tranche, noter le nombre d'entrées d'utilisateurs dans la bibliothèque. Intégrer ensuite ces données à un tableau ou à un graphique afin d'avoir un aperçu global de la situation.

Interprétation des résultats

Les résultats obtenus vont montrer des périodes avec une plus forte affluence d'utilisateurs. C'est à ces heures qu'un maximum d'employés de la bibliothèque doit être à disposition du service au public. C'est aussi à ce moment que les employés qualifiés doivent être présents pour leurs usagers ; les heures de plus faible affluence permettant alors de s'occuper des tâches en *back-office*.

Valeurs de référence

Il n'y a pas lieu d'avoir de valeurs de référence pour cet indicateur, les différences entre tous les établissements sont trop grandes pour pouvoir en tirer des généralités.

Sources

- Inspiré de B.2.2.1 (ISO, 2008 : 49)

LI. Pourcentage des heures d'ouverture avec présence d'un professionnel

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [46]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est de déterminer quelle part des heures d'ouverture est assurée de la présence d'au moins un professionnel qualifié.

Définition de l'indicateur

Il s'agit du nombre d'heures d'ouverture effectives où au moins un professionnel qualifié est présent, divisé par le total des heures d'ouverture.

⁶⁸ Par exemple, une journée durant la période de préparation des examens, une journée en début de semestre, et une journée durant les vacances.

Par professionnel qualifié, le présent indicateur fait référence aux qualifications a, b et c de l'indicateur XXXVIII.

Le nombre d'heures d'ouverture effectives est le même que pour l'indicateur n°XLVII.

Méthode

Pour calculer cet indicateur, faire cette mesure lors d'une semaine avec un horaire normal tel que décrit dans l'indicateur n°XLVII. Comptabiliser toutes les heures où au moins un professionnel qualifié est présent ou devrait être présent (au cas où son absence est imprévue). Arrondir le chiffre obtenu à une heure entière⁶⁹. Diviser ce résultat par le total des heures d'ouverture. Multiplier le résultat par 100. Le résultat final est exprimé en pourcent.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est considéré comme bon. Cela indique que la bibliothèque peut autant que possible répondre aux demandes les plus spécifiques de ses usagers.

Valeurs de référence

La valeur de référence peut être le plus élevé possible, donc un taux de présence de 100%. Cela est bien sûr à nuancer en fonction des ressources de la bibliothèque.

Sources

- Inspiré des exigences du Document de référence de la KFH

1.5.3 Les indicateurs qualitatifs (ou de qualité)

Les indicateurs qualitatifs, au contraire des quantitatifs, n'utilisent pas de données statistiques pour leur mesure. Il s'agit soit d'indicateurs de qualité devant être intégrés à un questionnaire de satisfaction des usagers, soit d'indicateurs destinés aux responsables de bibliothèques concernant des points très précis de la gestion de la bibliothèque qu'il s'agit d'avoir remplis ou non.

Les indicateurs qui suivent n'ont pas été définis de la même manière que les quantitatifs. En effet, leurs spécificités sont beaucoup moins marquées que pour les données quantitatives. Ils ont été répartis en 3 groupes selon leur méthode de mesure :

- Ceux qui concernent la satisfaction des usagers, impliquant un questionnaire auprès des usagers.
- Ceux qui mesurent l'application d'objectifs bien précis et auxquels peut répondre par oui ou par non le responsable de la bibliothèque.
- Ceux qui impliquent un questionnaire suivi d'un traitement particulier.

⁶⁹ 6h30 deviendra 7h, 6h15 deviendra 6h, etc.

Satisfaction des usagers

Objectifs associés : [3, 4, 5, 11, 12, 17, 18, 19, 20, 22, 36, 41, 42, 45]

Finalité des indicateurs

Ces indicateurs permettent de mesurer la satisfaction des usagers à l'égard de toutes sortes de services proposés par la bibliothèque. Ils sont particulièrement utiles dans le cas où la réponse à un objectif dépend en grande partie de la demande ou des besoins de ces usagers.

Ces indicateurs doivent donc être mesurés en gardant à l'esprit leur finalité première définie dans l'objectif qui leur est associé.

Il est vrai que certains indicateurs peuvent sembler vagues ou trop généraux, c'est voulu. En effet, pour des indicateurs qualitatifs, les réponses sont subjectives, il s'agit en général de capter le ressenti des usagers. Des questions trop précises, dans certains cas, ne permettraient pas cette analyse.

« Les opinions des usagers sont très subjectives et dépendent de circonstances individuelles au moment de l'enquête » (ISO, 2008 : 63).

Définition des indicateurs

Ces indicateurs sont destinés à faire partie d'une enquête de satisfaction du public⁷⁰. Pour chaque objectif, un ou plusieurs indicateurs seront intégrés au questionnaire. Les usagers évalueront leur degré de satisfaction face à cet indicateur à l'aide de trois échelles de satisfaction allant de 1 à 9, 1 étant la valeur la plus basse.

Les trois échelles utilisées mesureront :

- A. Niveau minimal de service attendu
- B. Niveau normal de service attendu
- C. Niveau de service observé

Pour ces indicateurs, il est également pertinent de distinguer les réponses selon la répartition des usagers définie dans l'indicateur quantitatif n° I, de manière à avoir une analyse aussi fine que possible.

Voici la liste des indicateurs devant être mesurés par cette méthode et intégrés au questionnaire (entre crochets sont indiqués le ou les numéros des objectifs associés à chaque indicateur, les indicateurs en gras ayant été jugés obligatoires):

- a. La bibliothèque répond de manière générale à vos attentes. [3]
- b. **La bibliothèque contribue à vous faire progresser dans votre discipline. [3]**
- c. La bibliothèque vous rend plus efficace dans votre travail. [3]
- d. Les types de supports de la documentation (DVD, CD, livres, périodiques, livres audio, etc.) répondent à vos besoins. [4]
- e. La bibliothèque fournit les documents imprimés dont vous avez besoin pour vos travaux. [5]

⁷⁰ Il est important de noter ici que ces indicateurs ne constituent pas une enquête de satisfaction « clef en main », mais ils peuvent en faire partie en étant intégrés à d'autres questions déterminées par la bibliothèque.

- f. La bibliothèque fournit les ressources électroniques dont vous avez besoin pour vos travaux. [5]
- g. La bibliothèque fournit les revues électroniques ou papier correspondant à vos besoins pour vos travaux. [5]
- h. **Le classement des documents est convivial et vous permet de trouver par vous-même ce que vous cherchez. [11]**
- i. La bibliothèque fournit un équipement moderne qui vous permet un accès facile aux informations dont vous avez besoin. [12]
- j. Les bases de données en ligne de la bibliothèque sont rapidement accessibles depuis le site *web* de la bibliothèque. [17]
- k. **Des outils de repérage conviviaux vous permettent de trouver par vous-même ce que vous cherchez en ligne. [17]**
- l. Les périodiques électroniques en ligne de la bibliothèque sont rapidement accessibles depuis le site *web* de la bibliothèque. [18]
- m. Les ressources électroniques en ligne de la bibliothèque (autres que les bases de données et les périodiques électroniques) sont rapidement accessibles depuis le site *web* de la bibliothèque. [18]
- n. **Le site *web* de la bibliothèque vous permet de repérer ce que vous recherchez de façon autonome. [18]**
- o. **Le service de référence sur place offre une réponse fiable à vos problèmes rencontrés dans l'utilisation de la bibliothèque. [19]**
- p. Le personnel du service de référence est compétent et capable de répondre à vos questions. [19]
- q. **Les réponses données par le service de référence en ligne sont satisfaisantes. [20]**
- r. Le service de référence en ligne est clairement identifiable depuis le site *web* de la bibliothèque. [20]
- s. Les cours de formation de la bibliothèque vous permettent de mieux utiliser les outils de recherche et la documentation à votre disposition. [22]
- t. **La bibliothèque vous aide à développer vos capacités à rechercher l'information dont vous avez besoin pour votre travail ou vos études. [22]**

*Indicateurs hors Document de référence*⁷¹

- u. De manière générale, le personnel de la bibliothèque est compétent et capable de répondre à vos questions. [36]
- v. La bibliothèque fournit un espace de travail tranquille. [41]
- w. La bibliothèque fournit des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe. [42]
- x. Les horaires de la bibliothèque sont suffisamment étendus. [45]

Méthode

Les indicateurs ci-dessus doivent être intégrés tels quels à un questionnaire de satisfaction. Il n'y a pas besoin de les transformer, à moins que des services de la

⁷¹ Voir chapitre 1.2.2

bibliothèque aient un nom différent de celui mentionné dans l'indicateur (par exemple, *Infodesk* pour service de référence). Ces indicateurs ne permettant pas de faire une enquête de satisfaction complète, mais répondant aux impératifs du Document de référence ainsi qu'aux autres objectifs hors Document de référence, il est proposé de les intégrer à d'autres questions que la bibliothèque HES souhaiterait soumettre à ses usagers.

Dans le cas où un usager ne comprendrait pas certains termes d'une question, une explication doit lui être fournie notamment en la replaçant dans le contexte de son objectif (se référer alors à l'objectif associé à l'indicateur) ; tout doit être mis en œuvre pour qu'il saisisse le sens de la question.

Les trois échelles de 1 à 9 doivent être inscrites à côté ou en dessous de la question, ce n'est pas à l'utilisateur d'inscrire la note manuellement. Cela lui permettra d'avoir sous les yeux de véritables échelles graduées qui seront plus faciles, pour certains, à associer à un service.

À côté de chaque échelle, doit figurer une case permettant la « non-réponse » du type « Je ne sais pas » afin d'éviter que les usagers ne connaissant pas le service mentionné se sentent obligés d'y répondre. Car dans ce cas, les valeurs seraient faussées.

Pour chaque question et pour chaque type d'utilisateurs, faire la moyenne des résultats obtenus en divisant la somme des valeurs données à chaque question par le nombre de personnes y ayant répondu.

Interprétation des résultats

Pour chaque question, un résultat élevé est généralement considéré comme bon. La valeur de l'échelle C doit être située entre celle de A et celle de B, et plutôt proche de B.

Il indique le degré de satisfaction des utilisateurs correspondant au service évalué par la question. Tous les indicateurs se rapportant à un objectif associé, il est important d'interpréter les résultats à la lumière de cet objectif.

Malgré la subjectivité de ces résultats, la satisfaction des utilisateurs est essentielle au bon fonctionnement du service et pour répondre aux exigences du Document de référence.

Sources

- B.2.4.2 (ISO, 2008 : 61)
- B.2 (Poll, Boekhorst, 2008 : 105)
- Inspiré de LibQUAL+ (ARL, 2009)

Application de points précis du Document de référence

Objectifs associés : [6, 7, 10, 13, 15, 21, 23, 24, 26, 29, 31, 32, 33, 34, 36, 43]

Finalité des indicateurs

Ces indicateurs sont directement inspirés du Document de référence (KFH, 2009) et des objectifs hors Document de référence, d'où le fait qu'aucune autre source ne soit indiquée. Dans la plupart des cas, s'agissant d'exigences extrêmement précises contenues dans le texte, il aurait donc été inutile de chercher ou de créer des

indicateurs quantitatifs ou qualitatifs qui n'auraient été que la cause d'une perte de temps pour les bibliothécaires. Ces indicateurs ont donc comme seul but de vérifier un certain nombre de points précis exigés dans les objectifs des chapitres 1.4.1 à 1.4.7. Ce sont majoritairement des objectifs de gestion dont la KFH a jugé important qu'ils soient remplis.

Définition de la mesure et méthode

Ces indicateurs sont destinés uniquement à la personne responsable de la bibliothèque, ils se présentent sous la forme d'affirmations auxquelles la bibliothèque peut répondre par oui ou par non. Il est proposé que le responsable y réponde une fois par année. Ce sont des indicateurs qui n'affectent pas directement le service au public, il serait donc inutile de les ajouter à un questionnaire de satisfaction des usagers. Le responsable de la bibliothèque est prié d'y répondre le plus objectivement possible, en s'aidant des précisions apportées sous chaque indicateur. De plus, par souci de précision, il est proposé qu'un collaborateur connaissant très bien la bibliothèque relise les réponses et en discute le cas échéant avec son responsable.

La réponse donnée à ces indicateurs est donc soit « Oui » soit « Non », il n'y a pas de valeur intermédiaire. Les indicateurs listés ci-dessous sont donc soit complètement remplis, soit ils ne le sont pas. Dans le cas où un indicateur n'est que partiellement rempli, la réponse sera « Non », même s'il est sur le point de l'être. Le but étant de fournir à la KFH une « photographie » de la situation à un moment T dans les bibliothèques HES suisses.

Voici la liste des indicateurs devant être mesurés par cette méthode ; des précisions sont parfois ajoutées sous l'indicateur (entre crochets est indiqué le numéro de l'objectif associé à chaque indicateur, les indicateurs en gras ont été jugés obligatoires):

- aa. **La bibliothèque fait partie d'un consortium. [6]**
La bibliothèque fait partie d'un consortium pour les acquisitions de licences pour les bases de données et les périodiques électroniques.
- bb. **Existence d'un document écrit validant, par la direction de l'établissement, la politique d'acquisition. [7]**
La politique d'acquisition doit également faire l'objet d'un document écrit.
- cc. **La bibliothèque utilise une méthode de classement universelle. [10]**
Par méthode de classement universelle, on entend ici généralement soit le classement Dewey ou la Classification décimale universelle (CDU). Il peut également s'agir de toutes autres classifications largement utilisées dans les bibliothèques spécialisées dans les mêmes domaines.
- dd. **La bibliothèque possède un catalogue en ligne accessible 24/7. [13]**
Le catalogue doit être disponible sur Internet pendant toute l'année. Ne sont tolérées que des coupures occasionnelles dues à la maintenance informatique.
- ee. **La bibliothèque possède un catalogue faisant partie de l'un des catalogues IDS ou de RERO. [15]**
- hh. **La bibliothèque a un responsable nommé à la formation des usagers. [21]**

Dans le cas où plusieurs personnes ont la responsabilité de la formation, il conviendra d'en nommer un qui coordonnera tout ce qui la concerne. Pour répondre affirmativement, la bibliothèque ne doit avoir qu'un seul responsable, qui peut évidemment être secondé.

ii. **La formation est intégrée au cursus de tous les étudiants. [23]**

Dans ce cas, si une partie des étudiants n'a pas de formation intégrée à leur cursus, la réponse est « Non ».

jj. **Existence d'un document ou d'une procédure formalisant l'annonce de toute nouvelle publication à la bibliothèque de l'établissement. [24]**

Il peut s'agir d'un document type ou d'une consigne obligeant tous les collaborateurs à signaler la parution d'un article ou d'un livre dont ils sont auteurs ou co-auteurs.

kk. **Existence d'un accord écrit concernant l'archivage des travaux de bachelor et master. [26]**

Il s'agit d'un document ou d'une directive, provenant de la direction de l'établissement et destiné à la bibliothèque, qui établit de manière précise les conditions d'archivage et éventuellement de catalogage des travaux de bachelor et de master.

ll. **La bibliothèque participe régulièrement à des séances avec les directions administratives et pédagogiques de l'établissement. [29]**

Cet indicateur implique une participation active à la vie administrative et pédagogique de l'établissement. La notion de régularité reste volontairement vague ici. Cela dépend de l'organisation interne de l'établissement. Au sens de cet indicateur, la participation est jugée régulière lorsque la bibliothèque est présente aux séances ayant un impact direct ou indirect sur son fonctionnement. Elle ne doit pas rester un service isolé au sein de l'établissement mais bel et bien une entité ayant son mot à dire sur le fonctionnement de l'établissement. Cet indicateur dépend donc du jugement du responsable de la bibliothèque.

mm. **La bibliothèque se soumet de manière régulière à des évaluations de la qualité de son service. [31]**

La question est de savoir si la bibliothèque, outre les données statistiques fournies à l'OFS, effectue périodiquement des évaluations de la qualité de ses services auprès de ses usagers. Il ne s'agit donc pas ici de la fréquence à laquelle ces évaluations sont faites, mais bien de la régularité qui montre la volonté de satisfaire au maximum les attentes de ses usagers. Les indicateurs qualitatifs faisant partie de ce rapport, s'ils sont mesurés régulièrement, peuvent être considérés comme des évaluations de la qualité des services.

nn. **Des décisions sont prises en fonction de ces contrôles. [32]**

Cette exigence sera remplie si les « contrôles qualité » tels que décrits dans l'indicateur [mm] débouchent effectivement sur des décisions concernant le fonctionnement de la bibliothèque. Autrement dit, y a-t-il déjà eu une décision prise dans la bibliothèque suite au résultat d'une enquête qualité auprès des usagers ? Si la réponse est positive, le résultat pour cet indicateur est « Oui ».

*Indicateurs hors Document de référence*⁷²

- oo. Les résultats issus des indicateurs sont les mêmes d'une succursale à l'autre. [33] (uniquement dans le cas où un établissement a plusieurs bibliothèques organisées en réseau interne)

Pour cet indicateur, il s'agit de vérifier la cohérence de l'offre d'une bibliothèque en réseau. Il est considéré que si toutes les succursales du réseau répondent de la même manière aux indicateurs, alors la cohérence est assurée. Il est évident que certains écarts peuvent être constatés, le but étant qu'il n'y ait pas dans une succursale un objectif rempli alors que dans une autre il ne l'est pas. Malgré l'éclatement géographique, les services doivent être les mêmes.

- pp. L'organisation du réseau de bibliothèque permet de garantir une complémentarité des services proposés. [34] (uniquement dans le cas où un établissement a plusieurs bibliothèques organisées en réseau interne)

Pour cet indicateur, il s'agit de s'assurer que même si le service est géographiquement éclaté, tous les objectifs de ce document y sont assurés.

- qq. La direction de la bibliothèque est assurée par un professionnel de niveau a ou b. [36]

Les niveaux a et b correspondent à ceux de l'indicateur XXXVIII.

- rr. Séparation physique entre *front* et *back-office* [43]

Les espaces réservés aux bureaux et aux endroits de repos du personnel sont isolés physiquement de l'espace public comprenant, entre autre, le guichet de prêt. L'isolement doit être visuel et sonore.

Interprétation des résultats

Toutes les réponses à ces indicateurs doivent être positives.

Il est évident que certaines de ces exigences peuvent être très difficiles à satisfaire, notamment celles concernant les locaux, le but étant que les bibliothécaires fassent tout leur possible pour que la situation aille dans le sens du Document de référence.

Indicateurs qualitatifs nécessitant un traitement statistique

Finalité des indicateurs

Ces deux indicateurs sont assez particuliers dans le sens où ils mêlent un jugement de valeur de type qualitatif à un traitement statistique. Ils ont donc un statut hybride, c'est pourquoi il a été décidé de les traiter séparément des autres indicateurs de satisfaction des usagers, mais la finalité reste la même que pour les indicateurs de satisfaction des usagers [a – x] traités plus haut.

- ff. **Pourcentage des usagers ayant appris au moins deux nouvelles sources**

Objectif associé : [19, 22], obligatoire pour [19]

Définition de l'indicateur

⁷² Voir chapitre 1.2.2

Il s'agit du pourcentage des usagers ayant répondu « Deux ou plus » à la question :

- [19] « Lors de votre dernière question au service de référence sur place, combien de nouvelles sources bibliographiques avez-vous découvertes ? »

ou

- [22] « Lors de votre dernière séance de formation, combien de nouvelles sources bibliographiques avez-vous découvertes ? »

Pour cette question, quatre possibilités de réponses sont offertes :

- Une seule
- Deux ou plus
- Aucune
- Je ne peux pas répondre à cette question.

Méthode

La question de cet indicateur peut être jointe sans modification à un questionnaire concernant la satisfaction des usagers détaillée plus haut.

Une fois les réponses récoltées, comptabiliser le nombre de répondants ayant coché la réponse « Deux ou plus » pour chaque catégorie d'usagers (voir indicateur quantitatif n° I). Diviser ce nombre par le nombre total de personnes ayant répondu à cette question dans chaque catégorie. Multiplier le résultat par 100. Le résultat final est exprimé en pourcent.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est considéré comme bon.

[19] Il indique que le service de référence est efficace et fiable.

[22] Il indique que le programme de formation des usagers permet d'améliorer la connaissance des sources.

La même constatation de subjectivité des résultats est faite pour cet indicateur et pour ceux concernant la satisfaction des usagers [a – x]. Cet indicateur doit être affiné par les réponses aux autres indicateurs qualitatifs et quantitatifs de ces objectifs.

gg. Pourcentage des usagers répondant « Pas suffisamment d'aide ».

Objectif associé : [19]

Définition de l'indicateur

Il s'agit du pourcentage des usagers ayant répondu « Non, pas suffisamment d'aide » à la question « Avez-vous reçu suffisamment d'aide lors de votre dernière question au service de référence sur place? » par rapport au total des usagers ayant répondu à la question.

Pour cette question, quatre possibilités de réponses sont offertes :

- Oui, suffisamment d'aide
- Partiellement

- Non, pas suffisamment d'aide
- Je n'ai jamais utilisé le service de référence

Méthode

La question de cet indicateur peut être jointe sans modification à un questionnaire à celles concernant la satisfaction des usagers détaillées plus haut.

Une fois les réponses récoltées, comptabiliser le nombre de répondants ayant coché la réponse « Non, pas suffisamment d'aide » pour chaque catégorie d'usagers (voir indicateur quantitatif n° I). Diviser ce nombre par le nombre total de personnes ayant répondu à cette question dans chaque catégorie. Multiplier le résultat par 100. Le résultat final est exprimé en pourcent.

Interprétation des résultats

Un résultat faible est considéré comme bon. Il indique que le service de référence est efficace et fiable. La même constatation de subjectivité des résultats est faite pour cet indicateur et pour ceux de satisfaction des usagers [a – x]. Cet indicateur doit être affiné par les réponses aux autres indicateurs qualitatifs et quantitatifs de cet objectif.

Sources

1. (Novotny, Rimland, 2007)

Bibliographie

ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES (ARL). *LIBQUAL+TM : charting library service quality* [en ligne]. Cop. 2009. <http://www.libqual.org/> (consulté le 05.10.2010)

BEZENÇON, Christophe. *Evaluation des bibliothèques HES, sélection et définition d'indicateurs de performance et de qualité : répondre à une directive*. Genève : Haute école de gestion de Genève (HEG-GE), 2009. 197 p. Disponible sur <http://doc.rero.ch/lm.php?url=1000,41,9,20091103131935-EC/TDB2088.pdf> (consulté le 05.10.2010)

BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC (BAnQ). *Plan stratégique 2006-2009 de Bibliothèque et Archives nationales du Québec*. Montréal : BAnQ, [2006]. 16 p.

BROPHY, Peter [et al.]. *EQUINOX : Definition of Electronic Library Performance Indicators* [en ligne]. Novembre 2000, dernière mise à jour 22.07.2002. <http://www.equinox.dcu.ie/reports/pilist.html> (consulté le 05.10.2009)

COUNCIL OF AUSTRALIAN UNIVERSITY LIBRARIES (CAUL). *CAUL Statistics* [en ligne]. Dernière mise à jour le 19.05.2009. <http://www.caul.edu.au/stats/>(consulté le 24.05.2009)

CONFÉRENCE DES RECTEURS DES HAUTES ÉCOLES SPÉCIALISÉES SUISSES (KFH). *Bibliothèques des Hautes écoles spécialisées : document de référence*. Berne : KFH, 2009. 7 p. http://www.kfh.ch/uploads/empfdoku/Grundlagenpapier_Bibliotheken_f.pdf (consulté le 05.10.2010)

DEUTSCHER BIBLIOTHEKSVERBAND (DBV). *BIX : Der Bibliotheksindex*. Supplément de B.I.T. Online. Wiesbaden : Dinges & Frick, 2008. 56 p. + 8 tableaux

GIAPPICONI, Thierry. *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. Paris : Cercle de la librairie, 2001. 223 p. (Bibliothèques)

KOCH, Christine. *Exploitation benchmarking bibliothèques 2008 : bibliothèques scientifiques [Extraits]*. Zurich : Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften, 2008. Document diffusé de manière restreinte⁷³.

MUET, Florence. *Évaluation de la performance des SID : les indicateurs* [support de cours]. Genève : Haute École de Gestion de Genève, 2008. 9 p. (Cours Évaluation de la performance des SID ; 2). Document non-publié diffusé de manière restreinte.

NOVOTNY, Eric. RIMLAND, Emily. Using the wisconsin–ohio reference evaluation program (worep) to improve training and reference services. *The journal of academic librarianship*, 2007, vol. 33, no 3, p. 382-392

INSTITUT FÜR VERWALTUNGS-MANAGEMENT (IVM), *Brochure d'information "Benchmarking des Bibliothèques"*. Zürich : Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, 2008. 28 p.

INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (ISQ). *Statistiques des bibliothèques universitaires, Québec, 2002-2003 à 2006-2007* [en ligne]. 4 mai 2009. http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/culture_comnc/livre_biblt/biblio_universite/biblio_univ02-03_06-07.htm(consulté le 05.10.2010)

⁷³ Bien qu'aucune indication de confidentialité ne soit mentionnée sur le document même, lorsque l'auteur reçu ce document, on lui a expressément demandé de ne diffuser que des résultats médians, sans mentionner le nom d'institutions.

OFFICE FEDERAL DE LA STATISTIQUE (OFS). *Statistique suisse – Office fédéral de la statistique* [en ligne]. Statistiques 2008⁷⁴ (données 2007). cop. 2009. <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index.html> (consulté le 05.10.2010)

OFFICE FEDERAL DE LA STATISTIQUE (OFS). *Statistique suisse des bibliothèques : Définitions des variables d'eSurvey, questionnaire long et benchmarking*. Neuchâtel : OFS, 2009. 15 p.

ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION (ISO). *Information et documentation - indicateurs de performance des bibliothèques*. 2^e éd. Genève : ISO, 2008. vi, 91 p. Norme internationale ISO 11620 : 2008 (F)

POLL, Roswitha. BOEKHORST, Peter te. *Measuring Quality : Performance Measurement in Libraries*. 2nd ed. rev. Munich : K.G. Saur, 2007. 269 p. (IFLA Publications ; 127)

RENOULT, Daniel (dir.). *Les bibliothèques dans l'université*. Paris : Cercle de la librairie, 1994. 358 p. (Bibliothèques)

RÉSEAU DES BIBLIOTHÈQUES DE SUISSE OCCIDENTALE. *Rero : un accent sur le savoir* [en ligne]. Date de la dernière modification 6 janvier 2009. <http://www.rero.ch> (consulté le 05.10.2010)

VAJ, Daniela. *Les bibliothèques de la Haute école spécialisée de la Suisse occidentale (HES-SO) : évaluation et recommandations en vue de l'amélioration des services offerts*. Genève : Haute école de gestion, 2000. 2 vol.

⁷⁴ Afin d'éviter une confusion avec l'autre document de l'OFS, il sera utilisé l'année 2008 pour faire référence à cette notice dans le texte.

Annexe 1

Données nécessaires pour les indicateurs obligatoires

Ci-dessous, la liste des données qui peuvent être récoltées tout au long de l'année et qui sont nécessaires pour le calcul des indicateurs quantitatifs obligatoires. Elle ne comprend pas les données devant être récoltées durant des périodes tests. Sont indiqués entre parenthèses la référence de la donnée de l'OFS (OFS, 2009) et entre crochets l'indicateur auquel elle se rapporte.

2. Nombre d'enseignants dans l'école [I]
3. Nombre de chercheurs dans l'école [I]
4. Nombre d'étudiants dans l'école [I]
5. Nombre d'autres employés de l'école [I]
6. Nombre annuel de prêts à des usagers externes [II]
7. Nombre annuel total de prêts (G59) [II, VIII]
8. Nombre total d'usagers de la bibliothèque (B4) [IV]
9. Nombre total de membres de la population cible [IV, VI, VIII, XXIV, XXV, XXVI, XXXIX, XLIII]
10. Total des frais d'acquisitions de documents sur support électronique (E32) [XX]
11. Total des frais d'acquisition de documents (E31) [XX, XXXV]
12. Temps nécessaire pour le traitement complet d'une demande de prêt interbibliothèque (envoi) [XXIII]
13. Nombre annuel total de demandes de prêt interbibliothèque (envoi) [XXIII]
14. Total des accès aux bases de données (G71) [XXIV]
15. Total des accès aux périodiques électroniques (G72) [XXV]
16. Nombre de questions au service de référence sur place [XXVI]
17. Nombre de questions au service de référence en ligne [XXVI]
18. Liste des titres des publications des membres de l'école [VII]
19. Nombre annuel total de documents prêtés se trouvant en magasins fermés [IX]
20. Nombre total de documents empruntables se trouvant en magasins fermés [IX]
21. Budget de l'institution de rattachement [XXXIII]
22. Budget de la bibliothèque [XXXIII]
23. Nombre d'usages de la bibliothèque [VI, XXXIV]
24. Total des dépenses courantes (E26) [XXXIV, XXXV]
25. Total des dépenses immobilières (E29) [XXXIV]
26. Niveau de qualification des employés [XXXVIII]
27. Nombre annuel d'EPT de la bibliothèque (C10) [XXXIX, XL]
28. Nombre de jours d'ouverture sur une année (D20) [XL]
29. Nombre de collaborateurs en personne physique, pas EPT [XLII]
30. Nombre d'heures de formation suivie par les collaborateurs [XLII]
31. Taille de la collection, en nombre de documents physiques [XLIII]
32. Nombre de documents se trouvant en libre accès [XLIII]
33. Nombre de place de travail pour le travail individuel [XLIV]
34. Nombre de place de travail pour le travail en groupe [XLIV]
35. Surface publique de la bibliothèque en m2 (D16) [XLVI]
36. Durée d'ouverture hebdomadaire (D21) [XLVII, LI]
37. Nombre annuel de visites de la bibliothèque (B5) [XVIII]
38. Nombre de questions concernant le classement [XVIII]
39. Salaire des employés [XV]

40. Nombre d'heures de travail effectuées pour la promotion du service [XXX]
41. Nombre annuel d'implications dans les milieux professionnels régionaux,
nationaux ou internationaux [XXXII]

Annexe 2

Le Benchmarking

« *No Library exists in isolation* » Peter Brophy⁷⁵

Comme il a été mentionné dans la revue de la littérature, le *benchmarking*, qui est issu du monde économique, est de plus en plus répandu dans le milieu des bibliothèques, avec des exemples en Suisse et à l'étranger.

Or, lors de la définition de certains indicateurs, il a été dit à plusieurs reprises que certains résultats mériteraient une mise en perspective avec ceux d'autres institutions pour vraiment pouvoir les exploiter au maximum. Or, si ce conseil s'applique particulièrement à certains indicateurs, il est aussi vrai pour toute la démarche d'évaluation. En effet, une évaluation menée dans une bibliothèque et dont les résultats restent à l'interne, pour être utilisés dans une argumentation ou une négociation avec l'institution de tutelle, est inutile, et ne portera que rarement ses fruits. L'intérêt du *benchmarking* est donc d'offrir un panorama complet de la situation en Suisse, au niveau des HES et d'en tirer les meilleures pratiques. Dans le cas d'un travail d'évaluation mené à l'échelle de ce mandat, il est donc vivement recommandé de mettre sur pied un *benchmarking* des bibliothèques HES.

Pour rappel, le *benchmarking* est un processus de comparaison entre différents services de même nature, dans notre cas les bibliothèques HES. Il peut s'appuyer sur des résultats d'enquêtes de performance ou de qualité. Cette comparaison a comme but de pouvoir tirer les meilleures pratiques parmi les institutions⁷⁶ qui participent à ce processus. Elle a donc un objectif constructif et ne cherche en aucun cas à faire un classement et à instaurer une sorte de ligue compétitive. Ce n'est pas non plus une technique d'espionnage, mais bel et bien quelque chose qui s'inscrit dans le long terme et permet également de montrer différentes tendances dans certains environnements. Il n'y a aucune chance que cette démarche soit efficace et utile à quelque chose si les analyses sont perçues comme les résultats d'une compétition.

La démarche de *benchmarking* peut être effectuée à différents niveaux. Soit il s'agit d'une simple comparaison des résultats entre les différents partenaires, soit elle peut faire l'objet d'une analyse approfondie qui débouche sur des graphiques et des tableaux indiquant les résultats, les valeurs médianes, des minima, des maxima, des valeurs souhaitées et un rapport écrit pour chaque indicateur. Dans ce deuxième cas, la coordination doit être assurée par une organisation faîtière, qui peut être la KFH pour les bibliothèques HES. Il serait même profitable de faire effectuer l'analyse par une personne externe qui, connaissant la réalité de ce terrain, fournirait un travail conséquent, lequel pourrait être utilisé par la suite dans une vision plus stratégique, par la KFH. On peut encore préciser ici que le *benchmarking* est un outil qui s'inscrit dans une vision stratégique à long terme. Il est donc inutile d'en attendre des résultats immédiats, mais globalement la littérature sur ce sujet s'accorde pour dire qu'en définitive son impact est positif.

Extrait du Travail de Bachelor (Bezençon, 2009 : 153-154)

⁷⁵ BROPHY, Peter. *Measuring library performance: principles and techniques*. London : Facet Publishing, 2006. p.147

⁷⁶ Dans notre cas, les bibliothèques HES.