

**Évaluation des bibliothèques HES, sélection et
définition d'indicateurs de performance et de
qualité :
répondre à une Directive**

Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES

par :

Christophe BEZENÇON

Conseiller au travail de Bachelor :

Michel GORIN, chargé d'enseignement HES

Genève, 30 juin 2009

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information documentaire

Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Spécialiste en information documentaire. L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seul le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève, le 30 juin 2009

Christophe Bezençon

Remerciements

Je tiens à remercier les personnes suivantes :

- Michel Gorin, conseiller et représentant du mandant, pour son soutien, ses conseils avisés et sa très grande disponibilité.
- Les membres de la CBH, pour la confiance qu'ils m'ont accordée.
- Les bibliothécaires HES et universitaires qui ont répondu au mail envoyé au mois de mars.
- Anne Cherbuin, Michel Maillefer et Véronique Hadengue Dezael, pour les entretiens qu'ils m'ont accordés.
- Rahel Birri, pour la traduction en allemand du mail et des présentations Power Point.
- Florence Muet, pour ses cours et pour la documentation qu'elle a mise à ma disposition.
- Rose-Marie Denzler et Corinne Bezençon, pour leurs relectures.
- Clara Denzler, pour sa relecture et son immense soutien.

Sans eux, la réalisation de ce travail n'aurait pas pu être possible.

Résumé

La Commission spécialisée des bibliothèques HES (CBH), organe de la Conférence des recteurs des hautes écoles spécialisées suisses (KFH), a identifié la nécessité, dans le contexte académique actuel, de joindre à son projet de *Directive pour la bibliothèque HES* une collection d'indicateurs de performance et de qualité pour permettre aux bibliothèques de mesurer leur degré d'accomplissement des exigences issues de cette Directive. La sélection, la définition et l'explicitation de ces indicateurs sont l'objet de ce travail.

Une présentation des bibliothèques HES en est le point de départ incontournable, pour bien cerner, à travers leurs missions, l'environnement dans lequel devront être appliqués les indicateurs. Cette présentation s'est notamment penchée sur les différences qu'il peut y avoir entre des bibliothèques HES et universitaires.

Puis, une revue de la littérature concernant l'évaluation dans les bibliothèques académiques est proposée. Elle permet de mettre en avant l'utilité de telles évaluations, mais aussi d'identifier les risques qui leur sont liés. D'un point de vue plus pratique, elle donne des exemples concernant la réalisation de ces enquêtes ainsi que sur l'utilisation qui peut être faite des résultats. Finalement, elle permet le repérage des sources indispensables à ce travail de sélection d'indicateurs.

Par la suite, l'élément central de ce travail est la « traduction » de la Directive en une liste d'objectifs qui représentent de manière synthétique les exigences que la CBH a voulu faire ressortir au travers de son document. La sélection ou la création des indicateurs qui suit découle directement de cette liste. Son rôle est donc crucial dans ce processus.

Le résultat final de ce travail est la sélection et la définition de 101 indicateurs qualitatifs et quantitatifs permettant de mesurer l'ensemble des 51 objectifs identifiés dans la Directive. Ces indicateurs sont adaptés de la littérature ou créés selon les normes en usage.

Pour terminer, la mise en place d'un *benchmarking* des bibliothèques HES, sous la responsabilité de la CBH, est fortement encouragée afin de mettre au mieux à profit les résultats des enquêtes qui seront réalisées sur cette base.

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Table des matières.....	iv
Sigles et abréviations	vi
1. Introduction	1
2. Le mandat	2
2.1 Le mandant.....	2
2.2 Cadre du mandat.....	2
2.3 L'objet du Travail de Bachelor.....	3
2.4 Le rendu final.....	3
3. Méthodologie générale	5
4. Les bibliothèques HES	7
4.1 Contexte et environnement.....	7
4.2 Missions.....	9
4.3 Usagers	10
4.3.1 <i>Le corps professoral</i>	11
4.3.2 <i>Les chercheurs</i>	11
4.3.3 <i>Les étudiants</i>	12
4.4 Services	13
4.5 Moyens et infrastructures	14
4.6 Ressources informationnelles	15
4.7 Promotion, coopération et contrôle qualité.....	15
4.8 Différences notables avec les bibliothèques universitaires	16
5. L'évaluation dans les bibliothèques académiques : synthèse de la littérature.....	18
5.1 Utilité et buts de l'évaluation	18
5.2 Réalisation de l'évaluation	20
5.3 Utilisation des résultats.....	22
5.4 Renouveau des évaluations.....	24
5.5 Normes, statistiques et projets en cours.....	26
6. Les normes et standards utilisés	30
6.1 ISO 11620 : 2008.....	30
6.2 International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA).....	31
6.3 LibQUAL+.....	32
6.4 Autres	33
7. Choix des indicateurs.....	36
7.1 Terminologie.....	36
7.1.1 <i>Les statistiques</i>	36
7.1.2 <i>Les indicateurs</i>	36

7.1.3	Les variables.....	38
7.1.4	Les objectifs.....	38
7.2	Explication de la démarche.....	38
7.2.1	Réduction de la Directive en objectifs.....	38
7.2.2	Critères et méthode de sélection des indicateurs.....	39
7.2.3	Les indicateurs obligatoires et facultatifs.....	41
7.2.4	La création d'un indicateur.....	41
7.3	Structuration des indicateurs.....	42
7.3.1	Titre.....	42
7.3.2	Objectif associé.....	43
7.3.3	Finalité de l'indicateur.....	43
7.3.4	Définition de l'indicateur.....	43
7.3.5	Méthode.....	43
7.3.6	Interprétation des résultats.....	44
7.3.7	Valeurs de référence.....	44
7.3.8	Sources.....	44
7.4	Les objectifs.....	45
7.4.1	Publics.....	45
7.4.2	Services.....	46
7.4.3	Moyens et infrastructures.....	49
7.4.5	Promotion.....	54
7.4.6	Coopération.....	55
7.4.7	Qualité.....	55
7.5	Définitions des indicateurs.....	56
7.5.1	Les indicateurs quantitatifs (ou de performance).....	56
7.5.2	Les indicateurs qualitatifs (ou de qualité).....	142
7.6	Le Benchmarking.....	153
8.	Conclusion.....	155
	Bibliographie.....	157
	Annexe 1 Données nécessaires pour les indicateurs obligatoires.....	161
	Annexe 2 Directive pour la bibliothèque HES.....	163
	Annexe 3 Réponses au courriel envoyé aux bibliothécaires HES et universitaires.....	174

Sigles et abréviations

ABCDEF	Association des responsables des bibliothèques et centres de documentation universitaires et de recherche d'expression française
ARL	Association of Research Libraries
BBS	Association des Bibliothèques et Bibliothécaires Suisses
BIS	Bibliothèque information suisse
BIX	Bibliothekindex du Deutschen Bibliotheksverband
BU	Bibliothèque universitaire
CBH	Commission spécialisée des bibliothèques HES de la KFH
EPT	Équivalent plein temps
ESGBU	Enquête statistique générale des bibliothèques universitaires
HES	Haute école spécialisée
ID	Information documentaire
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions
KFH ¹	Conférence des recteurs des hautes écoles spécialisées suisses
OFS	Office fédéral de la statistique, Suisse
SCONUL	Society of College, National and University Libraries
SID	Service d'information et de documentation

¹ Ce sigle correspond au nom allemand *Rektorenkonferenz der Fachhochschulen der Schweiz*, le sigle français n'étant jamais utilisé, il a été préféré de garder cette version.

1. Introduction

L'univers académique suisse est en pleine mutation. Les réformes en cours augmentent la concurrence entre les écoles et redéfinissent le paysage de la formation supérieure. Les HES doivent donc y faire leur place et avec elles, les bibliothèques HES doivent suivre le mouvement. La spécificité de ces établissements est la grande diversité des formations qui y sont proposées. Elle est une force pour promouvoir les HES auprès des futurs étudiants, mais reste un casse-tête pour assurer une certaine unité et une force, notamment politique.

Ces enjeux sont également ressentis jusque dans les bibliothèques des HES et ces dernières en ont conscience. La nécessité de mesurer d'une seule et même manière les différents services qu'elles fournissent permettrait donc à la Commission spécialisée des bibliothèques HES de la KFH, mandante de ce travail, d'obtenir un instantané de la situation dans toutes les bibliothèques HES de Suisse, et ainsi d'évaluer le travail qu'il reste à effectuer pour obtenir une situation qui corresponde à la Directive qu'elle a émise et à cette nouvelle réalité du monde académique.

Ce travail s'attache donc à fournir à ces services une liste d'indicateurs de performance et de qualité sur mesure dans le cadre de cette Directive. Ces indicateurs, adaptés de la littérature ou créés pour les besoins du mandat, ont l'avantage de constituer un corpus de références et de donner un outil unique évitant un « bricolage statistique » variant d'une bibliothèque à l'autre.

Ce mémoire est donc constitué d'une première partie théorique comprenant, tout d'abord, une présentation des bibliothèques HES à travers leurs missions et leurs objectifs, puis une revue de la littérature sur le sujet des évaluations dans les bibliothèques académiques, et enfin un court développement des principales normes utilisées. La deuxième partie, plus pratique, définit en détail les 101 indicateurs sélectionnés, en apportant une explication à leur mise en place et à leur interprétation. Elle constitue également le corps d'un autre document, extrait de ce mémoire, ayant une vocation pratique et servant de base de travail pour l'application des indicateurs.

2. Le mandat

2.1 Le mandant

Ce travail est effectué pour la Commission spécialisée des bibliothèques HES (CBH), organe de la Conférence des recteurs des hautes écoles spécialisées suisses (KFH), à travers le groupe de travail «Recommandation ».

2.2 Cadre du mandat

Les conséquences de la déclaration de Bologne se font sentir par plusieurs aspects pour les bibliothèques HES. Ainsi, leur tâche de soutien est de plus en plus importante au sein du cursus Bachelor qui demande une grande part de travail personnel aux étudiants. Mais la création du cursus Master, le soutien à l'enseignement et les exigences de recherche appliquée exigent également de ces SID un service de haute qualité, indispensable au bon fonctionnement de ces écoles.

La spécificité de ces bibliothèques est que l'on doit retrouver une certaine homogénéité des pratiques et des services malgré les différences qu'il peut y avoir entre les différentes filières du « paysage » HES.

C'est dans ce cadre que la CBH a rédigé une *Directive pour la bibliothèque HES*, qui doit encore être validée par la KFH. Ce document a pour but de fournir aux bibliothèques un outil commun permettant non seulement de se mesurer par rapport à cette Directive et d'améliorer l'homogénéité des services entre les écoles, mais aussi de pouvoir fournir une évaluation objective de leur offre², chiffrée et correspondant à leur réalité professionnelle.

Pour effectuer cette évaluation et atteindre ce but, il faut accompagner cette recommandation d'un panel d'indicateurs qui donnera donc aux institutions une mesure précise de leur performance bibliothéconomique et de leur qualité de service. En effet, ces indicateurs doivent être les mêmes d'une bibliothèque à l'autre pour permettre ces mesures.

² Par exemple dans le cadre d'une procédure d'accréditation des écoles par la Confédération.

2.3 L'objet du Travail de Bachelor

L'objet du travail est donc, d'une part, la sélection, la définition d'indicateurs de performance et de qualité ainsi que l'explicitation de ces indicateurs afin que les bibliothécaires sachent comment les utiliser et les interpréter en évitant toute ambiguïté ; d'autre part de proposer, si possible, des valeurs de référence pour chaque indicateur afin de mesurer concrètement la différence entre le niveau atteint et le niveau souhaité. Ces choix sont documentés et expliqués dans le travail ; de plus ils doivent impérativement rester dans le cadre de la Directive de la CBH.

Voici les objectifs généraux du travail tels que définis en accord avec le mandant :

- Proposer des indicateurs de performance, de qualité et stratégiques³ qui permettront aux bibliothèques de mesurer leur écart par rapport à la Recommandation de la CBH.
- Définir et documenter précisément la manière dont ils doivent être utilisés.
- Établir des valeurs de référence auxquelles seront comparés les indicateurs sélectionnés.
- Rédiger un document, en plus du mémoire, destiné à un usage pratique contenant ces indicateurs.

2.4 Le rendu final

Le rendu final est composé de deux documents :

- Le document présent, destiné à la CBH, ainsi qu'à la HEG pour son évaluation.
- Un document pratique rendu à la CBH. Il est destiné à tous les bibliothécaires qui devront mettre en œuvre cette évaluation. C'est un extrait du mémoire qui est composé des chapitres 7.1 à 7.5 et d'une bibliographie partielle ne concernant que ces chapitres. Comme il n'apporte aucune information supplémentaire au mémoire, il n'a été inclus, ni dans le corps principal ni en annexe. C'est donc une version courte ne comportant que les informations

³ Au cours du travail, je me suis rendu compte que la notion d'indicateur stratégique était dans ce cas assimilable à celle d'indicateur de performance, c'est pourquoi elle n'apparaît plus par la suite.

importantes pour la mesure des indicateurs, et faisant abstraction de toutes les considérations théoriques et méthodologiques du mémoire.

3. Méthodologie générale

Le début du travail a consisté en une synthèse de la littérature existante sur l'évaluation dans les bibliothèques académiques. Celle-ci avait deux utilités principales. La première était de mieux connaître les pratiques en terme d'évaluation et de repérer le contexte des bibliothèques ayant déjà réalisé ce genre d'opération. Elle m'a en outre permis de mettre en avant l'utilité d'une telle démarche, d'identifier les risques qui lui sont liés et finalement d'avoir un retour d'expérience sur l'utilisation des résultats une fois l'enquête faite. La seconde était de faire un travail de repérage pour découvrir les sources où se trouvaient les indicateurs qui seraient utiles à ma problématique. Donc en même temps que la récolte d'informations nécessaires à la synthèse, il fallait identifier les normes, standards et pratiques existants pour en tirer des outils utilisables pour la sélection d'indicateurs effectuée plus tard.

La suite logique du travail était de cerner clairement l'environnement dans lequel devraient s'intégrer les indicateurs, c'est-à-dire les bibliothèques HES. Il faut dire que la littérature n'est pas vaste sur le sujet des HES, un chapitre de présentation de ce milieu était donc indispensable pour bien cadrer la démarche. De plus, la revue de la littérature effectuée en premier lieu portait sur les bibliothèques académiques, le lien entre une bibliothèque universitaire et une bibliothèque HES semblait assez clair et leurs missions de prime abord plutôt semblables. Mais pour valider méthodologiquement cette impression, j'ai procédé à une petite enquête par courriel auprès des bibliothécaires HES et de quelques bibliothécaires universitaires en leur demandant les différences majeures qu'il y avait selon eux entre les missions d'une HES et d'une bibliothèque universitaire. Les réponses⁴ qui me sont parvenues allaient clairement dans le sens pressenti en apportant toutefois une petite nuance mais qui ne compromettrait pas le fait que je pouvais considérer que les mentions faites aux bibliothèques académiques dans la littérature étaient applicables aux bibliothèques HES. Ce chapitre a donc permis non seulement de clarifier l'environnement du mandat mais également de valider la revue de la littérature effectuée précédemment.

Puis le mandat en tant que tel a pu être commencé. La première chose à faire a été de « retravailler » la Directive en la réduisant en une série d'objectifs que les bibliothèques devraient atteindre. Pour cela il a fallu un peu lire entre les lignes en mettant de côté tout le côté plus politique du document pour ne laisser ressortir que les éléments

⁴ Voir annexe 3.

concrets qu'attendait la CBH pour ses bibliothèques. La liste d'objectifs qui furent ainsi isolés garde la structure initiale de la Directive et donne un cadre strict à la sélection des indicateurs. C'est probablement l'étape clef du travail.

Le temps suivant a donc été consacré à la sélection et au tri des indicateurs dans les sources identifiées préalablement. Tous les indicateurs ainsi identifiés ont été répartis selon l'objectif (ou les objectifs) qu'ils permettaient de mesurer. Comme il sera mentionné plus tard dans le travail, deux genres d'indicateurs ont été différenciés : des indicateurs qualitatifs se basant sur une évaluation des usagers et du personnel de la bibliothèque, et des indicateurs quantitatifs, dont la mesure est effectuée à partir de données statistiques. Il est arrivé que certains objectifs ne se soient pas vu attribuer d'indicateurs, car ils étaient souvent très spécifiques aux HES, dans ce cas j'ai créé des indicateurs en me basant sur la Directive et en m'inspirant de la structure de ceux trouvés dans la littérature.

Une fois cette sélection d'indicateurs faite et arrêtée, il a fallu les définir, c'est-à-dire donner une définition de tous les termes pouvant poser des problèmes d'ambiguïté, expliciter les méthodes de mesure, donner des clefs pour l'interprétation des résultats et finalement si possible fournir des valeurs de référence pour les indicateurs quantitatifs. Cette valeur permettra une comparaison lors des premières mesures de ces indicateurs et devra être affinée par la suite, selon les exigences de la CBH.

La dernière étape à réaliser fut de décrire les normes et standards utilisés, soit principalement ISO 11620 (ISO, 2008), le manuel de l'IFLA (Poll, Boekhorst, 2007) et LibQUAL+ (ARL, 2009) ainsi que quelques autres qui méritaient d'être mentionnés. Ces normes avaient déjà été relayées par la revue de la littérature mais en se demandant comment elles avaient été utilisées dans les différentes évaluations recensées. Dans ce cas, il s'agissait plutôt de donner une description un peu plus complète permettant surtout de rappeler en quoi elles auront été particulièrement utiles pour ce travail.

Ce qui aurait encore pu être ajouté à ce travail pour fournir un outil directement utilisable, eut été une phase de tests de ces indicateurs en situation réelle. Malheureusement, il m'est très vite apparu que le temps à disposition pour ce travail ne permettait pas une telle démarche. C'est pourquoi il a également été décidé qu'il fallait autant que possible utiliser des indicateurs recensés dans la littérature où l'on a l'assurance d'une pratique éprouvée, et d'utiliser au maximum les données que l'OFS demande déjà chaque année aux bibliothèques pour limiter le risque d'avoir des mesures difficiles voire impossibles à faire.

4. Les bibliothèques HES

L'objectif de ce premier chapitre est de dresser un portrait sur ce qu'est ou devrait être une bibliothèque HES. Pour cela, et pour rester cohérent avec le but du travail, ce chapitre sera basé dans sa structure sur la Directive de la CBH (CBH, 2008). Il ne s'agit donc pas d'un état de l'existant mais bien d'une synthèse additionnée de commentaires de ce que l'on retrouve dans la Directive, ceci afin de bien délimiter le cadre dans lequel seront déterminés plus loin les indicateurs, qui sont l'objet de ce travail.

4.1 Contexte et environnement

La bibliothèque HES s'inscrit évidemment complètement dans le cadre et les missions de son institution de rattachement :

« 1 Mission

Les HES permettent à une part élargie de la population d'acquérir une formation dans une haute école et soutiennent ainsi le développement de la société, de l'économie et de la culture.

L'enseignement et la recherche des HES sont orientés vers des champs professionnels et la pratique.

Les HES font partie du système suisse de l'enseignement supérieur et de l'espace européen des hautes écoles et de la recherche.

2 Orientation stratégique des domaines d'activité des HES

Les HES couvrent différents domaines de spécialisation et mettent à profit l'interdisciplinarité dans l'enseignement et la recherche.

Les HES dispensent une formation orientée vers l'application pratique et mettent sur le marché du travail des professionnel-les et des cadres très qualifiés. Leur formation supérieure est basée sur l'apprentissage avec maturité professionnelle, la maturité gymnasiale ou professionnelle associée à d'autres qualifications professionnelles acquises en complément.

La recherche réalisée dans les HES est un maillon important de la chaîne de l'innovation, elle met à jour et renforce la dimension scientifique de l'enseignement dispensé.

Dans leurs offres et leurs réglementations, les HES tiennent compte des cultures et réalités spécifiques aux différents domaines.

Les HES mettent leur expertise et leur savoir-faire à la disposition de la société, de l'économie et de la culture sous la forme de prestations de services. »

(KFH, 2006 : 2)

Les HES se trouvent donc dans un contexte très ouvert et résolument tourné vers l'enseignement pratique et la recherche appliquée dans un mode interdisciplinaire. Ce contexte établit déjà les grandes lignes de ce que seront les publics de ces bibliothèques et quelles en seront les attentes.

En plus de cela, l'environnement académique subit des modifications importantes dans son fonctionnement avec la réforme découlant de la déclaration de Bologne. Si elle implique déjà un encouragement à la mobilité des étudiants, c'est aussi un changement dans la part de travail personnel que doit fournir l'étudiant. Les besoins documentaires sont donc logiquement accrus, ce d'autant plus qu'avec le lancement des programmes *Masters*, non seulement l'offre s'étend, mais doit devenir encore plus pointue.

Enfin, le dernier point qu'il paraît important de soulever, c'est l'avènement de la documentation numérique, laquelle amène un changement capital pour toute la société et a un impact énorme dans le monde bibliothéconomique. Car ce bouleversement induit un changement de la quantité et du type de documents à gérer, ainsi que du comportement des usagers, qui optent de plus en plus souvent pour un accès à distance. La différenciation entre les documents internes et externes à la bibliothèque devient donc toujours plus difficile à faire. « On passe d'une fonction d'acquisition et de gestion des collections à une fonction de gestion d'accès à des ressources documentaires » (Muet, 2009 : 5). Bref, c'est un changement des modes de fonctionnement.

4.2 Missions

La bibliothèque scientifique HES tend donc à l'accomplissement des objectifs précédemment cités. Les problématiques avancées précédemment se retrouvent ainsi spécifiées pour ce cadre particulier :

« Elle a pour mandat

De sélectionner, d'acquérir, de gérer, de conserver des collections de documents sur différents supports et diverses ressources informationnelles ;

De fournir un accès à des ressources informationnelles externes, en ligne en particulier ;

D'assurer, de faciliter la mise à disposition de ces collections et l'accès à ces ressources, au moyen d'instruments adéquats ;

D'accueillir, d'informer, d'orienter et d'assister les usagers dans leurs recherches d'information ;

D'assurer la formation des usagers à la recherche documentaire, en particulier à l'emploi des technologies permettant l'accès à l'information ;

De favoriser la diffusion de l'information, tout particulièrement en accroissant l'utilisation de ces documents et ressources au moyen d'activités de promotion et en coopérant avec d'autres bibliothèques qui concourent aux mêmes objectifs

dans le but de

Fournir à ses usagers des ressources informationnelles et des prestations qui enrichissent les processus d'acquisition des connaissances et stimulent la recherche appliquée, afin de soutenir activement l'enseignement, l'autoformation et la recherche ;

Faire de la bibliothèque HES un centre de compétences et un lieu d'activités dynamiques, assurant la fourniture de ressources informationnelles pertinentes qui stimulent l'innovation scientifique et artistique, tout en assurant la diffusion de cette dernière. »

(CBH, 2008 : 3-4)

On peut donc voir qu'outre les opérations de base en bibliothéconomie (sélection, acquisition, etc.), le service au public, notamment sa formation aux différents outils mis à sa disposition, semble être un point essentiel de ces missions tant il est sous-jacent à toute cette réflexion. La formation permet l'accès aux ressources et la différenciation de la qualité des sources.

Comme on le verra plus tard, les « prestations » dont il est question pour enrichir l'acquisition de connaissances regroupent tous les services et toutes les infrastructures qui doivent être à la disposition de l'utilisateur. Cela comprend autant l'aide à la recherche que la disponibilité d'espaces favorisant le travail intellectuel.

La bibliothèque doit également garantir la diffusion d'une information scientifique de premier ordre⁵ pour stimuler la recherche appliquée et « l'innovation scientifique ». Ce n'est là pas le moindre des défis, car cela implique de regrouper des informations théoriques et pratiques de haut niveau dans plusieurs domaines. C'est ce qu'entend Florence Muet lorsqu'elle parle de « transversalité et spécialisation » (2009 : 16). D'un côté, une information de base qui couvre l'ensemble des disciplines présentes dans l'établissement et de l'autre des pôles de spécialisation propres à sa stratégie. Mais elle précise également que ce double axe oblige à ne plus tendre à l'exhaustivité dans l'offre documentaire, car à ce niveau, les bibliothèques peuvent aujourd'hui se compléter entre elles via leur réseau.

Pour finir, en essayant d'avoir un regard global sur ces missions, on peut constater qu'il s'agit réellement de créer un cadre de travail stimulant. Il ne faut pas s'arrêter à la simple mise à disposition de ressources mais être sûr que l'utilisateur, aussi divers soit-il, puisse y avoir accès dans de bonnes conditions. La bibliothèque se veut d'être un espace central dans l'établissement, dans son fonctionnement et son développement intellectuel, en mettant en avant les progrès dans les domaines couverts et les publications de ses usagers.

4.3 Usagers

On distingue trois principaux groupes d'utilisateurs : le corps professoral, les chercheurs et les étudiants. Ces trois groupes, même s'ils se regroupent parfois, se distinguent par leurs besoins et leurs usages de la bibliothèque. Cette dernière s'adresse

⁵ Particulièrement celle produite au sein même de l'établissement à laquelle elle est rattachée.

principalement aux membres de l'institution de rattachement même si elle est ouverte à des publics extérieurs⁶.

4.3.1 Le corps professoral

Le soutien à l'enseignement est le principal besoin de ce groupe. Il doit pouvoir se baser sur une documentation variée pour ses cours et pour orienter les étudiants sur des lectures ou des études de cas. La bibliothèque lui permettra également d'avoir un accès complet et à jour à l'actualité de son domaine d'enseignement.

L'ouvrage dirigé par Daniel Renoult (1994 : 109-110) fait remarquer que le public est proportionnellement essentiellement composé d'étudiants. Les professeurs sont en comparaison peu nombreux à se rendre en bibliothèque. Mais il ne faut pas oublier que leurs influences (directions, lectures obligatoires, travaux de recherches, etc.) sur les pratiques documentaires sont essentielles. Ce sont eux qui font venir, pour une part, les usagers⁷, et qui déterminent par leurs enseignements et leurs recherches les lignes documentaires qui seront demandées dans l'établissement.

4.3.2 Les chercheurs

La recherche appliquée nécessite de la documentation régulièrement actualisée pour « concevoir, développer et innover » (CBH, 2008 : 4) des travaux dans de bonnes conditions.

Avec l'introduction des *Masters*, cet axe devient important pour le développement des collections et des services. Ainsi, Florence Muet (2009 : 12) distingue deux logiques stratégiques par rapport à ce segment :

- « Une logique de services ciblés à forte valeur ajoutée » comprenant la veille et la recherche, l'animation de plateformes collaboratives et l'assistance à la publication numérique.
- « Une posture de proximité [...] et de réactivité vis-à-vis des besoins » notamment en désignant des bibliothécaires référents pour les centres de recherche.

⁶ Ce public externe est notamment amené par la participation de la bibliothèque à un réseau documentaire.

⁷ Selon l'enquête de Bruno Maresca (2005 : 40) menée dans les universités Paris 6 et 7, 45% des étudiants affirment qu'ils sont poussés par les enseignants à fréquenter la bibliothèque, et 29% le font pour des travaux demandés.

Florence Muet met aussi en avant le démarrage d'un grand nombre de projets de recherche internationaux et interinstitutionnels qui nécessitent des plateformes électroniques pour des « communautés de recherches électroniques » (2009 : 12). La mise en place de ces technologies peut être considérée comme une possibilité de développement et de service à valeur ajoutée pour les bibliothèques.

4.3.3 Les étudiants

« On conçoit que la notion d'étudiants comme catégorie homogène fasse plus que jamais problème » (Renoult (dir.), 1994 : 118)

Si cette observation a déjà été faite en 1994, elle est d'autant plus vraie aujourd'hui. En effet, au vu des différents domaines enseignés et des différents types de formation (*bachelor*, *master*, temps plein, temps partiel, en emploi) dispensés par les HES, et l'explosion des ressources électroniques qu'il y a eu depuis, on peut concevoir la pluralité des besoins en matière de documentation. De plus, certains travaux devant être effectués sont parfois assez proches de ceux d'un groupe de recherche. C'est un public qui est donc parfois difficile à délimiter. Cependant, on peut quand même déterminer quelques-uns des besoins spécifiques aux étudiants.

D'abord, les documents de références de cours, qui doivent être disponibles à la bibliothèque. Ce qui nécessite évidemment une interaction entre cette dernière et le corps professoral. Ce sera pratiquement la seule utilisation des ressources documentaires faite par les étudiants Bachelor durant leur formation⁸. L'utilisation des ressources numériques est souvent trop pointue pour ce public, celles-ci seront plus utilisées par des étudiants de *Master*.

Puis les ressources complémentaires à la formation qui permettront de mener à bien des travaux personnels d'envergure. L'étudiant doit trouver dans ce lieu un centre de compétence pour l'aider dans sa recherche et rendre accessible toute la documentation spécialisée nécessaire.

Et pour finir, les étudiants doivent pouvoir trouver un espace leur permettant de travailler, comme mentionné précédemment, dans un environnement propice à l'activité intellectuelle. Cette fonction n'est pas à mettre de côté car elle est largement plébiscitée par ce public. Comme le montre l'étude effectuée en mars 2007 à l'Université de Paris 8 (MV2 Conseil, 2007), 50% des usagers la considèrent comme la

⁸ En dehors du travail de Bachelor.

raison principale de leur visite, ce sont les « usagers axés travail », 87,6% des étudiants la mentionnent comme une des raisons de leur visite.

4.4 Services

Selon les directives de la CBH⁹, les services devant être offerts par une bibliothèque HES sont :

- Un catalogue accessible en ligne¹⁰ répondant aux différents critères internationaux et à la disposition de tous les usagers (via l'un des deux catalogues collectifs suisses¹¹) permettant la mise en accès en texte intégral des ressources électroniques.
- « Un service de prêt interbibliothèque performant » (CBH, 2008 : 5)
- Une structuration des ressources informationnelles disponibles sur le *web*, ceci dans le but de fournir des liens vers des informations scientifiquement fiables.
- Un service de référence¹² permettant d'accompagner de manière efficace les recherches informationnelles. Il élabore également des « produits documentaires efficaces » (CBH, 2008 : 5) pour orienter les usagers dans les ressources.
- La formation des usagers, en particulier à la méthodologie documentaire. Pour ce faire, il faudra développer des compétences pédagogiques afin de pouvoir leur enseigner les différentes manières d'utiliser une bibliothèque, d'élaborer une bibliographie et d'utiliser les outils documentaires. Les programmes de formation devront être adaptés aux différents types d'usagers.
- L'accès à l'information produite par les membres de son établissement, notamment celle des professeurs et des chercheurs.

⁹ (CBH, 2008 : 5-6)

¹⁰ Toutes les ressources mises en ligne font partie de ce que Florence Muet appelle l' « offre de proximité redynamisée » (2009 : 14)

¹¹ RERO et IDS/NEBIS

¹² En ligne et sur place

4.5 Moyens et infrastructures

Les ressources financières de la bibliothèque dépendent évidemment de l'institution de rattachement. Cela va bien entendu influencer la capacité de la bibliothèque à remplir les missions détaillées plus haut. Ces moyens financiers doivent être mis à disposition étant établi que la bibliothèque a un rôle important dans le processus d'acquisition des connaissances.

Toujours dans cette optique, l'engagement d'un personnel ayant suivi une formation en information documentaire (ID) est nécessaire à la qualité des services fournis. Les besoins en personnel (niveau de qualification) se déterminent « en fonction des spécificités de son établissement, de la nature et de la quantité des ressources informationnelles mises à disposition ainsi que du degré de spécialisation des services qu'elle offre » (CBH, 2008 : 7), pour ce qui est de l'aspect quantitatif, celui-ci sera basé sur les facteurs tels que le nombre d'utilisateurs, le nombre de documents (donc indirectement sur le budget d'acquisition), les services offerts et sur les éventuels projets de développement de la bibliothèque.

La polyvalence nécessaire à l'accomplissement de toutes les missions de la bibliothèque (maîtrise des outils, des contenus et de la communication), qui sont détaillées au long de ce travail, exige non seulement une formation ID mais aussi la possibilité de se former de manière continue. Cette dernière permettra également de garantir une offre actualisée avec des moyens adaptés à l'environnement évolutif que sont les formations HES.

L'espace des locaux laissé à la disposition des utilisateurs¹³ est aussi extrêmement important. Comme on l'a vu précédemment, c'est souvent une des raisons pour lesquelles les étudiants fréquentent la bibliothèque, particulièrement s'ils sont au début de leurs études. Il s'agit donc d'offrir un espace encourageant le travail et permettant la consultation des ressources électroniques¹⁴. De manière générale, elle doit présenter ses collections en libre-accès garantissant ainsi une mise en valeur de l'information et facilitant son accès.

¹³ Donc séparés des bureaux du personnel (*front* et *back-office* bien marqués).

¹⁴ Ce qui implique également la mise à disposition de postes informatiques et de postes de travail fournissant la possibilité de se connecter à Internet avec un ordinateur personnel.

Les horaires d'ouverture font aussi partie des moyens mis à disposition des usagers, l'accès aux ressources physiques doit être aussi large que possible. Comme le dit Pierre Carbone dans sa contribution à l'ouvrage dirigé par Daniel Renoult (Renoult (dir.), 1994 : 80-81), les heures d'ouverture fournissent aux utilisateurs un exemple concret du service offert. Cette disponibilité du personnel implique aussi des enquêtes permettant de déterminer les heures d'affluence particulière pour lier au mieux les intérêts des usagers à ceux du personnel.

4.6 Ressources informationnelles

La pluralité des supports et des accès sont des éléments centraux de cette problématique. Ils sont fondés « sur les nécessités de l'enseignement et de la recherche appliquée, sur les objectifs spécifiques de l'établissement ainsi que, plus largement, sur les besoins des usagers » (CBH, 2008 : 8). Ainsi, il faut garantir un accès à des ressources pertinentes internes et externes. Il s'agit donc d'offrir des ressources en lien avec les formations dispensées dans l'établissement. L'acquisition de ces ressources, énoncée dans « une politique d'acquisition et de développement » écrite et validée par la direction de l'établissement, est faite, comme le suggère de manière insistante Florence Muet (2009 : 15), avec la collaboration des enseignants¹⁵.

Les ressources internes doivent être gérées à l'aide de classifications universelles (pour le libre-accès du moins) dans le but d'un accès le plus rapide possible à l'information. Il faut donc adapter cette gestion aux besoins de l'institution. Mais c'est aussi dans cette optique de rapidité et d'efficacité d'accès que doit être organisé l'accès aux ressources électroniques avec des outils (comme des portails de liens) qui répondent aux mêmes logiques que pour les supports plus traditionnels.

4.7 Promotion, coopération et contrôle qualité

Si ces trois chapitres de la Directive ont été regroupés ici, c'est qu'ils interviennent tous dans une logique de communication.

¹⁵ On peut d'ailleurs s'étonner de ne pas retrouver cet élément dans la Directive de la CBH.

La promotion met en avant les services¹⁶ auprès des usagers et de la tutelle ; c'est dans la même idée que doit être mis en place un système de contrôle qualité et de performance. En effet, comme on le verra plus tard, ils sont au centre d'une démarche visant à montrer de manière tangible le travail réalisé par la bibliothèque. Bien sûr, ils s'inscrivent également dans une démarche de gestion stratégique.

La coopération intervient, elle, a plusieurs niveaux. D'abord auprès des usagers et de la tutelle, le dialogue doit également être permanent avec les étudiants, les professeurs, les chercheurs et la direction (c'est ce qui a été mis en avant dans le paragraphe sur la politique d'acquisition).

4.8 Différences notables avec les bibliothèques universitaires

Ce chapitre ne fait pas partie de la Directive de la CBH, mais il a paru important de l'intégrer ici pour bien positionner la bibliothèque HES face à la bibliothèque universitaire (BU), ceci avec l'objectif d'identifier les éventuelles différences ou spécificités importantes qui nécessiteraient une interprétation différente ou adaptée des normes et de la littérature utilisées en référence pour ce travail et qui traitent majoritairement des bibliothèques académiques dans leur ensemble.

Le postulat de départ est, qu'au vu de l'uniformisation des pratiques entre HES et universités, et de la littérature consultée, peu ou aucune différence majeure ne devrait apparaître. Pour s'en assurer¹⁷, une consultation par *e-mails* des principaux intéressés, soit les bibliothécaires des HES de Suisse et de quelques BU, a été effectuée. Il leur a été demandé quelles étaient selon eux les différences en fonction des missions définies par la Directive.

Même si elles sont nombreuses, les réponses¹⁸ reçues ne sont pas surprenantes. La grande majorité des bibliothécaires ne voient pas de différence majeure entre les missions et les services d'une bibliothèque HES ou universitaire¹⁹. Toutes deux ont des objectifs de soutien à l'enseignement et à la recherche. La seule nuance qui doit être

¹⁶ A l'aide de brochures, interventions en cours, visibilité sur le site *web* de l'établissement, etc.

¹⁷ Et étant donné qu'une enquête approfondie sur ce sujet n'était pas envisageable dans le cadre de ce travail.

¹⁸ Voir annexe 3.

¹⁹ Si ce n'est bien sûr dans le cas de bibliothèques cantonales et universitaires qui ont l'aspect patrimonial et de service à la population en plus dans leurs missions.

apportée est que les HES sont plus axées dans la recherche appliquée, ce qui veut dire également qu'elles possèdent plus de documentation pratique que les BU. Ainsi, on trouvera des bibliothèques HES qui n'ont pas réellement d'équivalent universitaire. Par exemple, celle de la Haute École de Musique de Genève qui conserve essentiellement des partitions et des ouvrages consacrés à la musique, et dont on ne trouvera pas de collections universitaires équivalentes même dans un éventuel institut de musicologie.

Cependant, les quelques distinctions mises en avant sont essentiellement dans la gestion au quotidien, et cela pour deux raisons :

- *La disparité des moyens* : surface plus grande, budget plus grand et plus de personnel²⁰ dans les BU. Ainsi, pour des missions égales, les moyens seraient différents. Certains services ne peuvent donc être rendus de la même manière, avec la même qualité, selon que l'on se trouve en HES ou en université. On pourrait se demander si cela n'est pas en lien également avec le fait que la réputation des BU est déjà très bonne auprès de la population et des décideurs en général, alors que tout est à faire du côté des HES, mais cela n'est qu'une supposition.
- *L'historique* : Toujours un peu dans cette idée, les services universitaires ont souvent une histoire et une intégration à leur établissement beaucoup plus grandes, l'institution étant déjà bien en place. Ce constat s'applique aussi pour la documentation, les *Masters* étant à leur début dans les Hautes écoles, le niveau d'information est moins orienté pour des études de 2^{ème} cycle (et plus) que dans les BU. Historiquement, ces dernières mettent plus en avant la recherche fondamentale qu'appliquée. Mais justement, dans le nouveau contexte académique, cela tend à disparaître.

Pour résumer, théoriquement, aucune différence majeure n'est à observer entre les divers types de bibliothèques. Ce sont essentiellement les moyens qui ne permettent pas de remplir ces missions de manière égale. Dans le futur, toutes les distinctions portant sur l'offre documentaire devraient s'estomper tant la volonté politique va dans ce sens. Il est cependant évident que certaines bibliothèques universitaires historiques jouiront certainement encore longtemps d'une considération différente des décideurs. Toutefois, la tendance est à l'uniformisation, ce qui confirme le postulat de départ.

²⁰ Donc un personnel plus spécialisé.

5. L'évaluation dans les bibliothèques académiques : synthèse de la littérature

5.1 Utilité et buts de l'évaluation

L'évaluation de la bibliothèque académique répond à un besoin marqué de s'ouvrir vers l'extérieur, selon deux axes principaux fortement liés l'un à l'autre:

- *La communication*

Il faut pouvoir (et savoir aussi) prouver son utilité à la tutelle et justifier les moyens qu'elle met à disposition. Cela ne se mesure plus seulement à travers des données statistiques, mais surtout avec la preuve de son efficacité (les résultats atteints par rapport aux objectifs fixés), de son impact sur son environnement et de la qualité de ses services. L'idée étant de pouvoir montrer « les résultats et l'impact de [son] activité dans des secteurs considérés comme importants pour [son] institution de rattachement » (Blixrud, 2001 : 3) grâce à des données objectives et ainsi d'intégrer la bibliothèque à l'appréciation des établissements, voire aux processus de décision. C'est la fonction « communication – légitimation » (Dalhoumi, 1993 : 38) de l'évaluation.

- *La comparaison*

C'est le premier usage qui est fait des données tirées des indicateurs d'évaluation. Cela fait même partie de l'évaluation en soi, car elle permet d'émettre un jugement sur ces données. Ainsi, la comparaison entre les bibliothèques, que ce soit au niveau régional, national ou international (d'où la nécessité d'indicateurs communs entre les institutions), permet de se placer dans son environnement direct. Autrement dit, des données brutes qui ne sont confrontées ni à une norme, ni à leur évolution dans le temps, ni aux données d'autres bibliothèques, n'ont aucune valeur ; ce ne sont que l'exposition d'une situation donnée à un moment donné sans analyse possible. Ces comparaisons influenceront, en outre, la manière de communiquer les résultats de l'évaluation.

D'un point de vue interne, l'évaluation a un but de gestion stratégique et d'aide à la décision²¹ important. C'est un outil managérial qui permet non seulement une analyse fine des services et des usages, mais également une appréhension globale de l'organisation de la bibliothèque. Ainsi, il est possible de mesurer le taux d'atteinte des objectifs fixés, comparer ce qui existe avec ce qui devrait exister. Une fois faites, ces mesures permettront un pilotage stratégique, donc plus précisément de :

1. « Passer d'une logique de moyen à une logique de performance » (Blixrud, 2001 : 7). C'est ce qui sous-tend ce chapitre. La bibliothèque doit faire sa place dans son environnement, et pour cela montrer son efficacité et son efficience. La logique de moyen montre ce qui est mis en œuvre, la logique de performance montre, elle, comment ces moyens sont utilisés. Cela demande donc une nouvelle façon de penser la gestion de la bibliothèque.
2. Fixer des priorités dans l'allocation des ressources. Il y a de moins en moins de ressources, elles doivent aller là où elles sont attendues par le public.
3. Mesurer le succès d'innovations.
4. Mesurer l'impact de la bibliothèque dans son environnement académique. La notion d'impact est très souvent utilisée dans la littérature. Cet aspect permet de savoir si les missions de soutien à l'enseignement et à la recherche sont bel et bien remplies. Il s'agit donc, dans le cadre académique, de pouvoir vérifier l'apport réel de la bibliothèque au processus d'acquisition de connaissances. Évidemment cela pose des problèmes, car ces mesures sont très complexes à effectuer. En effet, comment faire pour connaître le manque que l'absence de ce service provoquerait ? Plusieurs indicateurs peuvent donner une idée, et souvent, une mesure sur plusieurs années permet d'affirmer quelques tendances. Cette problématique est bien cernée et explicitée par Joseph R. Matthews (Matthews, 2007) qui identifie un large panel de facteurs qui influencent également l'apprentissage. C'est une notion importante mais difficile à isoler.
5. Ajuster l'offre aux besoins identifiés.

L'évaluation est donc, comme le résume bien Jean-Pierre Côté, une « activité fondamentale de la gestion [et] complémentaire de la planification » (1995 : 49). Elle permet à terme d'améliorer l'efficacité, l'efficience et la qualité du service offert.

²¹ Notion fortement présente chez plusieurs auteurs et particulièrement chez Thierry Giappiconi dans son *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires* (2001).

En conclusion, et pour résumer, l'évaluation est un outil d'aide à l'affirmation de la place et du rôle de la bibliothèque dans l'institution à laquelle elle est rattachée, mais également d'aide au pilotage stratégique interne en « [établissant] un équilibre entre les intérêts et les besoins des clients, des bailleurs de fonds, des employés » (Blixrud, 2001 : 4).

5.2 Réalisation de l'évaluation

« Les questions qui ne répondraient pas à une demande politique expresse risquent de demeurer inutiles. » (CSB, 1995)

Cette démarche s'inscrit donc dans un cadre stratégique vis-à-vis de son institution tutélaire. Dans cette optique, il s'agit, avant de pouvoir déterminer précisément ce qu'il faudra mesurer, de mettre en place un système d'information et de veille pour capter les besoins de l'institution de rattachement, afin de pouvoir orienter tout le fonctionnement de la bibliothèque dans cette même direction et de s'intégrer en tant qu'acteur à part entière de la vie académique de l'établissement. Ce sont les qualités du service que Florence Muet appelle « l'intervention et la réactivité » (2009 : 10). Il est essentiel aujourd'hui de « dépasser la simple évaluation des résultats pour évaluer les impacts et les effets qui en résultent » (Giappiconi, 2008 : 11).

Une fois cernée la stratégie globale de la tutelle, tous les aspects de la vie de la bibliothèque universitaire doivent être mesurés pour, par la suite, être la base d'un plan stratégique. Pour ce faire, plusieurs techniques peuvent être utilisées : on citera deux méthodes complémentaires que sont le tableau de bord et l'enquête de satisfaction.

Dans le tableau de bord, on trouvera un outil qui donnera la possibilité, comme le mentionne la norme ISO 11620 (ISO, 2008 : 10), de structurer les indicateurs de performance de manière claire et concise en quatre secteurs principaux :

- Ressources, accès et infrastructure
- Utilisation des ressources
- Efficience (rapport entre moyens et résultats, par exemple : le temps nécessaire au traitement des documents)
- Potentialités et développement (par exemple : la participation du personnel à des séances de formation)

L'enquête de satisfaction permettra de connaître la qualité du service, c'est-à-dire le taux de réponse des services aux attentes des usagers. L'enquête LibQUAL+, dont le

principe et le contenu seront détaillés plus tard dans ce rapport, est un excellent exemple de ce type d'évaluation qui séduit de plus en plus de bibliothèques académiques à travers le monde en proposant un outil stable, éprouvé et permettant une comparaison fiable entre diverses institutions.

Bien sûr, pour compléter encore ces deux méthodes et avoir une analyse plus fine, des enquêtes auprès des employés²² ou des audits externes peuvent être également effectués. Tout dépend des informations recherchées. Dans tous les cas, le plus important si l'on veut avoir des informations donnant une base de travail solide, c'est d'inscrire cette démarche dans le temps, dans une perspective dynamique et cyclique et de pouvoir la réitérer régulièrement, quelle que soit la méthode utilisée. Ainsi il sera possible de mesurer une évolution et de lier les résultats aux actions entreprises. C'est pourquoi le recours au tableau de bord, qui permet une récolte plus automatique des données, est souvent préféré aux enquêtes, plus contraignantes d'un point de vue organisationnel.

Pour piloter un projet d'évaluation conséquent, la littérature cite à plusieurs reprises la mise sur pied d'un comité d'évaluation, composé de membres de l'équipe de la bibliothèque²³, chargé d'organiser, de mandater, de planifier et de superviser le déroulement des évaluations. Plusieurs raisons à cela, d'abord celle d'impliquer tous les acteurs du service dans ce processus et ainsi d'éviter la peur des employés d'une utilisation mal intentionnée des résultats, mais aussi celle d'éviter au maximum la part de subjectivité qui a sa place dans ce type de projet. Cette subjectivité, si elle n'est pas déjà amenée dans le choix des activités à évaluer, sera présente dans l'interprétation des résultats suite aux mesures. En effet, des données quantitatives doivent être accompagnées de données qualitatives et de commentaires de la part de l'évaluateur pour les mettre en relief et leur donner un sens.

Concernant le contenu de cette évaluation, plusieurs tendances apparaissent dans la manière d'aborder le problème. D'abord, il est important de pouvoir prendre un peu de distance par rapport à son lieu de travail ; par exemple, de ne pas mesurer seulement la capacité du bibliothécaire à répondre à un usager mais également prendre en compte le succès de l'utilisateur lors de sa visite dans la bibliothèque.

²² À noter que LibQUAL+ permet la réponse des employés de la bibliothèque au questionnaire.

²³ « [Sa] composition doit garantir l'objectivité et la rigueur » (Côté, 1995 : 56)

On note ensuite la volonté d'inclure l'utilisateur dans cette démarche d'évaluation et même de l'y mettre au centre avec des outils performants comme LibQUAL+ qui sont élaborés dans ce but. En cela, on se rapproche de démarches marketing utilisées en économie. On ne se contentera donc plus de savoir si les ressources sont utilisées mais comment²⁴ elles le sont. L'avis de l'utilisateur devient central ; une bibliothèque existe car elle est utilisée, de même, si elle a un service de qualité, c'est parce que l'utilisateur est satisfait, et non parce qu'elle-même estime être de qualité. La qualité est donc bien liée à la perception du service par son bénéficiaire, capturée d'une manière ou d'une autre, et non pas à une supposition.

Enfin, on rencontre de plus en plus le souci de pouvoir se rendre compte de l'utilisation qui est faite par les étudiants des services « virtuels » comme l'utilisation d'Internet, des bases de données électroniques et des autres ressources numériques à disposition.

Pour terminer, on peut se pencher sur un risque soulevé par Abdelaziz Abid (1983 : 5) et lié au choix des objectifs à évaluer. Si ceux-ci sont trop généraux ou à trop long terme, l'analyse sera tout aussi générale et ne permettra pas de prendre des décisions opérationnelles qui auront une influence sur le terrain. Suzanne Jouguelet souligne aussi le danger de mal définir les indicateurs : « L'affichage clair des différents types d'indicateurs, en nombre limité, de leur rythme de collecte et de leurs finalités est un préalable à une mise en œuvre réussie » (2008 : 25). Il s'agit donc de faire une description approfondie des indicateurs.

5.3 Utilisation des résultats

L'utilisation des résultats suite à l'évaluation est aussi une des préoccupations relayées par la littérature. Là encore, la constitution de groupes est privilégiée par les utilisateurs de LibQUAL+ (Knapp, 2004 : 165-166) pour déterminer les directions futures du service au public, et de groupes d'utilisateurs pour discuter des moyens d'amélioration. Cette interaction constante avec le public démontre bien la nouvelle place que celui-ci peut prendre dans le processus décisionnel.

Amy E. Hoseth (2007), qui se concentre aussi sur l'utilisation de LibQUAL+, résume assez simplement et en quelques points le problème soulevé par ce chapitre. Tout

²⁴ Ainsi, le simple compte du nombre de prêts n'est pas suffisant. Il ne permet de mesurer que partiellement l'utilisation faite des ressources.

d'abord, ne pas oublier de s'attarder sur les commentaires libres laissés à la fin du questionnaire, puis de partager les résultats non seulement avec les usagers, mais également avec ses pairs. Il faut comparer ensuite les résultats avec les autres bibliothèques et les normes en vigueur²⁵ et enfin refaire l'enquête de manière régulière.

Les enquêtes menées dans des bibliothèques académiques de taille moyenne aux États-Unis, auxquelles se sont intéressés Dole, Liebst et Hurych, montrent qu'à la suite des évaluations de performance, les décisions se basent généralement sur les résultats pertinents issus de ces dernières. Certains avouent même : « [we] sometimes use data to justify something that has already been decided upon. » (Dole, Liebst et Hurych, 2006 : 177), ce qui nous ramène à la réflexion au sujet des risques dus aux évaluations. Au lieu d'utiliser les résultats pour prendre des décisions, on arrange les données pour appuyer une décision antérieure, la logique est ainsi quelque peu inversée. Plus loin dans ce même article, il est mentionné que le degré d'attachement aux données pour la prise de décision sera fortement dépendant de la culture de l'institution et des pressions exercées par l'organisme de tutelle. Cela dit, même si cette pratique peut paraître à la limite de la « malveillance »²⁶, le monde anglo-saxon semble beaucoup plus enclin à utiliser les données pour valider une politique. Cet usage est donc à double tranchant, car d'un côté il appuie les décisions, donc joue le rôle de communication loué plus haut dans ce texte ; et d'un autre, il permet des dérives, des manipulations pour justifier des positions qui seraient basées sur d'autres intérêts. Dans ce cas, on peut parler de tromperie envers la tutelle, ce qui n'est évidemment pas le but recherché.

D'autres risques liés à l'évaluation sont à soulever. D'abord, on l'a dit, la subjectivité inhérente à ce travail et qui est bien expliquée par Salah Dalhoumi dans l'introduction à son intervention au Congrès de l'ABCDEF de 1993 (Dalhoumi, 1993). Du fait qu'il s'agisse aussi à terme d'un outil de communication, la manipulation de cet outil, même si elle est faite de manière prudente, est subjective. C'est pourquoi, il faut faire son possible pour limiter cet aspect qui peut nuire à la crédibilité de l'étude notamment avec la constitution d'un groupe d'évaluation.

²⁵ Dans son cas, celles de l'Association of Research Libraries.

²⁶ Terme que Salah Dalhoumi reprend dans son intervention (1995 : 38) pour illustrer la mauvaise utilisation qui pourrait être faite des évaluations

Une autre difficulté, soulevée par Jean-Pierre Côté (1995) au même congrès, est parfois d'accepter les résultats. Si les enquêtes auprès des publics ne sont pas positives, cela fait partie de la mission de la bibliothèque de répondre aux attentes formulées pour fournir le soutien espéré. Encore une fois, ces résultats ne seront pas pris comme une menace si l'enquête n'est pas présentée comme telle aux employés, d'où l'importance d'impliquer tous les acteurs du service dans ce processus d'évaluation.

La littérature francophone est encore assez pauvre sur le sujet de l'utilisation des résultats d'évaluation. Beaucoup d'articles le mentionnent ou le suggèrent mais peu (aucun ?) n'en font leur sujet principal. Peut-être cela est-il dû à la relative fraîcheur des pratiques dans nos bibliothèques. En réalité, le recours aux évaluations est souvent bien justifié, mais un réel retour d'expérience sur l'utilisation pratique des résultats est quasi absent.

Cela dit, on peut tout de même en tirer deux principales utilisations communes :

- Il faut communiquer. Les résultats sont faits pour être partagés avec les acteurs de la vie de la bibliothèque (usagers, tutelles, fournisseurs, mécènes, etc.). Mais il est vrai encore une fois que les bibliothèques universitaires américaines semblent moins frileuses à ce sujet en publiant parfois même les résultats dans la presse. Cette pratique de communication transparait toutefois dans le monde francophone. Cela ne se fait peut-être pas dans une si large mesure, mais l'idée d'utiliser l'évaluation comme mode de communication est bien établie, du moins en théorie.
- C'est un outil d'aide à la planification stratégique. Cela a déjà été avancé à plusieurs reprises dans ce rapport.

5.4 Renouveau des évaluations

La reconnaissance d'un réel besoin de l'évaluation en bibliothèque universitaire comme aide à la gestion est apparue à la fin des années 70 dans le monde francophone, principalement avec l'introduction, en France, de l'Enquête statistique générale des bibliothèques universitaires (ESGBU). Elle s'est généralisée par la suite après le congrès de l'Association des universités partiellement ou entièrement de langue française (AUPELF) à Nice en 1982. Elle s'est ensuite développée et installée dans le courant des années 80. Depuis 2000, selon Daniel Renoult, suite à une décennie plus « calme », on assiste à une augmentation du nombre d'enquêtes sur les

pratiques documentaires des étudiants en France. Selon lui cela est dû au « nouveau schéma d'aménagement des universités » (Renoult, 2006 : 6), l'intérêt n'est pas uniquement français tant les bouleversements dans le monde académique (dus à la réorganisation des études et aux pressions économiques²⁷) ont aussi été présents en Suisse ces dernières années. L'autre révolution soulevée par Renoult est l'apparition d'un besoin d'évaluer l'utilisation des ressources informatisées et d'Internet de manière plus générale. La place des nouvelles technologies est grande dans la vie de l'étudiant autant à domicile que sur les postes publics à sa disposition, mais cette problématique est assez difficile à traiter car dans beaucoup de cas, les statistiques d'utilisation de bases de données, par exemple, ne sont disponibles que par l'intermédiaire des fournisseurs d'accès et donc dépendantes de leur récolte de données.

Raymond Bérard met, quant à lui, l'accent sur le fait qu'aujourd'hui « [le travail] est défini par les résultats qu'il produit » (2008 : 72) et non plus par le simple fait de remplir une fonction. Ce « changement de culture » qui a lieu dans les bibliothèques a le mérite, toujours selon lui, de « redonner du sens au travail [et d'] améliorer le service rendu aux usagers » (2008 : 72). Ce besoin de résultat induit un besoin en évaluation et surtout une nouvelle utilisation de cette dernière.

Les mises à jour entre 2006 et 2008 des normes ISO 11620 (ISO, 2008) et IFLA (Poll, Boekhorst, 2007)²⁸ sont, pour Suzanne Jouguelet, les témoins de l'évolution des besoins pour les bibliothèques en matière d'évaluation. Ces mises à jour sont donc plus « orientées usagers » et font une place à des nouveaux aspects comme « la formation des usagers, la disponibilité et l'emploi des ressources humaines, les indicateurs liés aux ressources électroniques » (Jouguelet, 2008 : 23), alors que d'un autre côté on trouvera moins d'importance donnée à des notions liées à la fourniture physique de documents. Ainsi, dans la préface au manuel de l'IFLA (Poll, Boekhorst, 2007), cinq points sont spécifiés (en plus de ceux concernant les ressources électroniques) qui ont gagné en importance depuis la première édition (1996²⁹) et qui ont été particulièrement intégrés grâce à de nouveaux indicateurs :

- la demande de transparence des coûts et de l'utilisation des budgets, principalement dans le secteur public,

²⁷ Augmentation des coûts d'acquisition et coupes budgétaires dans le secteur public.

²⁸ Détaillées plus loin, pour les références voir bibliographie.

²⁹ Il faut aussi indiquer ici que ce manuel, qui était spécifique dans sa première édition aux bibliothèques académiques, s'est élargi aux bibliothèques de lecture publique.

- l'utilisation de la bibliothèque comme lieu de travail « hybride » (avec des documents électroniques et papier) et comme lieu de rencontre,
- le rôle de la bibliothèque dans l'enseignement du tri dans l'information,
- les services aux usagers externes,
- l'importance des employés de la bibliothèque.

5.5 Normes, statistiques et projets en cours

Dans ce chapitre, nous ne nous arrêterons que brièvement sur les normes en elles-mêmes, le but étant plutôt de montrer quelles sont les pratiques et quels principaux outils sont utilisés dans les bibliothèques académiques et répertoriés par la littérature. Des détails supplémentaires seront donnés dans le chapitre suivant.

Pour faire simple, dans la grande majorité des cas, les bibliothèques académiques ne réinventent pas la roue³⁰ et utilisent principalement deux outils pour ce qui concerne les indicateurs de performance :

1. La norme ISO 11620 : 1998 ou 2008 et le manuel IFLA de 1996 ou de 2007.

Ces normes constituent un répertoire important d'indicateurs bien documentés et éprouvés car issus d'un comparatif des pratiques des différentes associations nationales. Comme on l'a déjà dit plus tôt, dans leurs nouvelles versions, ces normes ont inclus des nouveaux indicateurs portant entre autre sur l'utilisation des ressources électroniques. Du coup, les associations nationales, les consortiums et les autres groupements de bibliothèques s'inspirent souvent de ces normes de manière partielle ou complète pour construire leur propre outil d'évaluation. C'est le cas notamment du consortium de bibliothèques universitaires UKB aux Pays-Bas qui a utilisé 24 indicateurs organisés en tableaux de bord sur le modèle d'ISO 11620.

Il faut noter que les données tirées d'évaluation de ce type nous donnent beaucoup d'informations de nature quantitative qui peuvent être interprétées pour devenir des informations qualitatives. Ce n'est donc qu'indirectement, en extrapolant, que l'on pourra connaître les attentes des utilisateurs, mais pas de manière précise. Pour cela des enquêtes auprès des usagers restent nécessaires.

³⁰ Elles évitent ainsi, en partie, les risques liés à des indicateurs peu appropriés.

2. Les statistiques nationales sur les bibliothèques.

C'est une autre base très importante au travail d'évaluation. Présent dans la majorité des pays européens³¹, ce « socle statistique » (Jouguelet, 2008 : 24) est cependant limité principalement aux indicateurs d'activités et ne couvrent pas l'ensemble des champs nécessaires à une évaluation de performance complète. Par contre, il est alimenté depuis de nombreuses années, dès les années 1960 pour la France et dès le début du 20^e siècle pour la Suisse (évidemment pour cette période, cela ne concerne que quelques données qui sont encore utilisables). Avec cet outil, les informations sont comparables au niveau national seulement, car les pratiques d'un pays à l'autre sont encore trop disparates. La pratique du *benchmarking*³² est souvent utilisée justement dans le but d'optimiser les comparaisons entre les différents établissements suite à la récolte de données de type statistique. Cette technique, issue du management de la qualité en économie, a pour but de prendre les pratiques dans les établissements ayant le meilleur résultat sur un indicateur afin de l'appliquer à sa propre bibliothèque. Cette pratique est déjà bien répandue par la Society of College, National and University Libraries (SCONUL), en Grande-Bretagne, par le *Bibliothekindex BIX* du *Deutsche Bibliotheksverband* en Allemagne et par les bibliothèques universitaires en Suisse (IVM, 2008).

En Suisse, l'Office Fédéral de la Statistique (OFS) fait le travail de récolte statistique pour les bibliothèques universitaires et para-universitaires³³ avec l'aide, depuis les données portant sur 2003, du Groupe de travail Statistiques de l'Association des Bibliothèques et Bibliothécaires Suisses (BBS)³⁴. C'est cette récolte statistique qui sert de base au "*Benchmarking des Bibliothèques*" (IVM, 2008) mentionné précédemment.

³¹ On citera par exemple, la *Statistique suisse des bibliothèques* de l'Office fédéral de la statistique, la *Deutsche Bibliotheksstatistik* en Allemagne, la *Society of College, National and University Libraries* (SCONUL) en Grande-Bretagne et l'*Enquête statistique générale des bibliothèques universitaires* (ESGBU) en France.

³² Pour plus d'informations, voir sur le site de l'Institut de développement de la compétitivité par la qualité http://idecq.fr/nos_dossiers/dossiers/benchmarking.htm# (consulté le 10.03.2009), les références sont dans la bibliographie (IVM, 2008).

³³ Appelée *La nouvelle statistique des bibliothèques* (voir le site web de BIS, cf. bibliographie)

³⁴ Devenue, depuis 2008, Bibliothèque Information Suisse (BIS)

En France, la mesure d'activité est assurée depuis 1974 par l'ESGBU. Déjà à cette époque, l'État français voulait se doter d'un outil de pilotage des bibliothèques supérieures. La collecte de données se fait de manière électronique une fois par année. Les résultats sont ensuite publiés et sont consultables via l'application Asibu qui permet la consultation et la comparaison des résultats entre établissements. Ce qui est intéressant, c'est que, dès 1998, l'ESGBU est prolongée par l'Enquête sur les ressources électroniques (ERE) qui a pour but « d'établir un recensement, aussi exhaustif que possible, des acquisitions de ressources électroniques payantes, établissement par établissement, et par grands secteurs disciplinaires » (Colas, 2006 : 63-64).

En ce qui concerne les indicateurs de qualité, LibQUAL+ semble emporter tous les suffrages. C'est en tout cas celui qui est le plus documenté par la littérature. En quelques mots, LibQUAL+ est un questionnaire élaboré à la base par l'ARL³⁵ et qui est arrivé dernièrement dans le monde francophone européen via une version québécoise. Ce questionnaire est composé de 22 indicateurs imposés et 5 choisis dans une liste préétablie. Le questionnaire est rempli par les usagers et le personnel de la bibliothèque qui, pour chaque indicateur, doivent donner trois valeurs :

- le niveau minimal acceptable,
- le niveau souhaitable,
- le niveau observé.

Le questionnaire est ensuite envoyé pour analyse à l'ARL, puis il est retourné et les résultats apparaissent sous forme de « radars ». Là aussi, « [LibQUAL+] permet aux bibliothèques universitaires de disposer de données homogènes et comparables entre elles et de mesurer les écarts des réponses aux différents items d'une année sur l'autre » (Wolf, 2008 : 39). De fait, il semblerait qu'il soit en train d'être intégré de plus en plus largement dans des démarches de management stratégique. Il paraît être devenu une référence dans les enquêtes qualités. Le bémol principal que l'on peut formuler, c'est que, le dépouillement se faisant par l'ARL, il est payant, ce qui peut rendre certaines bibliothèques réticentes à son utilisation.

L'évaluation de l'utilisation des ressources électroniques est au centre des nouvelles préoccupations des bibliothécaires. Diverses solutions et réflexions ont donc été mises

³⁵ *Association of Research Libraries*

en place. En 2000, un projet européen EQUINOX³⁶ publiait des indicateurs de performance pour les ressources électroniques. Ce projet a été mené dans le but de compléter la première version d'ISO 11620. Sa deuxième édition s'inspirera de ce projet pour ses nouveaux indicateurs³⁷. Il est donc aujourd'hui indirectement ou directement utilisé dans les bibliothèques académiques (EQUINOX, 2000). Aux États-Unis, en 2001, l'ARL a testé sur le terrain une série d'indicateurs issus de leur programme *E-Metrics*³⁸. 24 bibliothèques membres participent à ce projet à hauteur de 10'000\$ (Blixrud, 2001 : 5).

Dans ce domaine, citons encore eVALUED, projet développé en Angleterre et qui a mis au point une « boîte à outils » destinée à évaluer les services d'information électroniques dans des établissements d'éducation supérieure. De même que Counter³⁹, lui aussi anglais, donne une marche à suivre (*Code of practice*) à ses membres pour mesurer ce type d'indicateurs.

Pour terminer, il me semble opportun de signaler STRATBIB, un projet suisse en cours de réalisation (prévu initialement sur 2008-2009) pour la construction d'indicateurs stratégiques pour les bibliothèques académiques. « [II] a pour objectif d'identifier un ensemble d'indicateurs permettant d'évaluer et de piloter le positionnement stratégique des bibliothèques académiques » (Muet, 2009 : 2). Il est mené par le département Information documentaire de la Haute École de Gestion de Genève et a pour but final la publication d'un « outil d'évaluation de la performance stratégique » (Muet, 2009 : 2).

³⁶ Ce projet est directement issu de divers projets plus anciens également lancés par la Commission européenne (DG XIII), tel CAMILE, DECIDE, EQLIPSE, MINSTREL ou DECIMAL à la fin des années 90.

³⁷ Plus d'informations seront développées dans le chapitre suivant.

³⁸ Ce projet est décrit plus en détail dans le Mémoire d'étude de l'ENSSIB de Jean-Michel Maffré de Lastens (2001).

³⁹ Pour de plus amples informations, voir la bibliographie.

6. Les normes et standards utilisés

Ce chapitre présente en quelques lignes les normes et standards principaux qui sont utilisés pour la définition des indicateurs présentés dans ce travail. Ceci dans le but de pouvoir remettre facilement dans le contexte les informations qui y sont fournies. Lors du chapitre précédent, je m'étais arrêté sur leurs utilisations relatées dans la littérature. Ici, elles sont présentées un peu plus en détail avec des éléments qui expliquent en quoi elles ont pu être utiles pour ce mandat.

6.1 ISO 11620 : 2008

Cette norme de l'*Organisation internationale de normalisation* (ISO) est la deuxième édition d'une première publication parue en 1998. Elle a été mise au point par le sous-comité *Qualité – Statistiques et évaluation de la performance*⁴⁰ issu du comité technique *Information et documentation* composé des représentants de 25 pays participants dont la Suisse.

Son but principal est « d'encourager l'emploi d'indicateurs de performance dans les bibliothèques et de faire connaître les moyens d'en mesurer la performance » (ISO, 2008 : v). Son champ d'application est l'ensemble des bibliothèques, quelles que soient leurs missions.

Son contenu est divisé en deux parties, la première amène la théorie nécessaire au travail avec ces indicateurs, en insistant notamment sur la terminologie et les différentes applications qui peuvent en être fait. La deuxième partie, en réalité les annexes, est beaucoup plus pratique, il s'agit de la définition des indicateurs proposés par cette norme.

Cette édition se distingue de la première, et il est important de le noter ici, par l'intégration d'indicateurs de performance concernant la documentation électronique.

⁴⁰ TC 46/SC 8.

Elle se compose donc de 45 indicateurs répartis dans les domaines suivants :

- Ressources, accès et infrastructure
- Utilisation
- Efficience
- Potentialités et développement.

Cette norme a une importance cruciale pour tout bibliothécaire souhaitant évaluer la performance de son service. Elle constitue le nœud d'un tel travail mais surtout la référence citée dans la très grande majorité des articles concernant les évaluations en bibliothèque au côté de celle de l'IFLA⁴¹ (Poll, Boekhorst, 2007). Ces deux normes se recoupent d'ailleurs souvent. L'avantage de la norme ISO est qu'elle est traduite en français et permet donc une compréhension sans les ambiguïtés dues à une mauvaise interprétation de l'anglais qui pourraient apparaître.

C'est donc naturellement qu'elle s'est imposée comme une des sources principales pour les indicateurs définis au chapitre suivant. De plus, les indications théoriques qu'elle fournit dans sa première partie permettent de créer des indicateurs adaptés à la situation des bibliothèques HES. Son importance en tant que source dépasse donc largement la simple fourniture d'une liste d'indicateurs.

6.2 International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)

La publication de l'IFLA *Measuring quality : performance measurement in libraires* (Poll, Boekhorst, 2007) parue en 2007 est la deuxième édition révisée d'un ouvrage paru en 1996.

Sa sélection d'indicateurs se base sur la consultation de la littérature, des différents projets de *benchmarking* et sur la norme ISO 11620 : 2008 qui était alors en cours d'élaboration. Les échanges semblent avoir été nombreux entre l'IFLA et le groupe de travail ISO.

Alors que la norme ISO reste très théorique, la vocation de cet ouvrage est celle d'un manuel pratique. Il est donc composé essentiellement des indicateurs qu'il fournit et de leur description avec quelques réflexions sur la mise en place d'une évaluation dans un

⁴¹ Voir plus bas.

service de bibliothèque. Ce manuel se veut par conséquent être un outil pratique. Un bon exemple de cela est que pour chaque indicateur défini, l'IFLA fournit une série d'exemples d'applications avec dans la plupart des cas des valeurs de référence, ce qui permet donc de se rendre compte des difficultés qui peuvent apparaître pour l'application de tel ou tel indicateur.

Ce manuel fournit 40 indicateurs répartis selon les quatre mêmes domaines que l'on trouve dans la norme ISO.

Comme pour la norme ISO, de nouveaux indicateurs ont été ajoutés pour rester au contact de la réalité d'un terrain qui évolue. Ce sont principalement des indicateurs concernant les ressources électroniques ainsi que les autres déjà décrits dans le sous-chapitre « Renouveau des évaluations », vu plus haut.

Autre changement important, cette nouvelle édition ne s'adresse plus qu'aux seules bibliothèques académiques comme la précédente, mais est ouverte à tous les types de bibliothèques.

On peut considérer ce manuel comme étant la première application pratique de la norme ISO et en cela elle semble également indispensable à toute bibliothèque devant s'atteler à un travail d'évaluation de ses services. Dans ce cas aussi, elle fait partie des ouvrages de référence en la matière et constitue une des principales sources de la littérature à ce sujet.

La vocation pratique déclarée dans sa préface⁴² a été le principal intérêt de cet ouvrage pour ce mémoire. En effet, elle permet de bien anticiper les éventuels problèmes qui peuvent surgir lors de l'utilisation de certains indicateurs. Mais ce manuel a surtout été une des principales sources pour ce qui concernait les valeurs de référence, soit en fournissant des chiffres soit en indiquant les organismes permettant d'avoir des valeurs récentes.

6.3 LibQUAL+

Comme il a été expliqué dans le sous-chapitre « Normes, statistiques et projet en cours », LibQUAL+ est un questionnaire élaboré par l'Association of Research Libraries (ARL). Basé sur la méthode SERVQUAL, qui s'applique à toutes les

⁴² Pour plus de détails, voir (Poll, Boekhorst, 2007 : 8).

prestations de services, LibQUAL+ est une technique d'enquête qualité destinée aux bibliothèques.

C'est donc cet aspect qualité qui m'a été utile dans l'élaboration des indicateurs qualitatifs pour ce mandat. Comme on l'a vu plus haut, l'utilisation de ce questionnaire est en train de se généraliser dans les bibliothèques du monde entier. Sa démarche proche du *benchmarking* permet une comparaison fiable entre les bibliothèques de mêmes types. Car LibQUAL+ étant un service payant, le travail d'interprétation est fait par l'ARL, elle-même, qui renvoie les résultats analysés avec un œil externe et donc forcément plus objectif.

Le questionnaire est, comme mentionné précédemment, composé de 22 indicateurs imposés et 5 laissés à choix, il est soumis aux usagers et au personnel de la bibliothèque. Les 22 indicateurs de base s'appliquent à 3 domaines du service : les aspects du service, l'accès à l'information et la bibliothèque en tant que lieu.

Mais ce qui est très intéressant dans la démarche LibQUAL+, c'est son échelle de notation. En effet, la plupart des questionnaires de satisfaction des usagers rencontrés dans les bibliothèques et chez toutes sortes de prestataires de services utilisent une échelle simple allant de 1 à 5. La force de LibQUAL+ est de proposer trois échelles de notation : 1) le service minimum acceptable 2) le service attendu 3) le service effectivement observé. Cette méthode permet de mesurer la différence entre les attentes des usagers et le service réel qu'ils reçoivent. C'est cette méthode que j'ai retenue pour les indicateurs quantitatifs de satisfaction des usagers.

Si son usage n'est pas aussi global que les deux documents précédemment décrits, LibQUAL+ est systématiquement mentionné dans la littérature lorsqu'il est question « d'enquête qualité ». En cela il est incontournable dans cette démarche. Même si son côté payant doit probablement freiner sa généralisation, la méthodologie qu'il emploie pousse à la réflexion lors d'évaluations de cette sorte.

6.4 Autres

Ce sous-chapitre présente, en deux mots, d'autres travaux ou normes également utilisés pour ce mandat dont l'importance a été un peu moins déterminante que les précédents mais qui méritaient malgré tout d'être présentés en quelques mots.

Le premier travail qu'il est intéressant de signaler est le rapport de Daniela Vaj (Vaj, 2000) concernant justement les bibliothèques de la HES-SO⁴³. Son but était de fournir des critères d'évaluation pour les bibliothèques de ce réseau. Le résultat de ce travail a été une série de recommandations portant sur ces critères. On peut donc facilement imaginer en quoi ce rapport a été intéressant dans la perspective de mon mandat. Car même s'il date un peu et qu'il est limité à la HES-SO, il est, à ma connaissance, le seul rapport de ce type qui existe. De plus, avec les indicateurs, il donne des recommandations quantifiées, donc des valeurs de référence, que j'ai pu utiliser dans quelques définitions d'indicateurs.

EQUINOX (Brophy, 2000), programme de la commission européenne, mérite aussi qu'on s'y arrête un peu. Datant également de 2000, il est l'un des premiers rapports complètement orienté sur la définition d'indicateurs de performance pour les bibliothèques électroniques. Il fournit une sélection de 14 indicateurs permettant une telle mesure. C'est principalement sur cette source que la norme ISO 11620 ainsi que le manuel de l'IFLA se sont basés pour fournir leurs nouveaux indicateurs de cette catégorie. Dans son introduction, il se place d'ailleurs en complément de la norme ISO pour la problématique électronique. « They are not intended to replace these indicators and indeed it is strongly recommended that these indicators be collected together » (Brophy, 2000). Pour ce mandat, il a donc surtout été intéressant dans la définition des indicateurs concernant les services électroniques.

Pour finir, le dernier projet que je souhaiterais aborder est le *benchmarking* allemand BIX (*Bibliotheksindex*). En effet, il est doublement intéressant, d'abord parce que c'est un projet de *benchmarking* à grande échelle et impliquant trois catégories de bibliothèques⁴⁴ qui ont la liberté d'y participer ; ensuite car une de ces catégories analysées est celle des bibliothèques des *Fachhochschule* (Haute école spécialisée en français) qui se rapprochent passablement des HES. Ce projet compare 29 bibliothèques des *Fachhochschule* sur 21 indicateurs différents. Il démontre ainsi qu'un travail de la sorte est également possible dans un tel environnement, même dans un cadre confédéral. Les tableaux, qui sont édités et présentés chaque année (DBV, 2008 : tableau 6), donnent une vue d'ensemble de toutes les bibliothèques sur tous les aspects mesurés. Mais la comparaison est enrichie de la valeur minimale, maximale et

⁴³ Haute école spécialisée de Suisse occidentale, regroupement des écoles HES couvrant la Suisse romande et les parts alémaniques de certains cantons bilingues.

⁴⁴ Lecture publique, universitaires et *Fachhochschule*.

moyenne pour chaque indicateur ainsi que d'une valeur de référence que j'ai pu utiliser pour quelques-uns des indicateurs que j'ai définis, le contexte étant très semblable et la valeur de référence n'étant pas simplement la moyenne de ce qui a été mesuré. Il est encore à signaler que BIX est un outil cité à plusieurs reprises dans la littérature mais surtout dans le manuel de l'IFLA qui y fait souvent référence dans les informations complémentaires à ses indicateurs.

7. Choix des indicateurs

7.1 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 travail. 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 travail.

7.1.1 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'usagers (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.

7.1.2 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 travail, 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'efficience, 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 travail, 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'une directive. 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 mandat, son but étant de remplir un objectif afin de répondre à la Directive de la CBH. Il est donc considéré comme un indicateur de performance quantitatif.

La norme ISO 11620 (2008 : 9)⁴⁵ 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.

⁴⁵ Reprise par Florence Muet dans son support de cours (2008 : 3)

- 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.

7.1.3 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 de prêts aux usagers externes », la variable sera « Proportion du public provenant de l'extérieur ».

7.1.4 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 travail, les objectifs sont issus directement de la Directive de la CBH.

7.2 Explication de la démarche

7.2.1 Réduction de la Directive en objectifs

La première étape, avant la sélection des indicateurs intéressants, était de déterminer ce que devront mesurer ces indicateurs. L'exigence de mon mandat étant de rester strictement dans le cadre de la Directive de la CBH, il fallait donc tirer l'essence même de ce document ; 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 de la Directive » et « Missions » 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 « Missions » 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 CBH 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. Par exemple, pour le sous-chapitre « Personnel » du chapitre « Moyens et infrastructures », les objectifs identifiés sont :

- Le personnel dispose de qualifications reconnues en information documentaire.
- La bibliothèque dispose de la quantité de personnel nécessaire.
- Le personnel suit une formation continue adaptée aux besoins de la bibliothèque.

Ainsi, on obtient une liste d'objectifs⁴⁶ répartis selon la même structure que la Directive. Cette liste est donc un outil de travail représentant, en quelque sorte, le squelette du document de la CBH. Elle permet ensuite la collecte des indicateurs, chaque indicateur étant rattaché à un ou plusieurs objectifs.

7.2.2 Critères et méthode de sélection des indicateurs

La première phase de ce travail a été de faire une revue de la littérature concernant l'évaluation dans les bibliothèques académiques. Cette étape m'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 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. Mes 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

⁴⁶ Voir chapitre 7.4

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. J'ai 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 m'a donné l'occasion de passer en revue une grande quantité d'indicateurs. Certains étaient très intéressants mais peu pertinents par rapport à la Directive. Il m'a donc fallu, pour chaque indicateur, analyser ce qu'il permettait de mesurer et de quelle manière, le condition sine qua non pour cette sélection étant de rester strictement dans le cadre défini par la Directive et par ses objectifs. J'ai ainsi pu en récolter une collection conséquente qui donnait la possibilité de mesurer la grande majorité de ces objectifs.

Les objectifs qui ne s'étaient pas vu attribuer d'indicateurs étaient en général soit des indicateurs demandant la réalisation d'exigences très précises⁴⁷, 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 CBH.

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.

⁴⁷ Il s'agit des indicateurs qualitatifs se trouvant dans le groupe « Application de points précis de la Directive » du chapitre 7.5.2.

7.2.3 Les indicateurs obligatoires et facultatifs

Une fois que chaque objectif s'est vu attribuer un ou plusieurs indicateurs, il m'a paru intéressant d'en faire ressortir quelques-uns. En effet, il était flagrant que certains objectifs revêtaient plus d'importance dans la Directive 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. J'ai 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.

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

Puis c'est en fonction 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, j'ai 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 centaine d'indicateurs, mais elle a un fondement très théorique. Il s'agit plus d'une proposition qui devra être réexaminée et éventuellement réajustée ultérieurement.

7.2.4 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 de la Directive. Dans ces cas, j'ai donc dû créer moi-même un certain nombre d'indicateurs. Ce sont ceux ayant comme annotation dans les sources : « Inspiré des exigences de la Directive de la CBH ». 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)⁴⁸, 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 la Directive.

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.

7.3 Structuration des indicateurs

Ce chapitre va exposer de quelle manière ont été structurés les indicateurs fournis dans ce travail. Pour ce faire, j'ai 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. J'ai supprimé le paragraphe concernant le domaine d'application de l'indicateur. Mon travail restant limité au cadre des bibliothèques HES, il était inutile de le préciser 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.

7.3.1 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

⁴⁸ Détaillées précédemment dans le chapitre « Terminologie » de ce travail.

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.

7.3.2 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.

7.3.3 Finalité de l'indicateur⁴⁹

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.

7.3.4 Définition de l'indicateur

Ce paragraphe présente dans un premier temps le type de calcul qu'il s'agira de faire⁵⁰.

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.

7.3.5 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.

⁴⁹ Correspond au chapitre « Objectif » de la norme ISO.

⁵⁰ Pourcentage, proportion, nombre simple, etc.

7.3.6 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, au sens de la Directive, il doit être compris. Le cas échéant, ce paragraphe indique comment l'information ainsi obtenue peut être affinée.

7.3.7 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.

7.3.8 Sources

Ce paragraphe indique les sources dont je me suis inspiré pour fournir les définitions de ces indicateurs. Ceci permet d'y retourner éventuellement pour un complément d'information nécessaire.

7.4 Les objectifs

Afin de mieux pouvoir identifier les indicateurs que nous allons utiliser, la Directive a été réduite à une série de 51 objectifs qui sont listés et numérotés ci-après. Ces objectifs sont donc, en quelque sorte, les buts à atteindre pour répondre aux exigences de la Directive. 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 généralement des indicateurs de qualité.

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

7.4.1 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]

7.4.2 Services

4. 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 [VI]**
- b. Pourcentage du personnel affecté à la fourniture de services électroniques [VII]

Indicateurs qualitatifs associés :

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

7.4.2.1 Catalogue

5. Un catalogue accessible en ligne et à distance.

Indicateurs qualitatifs associés :

- a. **La bibliothèque possède un catalogue en ligne accessible 24/7 [aa]**

6. 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. [bb]**

7. 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 [VIII]

7.4.2.2 Prêt interbibliothèque

8. Le prêt interbibliothèque est un service performant.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. **Délai médian du prêt interbibliothèque [IX]**

7.4.2.3 Accès aux ressources informationnelles en ligne

9. 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 [X]**

Indicateurs qualitatifs associés :

- b. Les bases de données en ligne de la bibliothèque sont rapidement accessibles depuis le site *web* de la bibliothèque. [e]

- c. **Des outils de repérage conviviaux vous permettent de trouver par vous-même ce que vous cherchez en ligne. [f]**

10. 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 [XI]**

Indicateurs qualitatifs associés :

- b. Les périodiques électroniques en ligne de la bibliothèque sont rapidement accessibles depuis le site *web* de la bibliothèque. [g]
- 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. [h]
- d. **Le site *web* de la bibliothèque vous permet de repérer ce que vous recherchez de façon autonome. [i]**

7.4.2.4 Service de référence

11. 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 [XII]**
- b. Taux de réponses correctes [XIII]

Indicateurs qualitatifs associés :

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

12. 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 [XII]**
- b. Taux de réponses correctes [XIII]

Indicateurs qualitatifs associés :

- c. **Pourcentage des usagers ayant appris au moins deux nouvelles sources. [uu]**
- d. Pourcentage des usagers répondant « Pas suffisamment d'aide ». [tt]
- e. **Le service de référence sur place offre une réponse fiable à vos problèmes rencontrés dans l'utilisation de la bibliothèque. [l]**
- f. Le personnel du service de référence est compétent et capable de répondre à vos questions. [m]

7.4.2.5 Formation des usagers

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

Indicateurs qualitatifs associés :

a. La bibliothèque a un responsable nommé à la formation des usagers. [cc]

14. 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 [XIV]

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. [n]

c. La bibliothèque vous aide à développer vos capacités à rechercher l'information dont vous avez besoin pour votre travail ou vos études. [o]

d. Pourcentage des usagers ayant appris au moins deux nouvelles sources. [uu]

15. 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. [dd]

7.4.2.6 Publication

16. 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 [XV]

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. [ee]

17. 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) [XVI]

- b. Nombre de consultations sur place par membre de la population cible [XVII]
 - c. Pourcentage des publications des membres de l'établissement mises à disposition en texte intégral [XVIII]
18. 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. [ff]**

7.4.3 Moyens et infrastructures

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

19. 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. [gg]**

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

Indicateurs qualitatifs associés :

- a. **Les objectifs de cette Directive sont remplis par le réseau pris dans son ensemble. [hh]**

7.4.3.2 Ressources financières

21. Les ressources financières sont suffisantes.

Indicateurs quantitatifs associés :

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

22. L'établissement offre un support informatique de qualité.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. Taux des problèmes informatiques résolus à l'interne de l'établissement [XXIV]

Indicateurs qualitatifs associés :

- b. **Votre établissement fournit, selon vous, un support informatique de qualité pour les besoins de la bibliothèque. [p]** (Ne concerne que les collaborateurs de la bibliothèque)

7.4.3.3 Personnel

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

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. **Répartition du personnel par degré de qualification (selon la directive) [XXV]**

Indicateurs qualitatifs associés :

- b. De manière générale, le personnel de la bibliothèque est compétent et capable de répondre à vos questions. [q]
- c. **La direction de la bibliothèque est assurée par un professionnel de niveau a ou b. [ii]**

24. 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 [XXVI]**
- b. **Nombre de postes EPT par jour d'ouverture [XXVII]**
- c. Taux d'absentéisme en EPT [XXVIII]

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

Indicateurs quantitatifs associés :

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

7.4.3.4 Locaux

26. La localisation de la bibliothèque facilite l'accès à l'information par toutes les catégories d'utilisateurs et est située au centre de l'établissement dont elle fait partie.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. Fréquentation de la bibliothèque par membre de la population cible [V]

Indicateurs qualitatifs associés :

- b. La bibliothèque se trouve sur un lieu de passage dans l'établissement. [jj]**
- c. La bibliothèque est accessible à tous les usagers. [kk]**

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

Indicateurs quantitatifs associés :

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

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

Indicateurs quantitatifs associés :

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

29. 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 [XXXI]**
- b. Taux d'occupation des places assises [XXXII]

Indicateurs qualitatifs associés :

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

30. 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 [XXXI]**
- b. Taux d'occupation des places assises [XXXII]

Indicateurs qualitatifs associés :

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

31. L'accès au catalogue de la bibliothèque est possible en tout temps grâce à des postes informatiques situés dans l'établissement.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. Nombre de postes réservés à la consultation du catalogue public pour 1000 membres de la population cible (y compris ceux disposés ailleurs dans l'enceinte de l'établissement) [XXXIII]

32. L'accès à des postes où le travail informatique avec accès à Internet est possible.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. **Nombre de postes de travail avec accès à Internet pour 100 membres de la population cible [XXXIV]**
- b. Taux d'occupation des places assises (i.e. des postes informatiques) [XXXII]

Indicateurs qualitatifs associés :

- c. La bibliothèque fournit un espace de travail adéquat pour le travail et la recherche sur le web. [t]

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

Indicateurs qualitatifs associés :

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

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

Indicateurs quantitatifs associés :

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

35. La bibliothèque dispose de tous les équipements permettant de consulter des informations conservées sur des supports différents.

Indicateurs qualitatifs associés :

- a. **La bibliothèque possède le matériel nécessaire à la lecture de tous les supports qui contiennent de l'information à disposition du public. [mm]**

7.4.3.5 Heures d'ouverture

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

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. **Nombre d'heures d'ouverture par semaine normale [XXXVI]**
- b. Nombre d'heures d'ouverture par rapport à la demande [XXXVII]

Indicateurs qualitatifs associés :

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

37. 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 [XXXVIII]

- b. Nombre d'entrées à la bibliothèque par tranche horaire [XXXIX]
- c. **Pourcentage des heures d'ouverture avec présence d'un professionnel [XL]**

7.4.4 Ressources informationnelles

7.4.4.1 Nature

38. 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. [v]

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

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. **Disponibilité des titres demandés [XLI]**
- b. **Pourcentage des titres demandés figurant dans la collection [XV]**
- c. **Nombre d'usages de la bibliothèque par membre de la population cible [XLII]**
- d. Rotation des collections [XVI]
- e. Nombre de consultations sur place par membre de la population cible [XVII]
- f. Nombre de prêts par membre de la population cible [XLIII]
- g. Nombre de téléchargements de contenu dans les ressources électroniques par membre de la population cible [XLIV]
- h. Nombre de visites du site Internet de la bibliothèque par membre de la population cible [XLV]

Indicateurs qualitatifs associés :

- j. La bibliothèque fournit les documents imprimés dont vous avez besoin pour vos travaux. [w]
- k. La bibliothèque fournit les ressources électroniques dont vous avez besoin pour vos travaux. [x]
- l. La bibliothèque fournit les revues électroniques ou papier correspondant à vos besoins pour vos travaux. [y]

40. 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. [nn]**

7.4.4.2 Politique d'acquisition et de développement

41. 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. [oo]**

7.4.4.3 Gestion

42. Les ressources en magasin sont accessibles rapidement.

Indicateurs quantitatifs associés :

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

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

Indicateurs qualitatifs associés :

- a. La bibliothèque utilise une méthode de classement universelle. [pp]**

44. 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 [XLVII]**
- b. Exactitude du rangement [XLVIII]

Indicateurs qualitatifs associés :

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

45. Rapidité de l'acquisition des documents.

Indicateurs quantitatifs associés :

- a. Coût par document acquis [XLIX]**
- b. Temps de préparation des documents [L]
- c. Vitesse d'acquisition [LI]

7.4.5 Promotion

46. La promotion des collections effectuée est efficace.

Indicateurs quantitatifs associés :

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

47. 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 [LII]**

7.4.6 Coopération

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

Indicateurs quantitatifs associés :

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

Indicateurs qualitatifs associés :

- b. **La bibliothèque participe régulièrement à des séances avec les directions administratives et pédagogiques de l'établissement. [qq]**

49. La bibliothèque est active dans les milieux professionnels.

Indicateurs quantitatifs associés :

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

7.4.7 Qualité

50. La bibliothèque se soumet-elle régulièrement à des contrôles qualité réguliers.

Indicateurs qualitatifs associés :

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

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

Indicateurs qualitatifs associés :

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

7.5 Définitions des indicateurs

7.5.1 Les indicateurs quantitatifs (ou de performance)

La structure des indicateurs quantitatifs est adaptée du modèle de la norme ISO 11620⁵¹.

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 mémoire.

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 la Directive : 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 :

⁵¹ Cf. chapitre 7.3 « Structuration des indicateurs ».

- 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.

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 bibliothèque⁵².

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 »⁵³ 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

⁵² 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.

⁵³ 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).

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 bibliothèque⁵⁴. 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 la Directive. 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 de la Directive de la CBH

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 dans la Directive ; soit le public « Autres » de l'indicateur n° I ainsi que les personnes étrangères à l'établissement.

⁵⁴ S'il y a 15% d'enseignants dans l'établissement, il devrait y avoir 15% d'enseignants usagers de la bibliothèque.

Méthode

Diviser le nombre d'emprunts⁵⁵ 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 » (CBH, 2008 : 4), 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)

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.

⁵⁵ Par prêt interbibliothèque ou sur place

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 la Directive. 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 »⁵⁶ 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° 1 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.

⁵⁶ 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).

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 usagers doivent être dans la cible, le résultat devrait donc rester assez faible.

Sources

- B.2.2.3 (ISO, 2008 : 52)

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

(Indicateur obligatoire)

Objectifs associés : [3, 46]

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.

[46] 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 la Directive, 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 définie⁵⁷. La définition d'usager peut être empruntée à la valeur B4 des variables de l'eSurvey de l'OFS (OFS, 2009 : 2).

⁵⁷ Généralement une année, mais cela peut être aussi la période entre deux mesures.

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 personne⁵⁸. 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 autre⁵⁹ 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.

[46] 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.

[46] 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.

⁵⁸ Cf. Indicateur N° I

⁵⁹ Par exemple : prêts, réservation, consultation des journaux, utilisation de la salle de travail, consultation du site *web*, consultation des ressources numériques, etc.

Valeurs de référence

Selon le manuel de l'IFLA, le projet de *benchmarking* allemand arrive en 2004, pour les bibliothèques des *Universities of applied sciences*⁶⁰ 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, 26]

Finalité de l'indicateur

Cet indicateur permet de mesurer la fréquentation de la bibliothèque.

[3] 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.

[26] Dans le cas de cet objectif, l'indicateur vient infirmer ou confirmer l'impact de l'emplacement de la bibliothèque dans l'établissement sur le taux de fréquentation.

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 la Directive, soit les enseignants, les chercheurs et les étudiants de l'établissement de rattachement.

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.

⁶⁰ Qui peuvent être comparées, dans une certaine mesure aux HES suisses.

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 »⁶¹ 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.

[3] 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.

[26] Dans ce cas, un résultat élevé voudra dire que l'emplacement de la bibliothèque n'influence pas ou peu la fréquentation de celle-ci. Au contraire, si le résultat est faible et que la bibliothèque n'est pas située sur un lieu de passage important, ce chiffre peut venir confirmer l'influence de l'emplacement sur l'utilisation.

Valeurs de référence

Les bibliothèques HES suisses ont enregistré 986'667⁶² visites en 2007, pour une population cible de 68'683⁶³ personnes, donc une fréquentation de 14,37 visites par membre.

⁶¹ 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'exams, par exemple).

⁶² Valeur extrapolée pour 66 bibliothèques.

⁶³ 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).

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)

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

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [4]

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 »⁶⁴ et des médias électroniques, y compris les licences et les frais *pay-per-view*⁶⁵.

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

⁶⁴ Frais de reliure non compris.

⁶⁵ Paiement à l'acte : paiement par article consulté, généralement dans les bases de données ou les revues électroniques.

compris *pay-per-view*⁶⁶) 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.

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 la Directive, 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.

⁶⁶ Paiement à l'acte

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)

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

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [4]

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 VI.

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 interne⁶⁷ 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° VI 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 la Directive, 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)

⁶⁷ 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.

VIII. Pourcentage des entrées au catalogue disponibles en texte intégral

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [7]

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 de la Directive concernant le catalogue est respectée.⁶⁸ Le fondement de ce paragraphe de la Directive 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'électronique⁶⁹), 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.

⁶⁸ « Chaque fois que cela s'avère possible, [le catalogue] fournit un accès en texte intégral aux ressources informationnelles de nature électronique. » (CBH, 2008 : 5)

⁶⁹ Fréquent pour les documents numérisés par exemple.

Valeurs de référence

Les chiffres donnés par RERO⁷⁰ concernant son catalogue collectif permettaient de déduire un pourcentage de 0,20% des notices répondant à ces critères.

Sources

- Inspiré des exigences de la Directive de la CBH

IX. Délai médian du prêt interbibliothèque

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [8]

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 »⁷¹ 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

⁷⁰ Données issues du site *web*, voir la bibliographie pour le lien.

⁷¹ 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).

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 centrales⁷². 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)

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

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [9]

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.

⁷² 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.

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 39), 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)

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

(Indicateur obligatoire)

Objectifs associés : [10]

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 39), 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)

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

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [11, 12]

Finalité de l'indicateur

Cet indicateur permet de mesurer l'utilisation des services de référence en ligne [11] et sur place [12] 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 cette Directive, il a été décidé de séparer en deux les services : ceux en ligne [11] et ceux sur place [12]. Toutefois, il est tout à fait imaginable d'additionner ces deux valeurs pour obtenir un résultat plus global.

[11] 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.

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

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

[11, 12] 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 »⁷³ d'utilisation, le résultat est ensuite extrapolé à l'année.

Le calcul à effectuer est :

[11] 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.

[12] 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.

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

En additionnant [11] et [12], 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 cette Directive.

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.

⁷³ 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).

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.

Sources

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

XIII. Taux de réponses correctes

(Indicateur facultatif)

Objectifs associés : [11, 12]

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 [11] et [12] ayant reçu une réponse correcte.

Méthode

[12] La méthode la plus largement utilisée, souvent également dans les services de vente, est celle de « l'utilisateur mystère ». Un usager⁷⁴ 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

⁷⁴ Cela peut être un usager réel auquel on a demandé sa participation ou alors quelqu'un d'externe.

données et éventuellement de la manière dont les réponses ont été apportées⁷⁵. 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.

[11] Pour le test auprès du service de référence en ligne, la méthode est plus simple, on reprend le même type de questions que pour [12], 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 [12].

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 particulier⁷⁶ mais au service.

Interprétation des résultats

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

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

⁷⁵ 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.

⁷⁶ 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 lié aux objectifs de cet indicateur.

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)

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

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [14]

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 de la Directive 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 visites⁷⁷ et formations pour 68'683⁷⁸ membres de la population cible, ce qui veut dire 2,08 visites pour 100 usagers actifs.

Sources

- A11u (IVM, 2008 : 7)

XV. Pourcentage des titres demandés se trouvant dans la collection

(Indicateur obligatoire)

Objectifs associés : [16, 39]

Finalité de l'indicateur

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

[39] 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.

⁷⁷ Valeur extrapolée pour 66 bibliothèques

⁷⁸ 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).

Définition de l'indicateur

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

[16] Pour cet objectif, les titres demandés sont remplacés par les titres des publications des membres de l'établissement⁷⁹, 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

[16] 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.

[39] 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.

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.

[16] 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,

⁷⁹ i.e. des membres actuels de l'établissement.

un résultat faible est signe qu'il est urgent de procéder à l'acquisition des documents manquants.

[39] 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.

Valeurs de référence

[16] 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.

[39] 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).

Sources

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

XVI. Rotation des collections

(Indicateur obligatoire pour [28])

Objectifs associés : [17, 28, 39]

Finalité de l'indicateur

[17] Pour cet objectif, cet indicateur permet de mesurer le taux de rotation des publications des membres de l'établissement⁸⁰ ; ceci permet d'évaluer en partie la mise en valeur par la bibliothèque de ces publications.

⁸⁰ Cf. définition de l'indicateur XV [16]

[28] 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.

[39] 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.

Définition de l'indicateur

[17] 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.

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

[39] 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.

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

[17, 28] 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.

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

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

[17] 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.

[28] 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 la Directive.

[39] 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.

Valeurs de référence

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

[28] 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.

[39] 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.

Sources

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

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

(Indicateur facultatif)

Objectifs associés : [17, 39]

Finalité de l'indicateur

[17] 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.

[39] 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.

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° XVI.)

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.

[17] Dans ce cas, les documents sont remplacés par les publications des membres de l'établissement⁸¹.

⁸¹ Cf. définition de l'indicateur n° XV [16]

Méthode

Déterminer une période d'échantillonnage (généralement une semaine) durant une période d'utilisation normale⁸² ou durant plusieurs périodes significatives⁸³. 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.

[17] 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 [17],
- le deuxième comprenant seulement celui des documents de l'objectif [17].

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est généralement considéré comme bon.

[17] 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].

⁸² 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).

⁸³ Par exemple, une semaine durant la période de préparation des examens, une semaine en début de semestre, et une semaine durant les vacances.

[39] 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.

Valeurs de référence

[17] Pour être considéré comme bon, le taux de rotation de ce fonds particulier doit être le même que pour la collection complète. [39]

[39] 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.

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

Sources

- B.2.1.5 (ISO, 2008 : 47)

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

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [17]

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° XV [16], 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° XV [16]. Le résultat est exprimé en pourcent.

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 de la Directive de la CBH

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

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [21]

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 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 bibliothèques⁸⁴, on obtient 2,14%.

Sources

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

⁸⁴ En ramenant le chiffre total considéré pour 61 bibliothèques au total des bibliothèques HES soit 66.

XX. Coût par usage de la collection

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [21]

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,
- les consultations sur place, telles que définies dans l'indicateur n° XVII,

- les téléchargements, soit tout téléchargement réussi d'une unité de contenu⁸⁵ ou d'une unité descriptive⁸⁶ 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° XVII. 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.

⁸⁵ Une unité de contenu est tout document numérique textuel, audio ou vidéo publié entièrement ou partiellement.

⁸⁶ 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.

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 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 connexions⁸⁷, 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)

⁸⁷ Soit 14'112,34 usages.

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

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [21]

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*⁸⁸) 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.

⁸⁸ 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 indicateurs facultatifs de l'objectif [21].

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)

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

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [21]

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° XXI.

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° XXI.

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 [23] et [24].

Un résultat faible indique qu'il faudra revoir la répartition des dépenses et/ou demander des ressources financières supplémentaires.

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)

XXIII. Dépenses courantes par membre de la population cible

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [21]

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° XIX.

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° XX.

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° XIX.

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'usagers 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 usagers. 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 68'683⁸⁹ 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)

XXIV. Taux des problèmes informatiques résolus à l'interne de l'établissement

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [22]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est de déterminer si l'établissement offre un support informatique de qualité et suffisant. Il doit dans tous les cas être considéré avec l'indicateur qualitatif de l'objectif associé.

Définition de l'indicateur

Il s'agit de la part du total des problèmes informatiques importants de la bibliothèque résolus par le support informatique propre de l'établissement.

Par problème informatique important, cet indicateur entend tous les problèmes informatiques (logiciels ou matériels) qui ne peuvent être résolus par le personnel de la bibliothèque lui-même. Comme il s'agit d'un taux, les connaissances en informatique des bibliothécaires, qui peuvent varier d'un établissement à l'autre, n'ont pas d'importance pour cet indicateur.

Par problèmes résolus à l'interne de l'établissement, cet indicateur entend la part des problèmes importants qui sont résolus par un ou plusieurs informaticiens employés par

⁸⁹ 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).

l'établissement, sans aide extérieure (autre informaticien, centre d'appel, fournisseurs, programmeurs, etc.).

Méthode

Pour collecter ces données, durant une période définie⁹⁰, prendre note de toutes les interventions nécessaires sur le parc informatique qui nécessitent l'appel aux informaticiens de l'établissement. Pour chacune de ces interventions, noter combien sont résolues sans aide extérieure.

Le calcul à effectuer est la division du nombre de problèmes résolus à l'interne, divisé par le nombre total de problèmes informatiques importants. Multiplier le résultat par 100. Le résultat final est exprimé en pourcent.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est considéré comme bon. Cela signifie que le support informatique de l'établissement est suffisant et a priori de qualité. Cet indicateur doit toutefois être complété par un indicateur de satisfaction des usagers.

Valeurs de référence

Aucune valeur de référence n'est disponible pour cet indicateur. Elle pourra éventuellement découler d'une démarche de *benchmarking* entre les bibliothèques HES.

Sources

- Inspiré des exigences de la Directive de la CBH

XXV. Répartition du personnel par degré de qualification

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [23]

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

⁹⁰ Si possible une année.

bibliothèque et ainsi de répondre à l'exigence de la Directive en la matière (CBH, 2008 : 6).

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.

Les niveaux a, b et c sont ceux décrits dans la Directive (CBH, 2008 : 7).

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 fractionnaire⁹¹ 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.

La Directive insiste bien sur ce point : « Le personnel qualifié peut être secondé, pour des tâches courantes non spécifiques ou de nature administrative » (CBH, 2008 : 6) par des employés ne correspondant pas aux catégories a, b et c.

⁹¹ Par exemple, 2/6 ou 4/7

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%⁹² (Vaj, 2000 : 52).

Sources

- 8 (Vaj, 2000 : 26)

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

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [24]

Finalité de l'indicateur

Cet objectif a pour but de mesurer la dotation en personnel de chaque bibliothèque, comme le précise la Directive, 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.

⁹² 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° XXVIII).

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)

XXVII. Nombre de postes EPT par jour d'ouverture

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [24]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est de mesurer si la bibliothèque a les ressources en personnel nécessaire au bon fonctionnement du service.

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° XXVI, 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° XXVIII).

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)

XXVIII. Taux d'absentéisme en EPT

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [24]

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° XXVI et XXVII. 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° XXVI. 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° XXVI et XXVII. 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)

XXIX. Nombre de sessions de formation suivies par collaborateur

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [25]

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)

XXX. Proportion de la collection en libre accès

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [27]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est de mesurer la part des collections de la bibliothèque se trouvant en libre accès, la Directive insistant sur le fait que de manière générale la collection doit se trouver 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 répond ainsi à l'exigence de la Directive qui veut que « la bibliothèque HES propose ses collections en libre-accès » (CBH, 2008 : 7)

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)

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

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [29, 30]

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

[29] 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.

[30] 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)

XXXII. Taux d'occupation des places assises

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [29, 30, 32]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est d'évaluer le taux d'occupation des places de travail individuel [29], de groupe [30] et avec accès à Internet [32] 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 les indicateurs correspondant, soit respectivement les n° XXXI pour [29, 30] et XXXIII pour [32].

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 »⁹³. 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

⁹³ 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'examens, par exemple).

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)

XXXIII. Nombre de postes réservés à la consultation du catalogue public pour 1000 membres de la population cible

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [31]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est d'évaluer la mise à disposition de postes réservés à la consultation du catalogue dans l'enceinte de l'établissement. Il permet d'évaluer si le catalogue est accessible en tout temps et n'est pas dépendant du taux d'occupation des postes pour le travail informatique.

Définition de l'indicateur

Par postes réservés à la consultation du catalogue, cet indicateur entend tous les postes informatisés ayant comme seule utilisation possible l'accès au catalogue de la bibliothèque. Les postes peuvent se trouver dans toute l'enceinte de l'établissement, il peut s'agir de poste à station debout.

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

Méthode

Diviser le nombre de postes de consultation du catalogue par le nombre de membres de la population cible. Multiplier le résultat par 1000. Le résultat s'exprime en places pour 1000 personnes.

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

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est considéré comme bon. Il indique que l'accessibilité est optimisée par une grande possibilité de consultation. Un résultat faible indique que la bibliothèque devrait davantage offrir ce genre d'infrastructures qui permettent aussi une visibilité plus grande. Ainsi une bibliothèque dont l'emplacement n'est pas central, pourra installer un de ces postes aux endroits les plus fréquentés de l'établissement et s'offrir une « vitrine ».

Valeurs de référence

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

Sources

- Inspiré des exigences de la Directive de la CBH

XXXIV. Nombre de postes de travail avec accès à Internet pour 100 membres de la population cible

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [32]

Finalité de l'indicateur

Le but de cet indicateur est d'évaluer la mise à disposition des usagers de postes de travail avec accès à Internet dans l'enceinte de la bibliothèque. Il permet d'évaluer la capacité de la bibliothèque à fournir un lieu de travail à ses usagers. Cet indicateur vient affiner l'indicateur n°XXXI.

Définition de l'indicateur

Par postes de travail avec accès à Internet, cet indicateur entend toutes les places de travail assises disposant soit d'un ordinateur relié à Internet, soit d'une connexion à Internet pour les ordinateurs portables. Cette connexion peut être offerte par des prises réseaux ou par un réseau Wifi⁹⁴.

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

⁹⁴ Sans fil.

Méthode

Dans le cas d'un réseau Wifi, comptabiliser toutes les places assises de la bibliothèque couvertes par ce réseau (il peut s'agir de l'intégralité des places de travail).

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

Diviser le nombre de postes de travail avec accès à Internet par le nombre de membres de la population cible. Multiplier le résultat par 100. Le résultat s'exprime en postes informatisés pour 100 personnes.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est ici considéré comme bon. Cela indique que la bibliothèque est un lieu permettant la recherche et le travail informatique nécessaires aux formations actuelles. 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

La valeur donnée par l'OFS est beaucoup plus restrictive que celle donnée par cet indicateur. En effet, elle ne comprend pas les installations réseaux, elle ne tient compte que des postes de travail informatisés au sens strict du terme, soit les postes ayant un terminal PC avec accès à l'OPAC. Le résultat atteint 0,76 poste informatisé pour 100 personnes (OFS, 2008). La valeur calculée par le présent indicateur devra donc vraisemblablement être bien supérieure à celle de l'OFS.

Sources

- Inspiré des exigences de la Directive de la CBH
- Inspiré de A8u (IVM, 2008 : 7)
- Inspiré de B.1.3.1 (ISO, 2008 : 32)
- Inspiré de A.2 (Poll, Boekhorst, 2007 : 51)

XXXV. Surface publique par membre de la population cible

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [34]

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.

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)

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

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [36]

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 entière⁹⁵. Le résultat est exprimé en heures par semaine.

⁹⁵ 6h30 deviendra 7h, 6h15 deviendra 6h, etc.

Interprétation des résultats

Un résultat élevé est considéré comme bon. Cela indique que l'exigence de la Directive, qui souhaite « une ouverture de la bibliothèque HES la plus large possible » (CBH, 2008 : 8), est remplie. 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 [24].

Les résultats de cet indicateur doivent être affinés avec ceux de l'indicateur n° XXXVI. 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)

XXXVII. Nombre d'heures d'ouverture par rapport à la demande⁹⁶

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [36]

Finalité de l'indicateur

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

⁹⁶ 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°XXXVI.

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 entière⁹⁷.

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)

⁹⁷ 6h30 deviendra 7h, 6h15 deviendra 6h, etc.

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

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [37]

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.

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° XXVI, 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 »⁹⁸ 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° XXVI.

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.

⁹⁸ 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).

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)

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

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [37]

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.

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'année⁹⁹. 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).

⁹⁹ Par exemple, une journée durant la période de préparation des examens, une journée en début de semestre, et une journée durant les vacances.

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 au sens de la Directive (CBH, 2008 : 7) 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)
- Inspiré des exigences de la Directive de la CBH

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

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [37]

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.

Par professionnel qualifié, le présent indicateur fait référence aux qualifications a, b et c de la Directive (CBH, 2008 : 7).

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

Méthode

Pour calculer cet indicateur, faire cette mesure lors d'une semaine avec un horaire normal tel que décrit dans l'indicateur n°XXXVI. 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 entière¹⁰⁰. 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

Selon la Directive, « [...] la présence de personnel qualifié durant la plus grande partie des heures d'ouverture est requise » (CBH, 2008 : 8). La valeur de référence peut donc être un taux de présence de 100%. Cela est bien sûr à nuancer en fonction des ressources de la bibliothèque.

Sources

- Inspiré des exigences de la Directive de la CBH

XLI. Disponibilité des titres demandés

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [39]

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° XV.

¹⁰⁰ 6h30 deviendra 7h, 6h15 deviendra 6h, etc.

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° XV 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° XV, 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° XV 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)

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

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [39]

Finalité de l'indicateur

Il fait partie des nombreux indicateurs liés à l'objectif [39]. 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° XX.

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° XVII. 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° XX, 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 connexions¹⁰¹ (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.

¹⁰¹ Soit 14'112,34 usages.

Sources

- Inspiré de l'indicateur n° XX
- Inspiré des exigences de la Directive de la CBH

XLIII. Nombre de prêts par membre de la population cible

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [39]

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'usagers, ce qui n'est pas le cas ici.

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

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 faible¹⁰², 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).

Sources

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

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

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [39]

¹⁰² Cf. Indicateur n° IV

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° XLI.

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'utilisation¹⁰³, 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.

¹⁰³ i.e. ceux décrits dans la définition de l'indicateur n°XX

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.

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)

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

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [39]

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)

XLVI. Délai médian de recherche des documents en magasin

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [42]

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 »¹⁰⁴ 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 moyenne des deux données centrales¹⁰⁵. 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.

¹⁰⁴ 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).

¹⁰⁵ 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.

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)

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

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [44]

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 »¹⁰⁶, 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° XLVIII.

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 de la Directive de la CBH

XLVIII. Exactitude du rangement

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [44]

¹⁰⁶ 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).

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)

XLIX. Coût par document acquis

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [45]

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.

Méthode

Effectuer cette mesure durant une semaine d'utilisation « normale »¹⁰⁷ 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° L. 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 de la Directive de la CBH

¹⁰⁷ 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).

L. Temps de préparation des documents

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [45]

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.

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 centrales¹⁰⁸. 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.

¹⁰⁸ 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.

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)

LI. Vitesse d'acquisition

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [45]

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° XLIX.

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 centrales¹⁰⁹. 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 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.

¹⁰⁹ 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.

Sources

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

LII. Pourcentage du temps de travail consacré à la promotion

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [47]

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° XXVI. 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 de la Directive de la CBH

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

(Indicateur facultatif)

Objectif associé : [48]

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 »¹¹⁰ 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 présumera que la communication est 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 de la Directive de la CBH

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

(Indicateur obligatoire)

Objectif associé : [49]

¹¹⁰ 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).

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 la Directive, 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 de la Directive de la CBH
- Objectif 1.1 (BAnQ, 2006 : 11)

7.5.2 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 de points bien précis de la Directive et auxquels peut répondre par oui ou par non le responsable de la bibliothèque.
- Ceux qui impliquent un questionnaire suivi d'un traitement particulier.

Satisfaction des usagers

Objectifs associés : [3, 4, 9, 10, 11, 12, 14, 22, 23, 29, 30, 32, 35, 36, 38, 39, 44]

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 public¹¹¹. 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 (sauf en ce qui concerne [p]¹¹²), 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. La bibliothèque fournit un équipement moderne qui vous permet un accès facile aux informations dont vous avez besoin. [4]
- e. Les bases de données en ligne de la bibliothèque sont rapidement accessibles depuis le site *web* de la bibliothèque. [9]
- f. Des outils de repérage conviviaux vous permettent de trouver par vous-même ce que vous cherchez en ligne. [9]**

¹¹¹ 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.

¹¹² [p] Pour cet indicateur, la question doit être posée aux collaborateurs de la bibliothèque, pas aux usagers.

- g. Les périodiques électroniques en ligne de la bibliothèque sont rapidement accessibles depuis le site *web* de la bibliothèque. [10]
- h. 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. [10]
- i. **Le site *web* de la bibliothèque vous permet de repérer ce que vous recherchez de façon autonome. [10]**
- j. **Les réponses données par le service de référence en ligne sont satisfaisantes. [11]**
- k. Le service de référence en ligne est clairement identifiable depuis le site *web* de la bibliothèque. [11]
- l. **Le service de référence sur place offre une réponse fiable à vos problèmes rencontrés dans l'utilisation de la bibliothèque. [12]**
- m. Le personnel du service de référence est compétent et capable de répondre à vos questions. [12]
- n. Les cours de formation de la bibliothèque vous permettent de mieux utiliser les outils de recherche et la documentation à votre disposition. [14]
- o. **La bibliothèque vous aide à développer vos capacités à rechercher l'information dont vous avez besoin pour votre travail ou vos études. [14]**
- p. **Votre établissement fournit, selon vous, un support informatique de qualité pour les besoins de la bibliothèque. [22]** (Ne concerne que les collaborateurs de la bibliothèque)
- q. De manière générale, le personnel de la bibliothèque est compétent et capable de répondre à vos questions. [23]
- r. **La bibliothèque fournit un espace de travail tranquille. [29]**
- s. **La bibliothèque fournit des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe. [30]**
- t. La bibliothèque fournit un espace de travail adéquat pour le travail et la recherche sur le *web*. [32]
- u. **Les horaires de la bibliothèque sont suffisamment étendus. [36]**
- v. Les types de supports de la documentation (DVD, CD, livres, périodiques, livres audio, etc.) répondent à vos besoins. [38]

- w. La bibliothèque fournit les documents imprimés dont vous avez besoin pour vos travaux. [39]
- x. La bibliothèque fournit les ressources électroniques dont vous avez besoin pour vos travaux. [39]
- y. La bibliothèque fournit les revues électroniques ou papier correspondant à vos besoins pour vos travaux. [39]
- z. Le classement des documents est convivial et vous permet de trouver par vous-même ce que vous cherchez. [44]**

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 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 de la Directive, 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 usagers 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 usagers est essentielle au bon fonctionnement du service et pour répondre aux exigences de la Directive.

Sources

- B.2.4.2 (ISO, 2008 : 61)
- B.2 (Poll, Boekhorst, 2008 : 105)
- Inspiré de LibQUAL+ (ARL, 2009)

Application de points précis de la Directive

Objectifs associés : [5, 6, 15, 16, 18, 19, 20, 23, 26, 33, 35, 40, 41, 43, 48, 50, 51]

Finalité des indicateurs

Ces indicateurs sont directement inspirés de la Directive (CBH, 2008), 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 divers chapitres de la Directive pour répondre aux objectifs. Ce sont majoritairement des objectifs de gestion dont la CBH 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 CBH 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 possède un catalogue en ligne accessible 24/7. [5]

Le catalogue doit être disponible sur Internet pendant toute l'année. Ne sont tolérées que des coupures occasionnelles dues à la maintenance informatique.

bb. La bibliothèque possède un catalogue faisant partie de l'un des catalogues IDS ou de RERO. [6]

cc. La bibliothèque a un responsable nommé à la formation des usagers. [13]

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.

dd. La formation est intégrée au cursus de tous les étudiants. [15]

Dans ce cas, si une partie des étudiants n'a pas de formation intégrée à leur cursus, la réponse est « Non ».

ee. Existence d'un document ou d'une procédure formalisant l'annonce de toute nouvelle publication à la bibliothèque de l'établissement. [16]

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.

ff. Existence d'un accord écrit concernant l'archivage des travaux de bachelor et master. [18]

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.

gg. Les résultats issus des indicateurs sont les mêmes d'une succursale à l'autre. [19] (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 liés à la Directive, 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.

hh. Les objectifs de cette Directive sont remplis par le réseau pris dans son ensemble. [20] (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, toutes les missions et tous les objectifs de la Directive y sont assurés.

ii. La direction de la bibliothèque est assurée par un professionnel de niveau a ou b. [23]

Les niveaux a et b correspondent à ceux de la Directive (CBH, 2008 : 7).

jj. La bibliothèque se trouve sur un lieu de passage dans l'établissement. [26]

Par lieu de passage, cet indicateur entend un endroit du ou des bâtiments devant lequel les personnes fréquentant l'établissement sont susceptibles de passer très fréquemment.

kk. La bibliothèque est accessible à tous les usagers. [26]

Il est question ici d'un accès assuré pour les personnes physiquement handicapées se déplaçant en chaise roulante.

ll. Séparation physique entre *front* et *back-office* [33]

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.

mm. La bibliothèque possède les lecteurs correspondant à tous les supports qui contiennent de l'information à disposition du public. [35]

Autrement dit, tous les documents disponibles à la bibliothèque doivent être consultables sur place.

nn. La bibliothèque fait partie d'un consortium. [40]

La bibliothèque fait partie d'un consortium pour les acquisitions de licences pour les bases de données et les périodiques électroniques.

oo. Existence d'un document écrit validant, par la direction de l'établissement, la politique d'acquisition. [41]

La politique d'acquisition doit également faire l'objet d'un document écrit.

pp. La bibliothèque utilise une méthode de classement universelle. [43]

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.

qq. La bibliothèque participe régulièrement à des séances avec les directions administratives et pédagogiques de l'établissement. [48]

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.

rr. La bibliothèque se soumet de manière régulière à des évaluations de la qualité de son service. [50]

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.

ss. Des décisions sont prises en fonction de ces contrôles. [51]

Cette exigence sera remplie si les « contrôles qualité » tels que décrits dans l'indicateur [rr] 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 ».

Interprétation des résultats

Pour remplir les exigences de la Directive de la CBH, 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 de la Directive.

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 – z] traités plus haut.

tt. Pourcentage des usagers répondant « Pas suffisamment d'aide ».

Objectif associé : [12]

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 – z]. Cet indicateur doit être affiné par les réponses aux autres indicateurs qualitatifs et quantitatifs de cet objectif.

UU. Pourcentage des usagers ayant appris au moins deux nouvelles sources

Objectif associé : [12, 14], obligatoire pour [12]

Définition de l'indicateur

Il s'agit du pourcentage des usagers ayant répondu « Deux ou plus » à la question :

- [12] « Lors de votre dernière question au service de référence sur place, combien de nouvelles sources bibliographiques avez-vous découvertes ? »

ou

- [14] « 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.

[12] Il indique que le service de référence est efficace et fiable.

[14] 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 – z]. Cet indicateur doit être affiné par les réponses aux autres indicateurs qualitatifs et quantitatifs de ces objectifs.

Sources

1. (Novotny, Rimland, 2007)

7.6 Le Benchmarking

« *No Library exists in isolation* » (Brophy, 2006 : 147)

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 institutions¹¹³ 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 CBH 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 CBH. 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.

¹¹³ Dans notre cas, les bibliothèques HES.

8. Conclusion

Si l'on se base sur les objectifs généraux fixés pour ce travail, le bilan du travail est, de mon point de vue, positif. En effet, il fournit un outil d'évaluation quasi prêt à l'emploi suite à une analyse des pratiques relatées dans la littérature.

Ainsi, j'ai pu proposer 101 indicateurs adaptés à la situation particulière des HES suisses. Ceux-ci permettront, au travers de leur utilisation par les bibliothèques, de les mesurer face aux exigences de la Directive, et c'était là leur but premier. Leur définition a été, et de loin, la tâche la plus compliquée qu'il m'a fallu effectuer, mais elle est extrêmement importante pour la suite des opérations sur le terrain. En effet, sans cela, la volonté d'avoir une image instantanée de la situation des bibliothèques suisses est impensable.

Le point central de ce travail aura été la « traduction » de la Directive en objectifs, c'était le point de départ de la sélection d'indicateurs et il ne fallait ni oublier un aspect, ni se perdre dans les paragraphes forcément plus politiques que devait contenir ce document. Un manque à ce niveau-là se serait répercuté sur toute la sélection qui suivait. Il était indispensable dans cette liste d'objectifs de faire figurer de manière complète toutes les exigences que la CBH avait indiquées de manière explicite ou non.

La définition de valeurs de référence pour chaque indicateur, autre objectif de ce travail, n'a pu être réalisée que de manière partielle, dans le sens où il était extrêmement difficile de fournir des valeurs à atteindre sans faire une enquête approfondie auprès des bibliothèques HES. Il est même apparu très clairement que ces réelles valeurs de référence ne pourront être définies qu'après une première récolte de données avec ces indicateurs. Si je l'avais fait dans ce travail, elles n'auraient été qu'une suite de valeurs très théoriques et probablement éloignées de la réalité, ce qui aurait constitué une perte de temps, non seulement dans ce mandat mais également pour le mandant. Les valeurs données sont donc des indications de ce qui a pu être constaté dans d'autres cas, souvent différents de celui des HES ; elles pourront servir de base à l'établissement futur de références.

On peut encore signaler que pour avoir réellement un outil utilisable directement, une phase de tests aurait été idéale, car même si les indicateurs proviennent, pour la majorité, de la littérature et ont donc été éprouvés dans d'autres institutions, il reste cette incertitude-là qu'il s'agira de lever rapidement.

Suite à ce travail, il sera important, pour la CBH, de commencer rapidement à mener des tests avec une sélection de ces indicateurs pour se représenter précisément les implications en ressources matérielles et humaines qu'ils exigent. Puis, si une application à grande échelle est décidée, une communication importante auprès des bibliothécaires devra être entreprise en parallèle aux diverses mesures, ceci afin de bien préciser ses buts et d'éviter que chacun utilise les résultats dans ses propres négociations internes. Ces indicateurs forment un outil qui doit être utilisé dans une perspective stratégique globale et à long terme. Cela implique que les effets de ces évaluations ne seront pas visibles rapidement mais fourniront la matière nécessaire à des décisions constructives pour l'ensemble du réseau HES. C'est dans ce but qu'une pratique de *benchmarking* des bibliothèques HES devrait être mise en place dès les premières mesures.

Pour finir, ce travail aura eu deux grandes qualités à mes yeux : premièrement de me permettre d'approfondir le cours d' « évaluation de la performance des SID » suivi durant ma formation et ainsi de mettre en pratique des notions théoriques ; deuxièmement de mener un projet pour un mandant d'envergure nationale, dont les conclusions devraient avoir une importance dans bon nombre de bibliothèques. Cette perspective a été un élément extrêmement motivant pour moi, ce d'autant plus qu'il m'a été donné de présenter mon travail devant un public important, me permettant ainsi de nouer des contacts très intéressants.

Bibliographie

Articles et monographies

ABID, Abdelaziz. Techniques d'évaluation des ressources documentaires des bibliothèques universitaires. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1983. Vol. 28, no 1. P. 5-25

BÉRARD, Raymond. L'évaluation des personnels dans les bibliothèques d'enseignement supérieur : espoirs et doutes. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2008, vol. 53, no 3, p. 69-74

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. *Measuring library performance: principles and techniques*. London : Facet Publishing, 2006. xxiii, 242 p.

BLIXRUD, Julia C. Le programme statistique de l'association des bibliothèques de recherche (ARL) : des statistiques descriptives à la mesure de la performance. In : *IFLA - The official website of the International Federation of Library Associations and Institutions* [en ligne]. 67th IFLA Council and General Conference (2001, Boston). <http://www.ifla.org/IV/ifla67/papers/034-135f.pdf> (consulté le 02.06.2009)

COLAS, Alain. L'enquête statistique annuelle à l'épreuve du changement. In : *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2006, vol. 51, no 6, p. 60-65

CONFÉRENCE DES RECTEURS DES HAUTES ÉCOLES SPÉCIALISÉES SUISSES (KFH). *Stratégie de la KFH 2007-2012*. Berne : KFH, 2006. 5 p.

CONFÉRENCE DES RECTEURS DES HAUTES ÉCOLES SPÉCIALISÉES SUISSES. COMMISSION SPÉCIALISÉE DES BIBLIOTHÈQUES (CBH). *Directive pour la bibliothèque HES*. Berne : KFH, 2008. 9 p. Disponible en Annexe 2.

CONSEIL SUPÉRIEUR DES BIBLIOTHÈQUES (CSB). La Mesure et l'évaluation des résultats des activités des bibliothèques : extrait du Rapport annuel du Conseil supérieur des bibliothèques (1994). In : *ENSSIB – Bibliothèque numérique* [en ligne]. 1995. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1100> (consulté le 17.03.2009)

CÔTÉ, Jean-Pierre. L'évaluation et l'amélioration continue des services dans les bibliothèques de l'UQAM. In : CONGRÈS DE L'ABCDEF (1993, DAKAR). *L'évaluation des bibliothèques universitaires dans l'espace francophone : congrès de l'ABCDEF tenu à Dakar les 17/18 mars 1993*. Fribourg : Association des responsables des bibliothèques et centres de documentation universitaires et de recherche d'expression française, 1995. p. 48-66

DALHOUMI, Salah. L'évaluation des bibliothèques universitaires en France : l'étape intermédiaire. In : CONGRÈS DE L'ABCDEF (1993, DAKAR). *L'évaluation des bibliothèques universitaires dans l'espace francophone : congrès de l'ABCDEF tenu à Dakar les 17/18 mars 1993*. Fribourg : Association des responsables des bibliothèques et centres de documentation universitaires et de recherche d'expression française, 1995. p. 37-46

DEUTSCHER BIBLIOTHEKSVERBAND (DBV). *BIX : Der Bibliotheksindex*. Supplément de B.I.T. Online. Wiesbaden : Dinges & Frick, 2008. 56 p. + 8 tableaux

DOLE, Wanda V. LIEBST, Anne. HURYCH, Jitka M. Using performance measurement for decision making in mid-sized academic libraries. *Performance Measurement and Metrics*, 2006, vol. 7, no 3, p. 173-184

GIAPPICONI, Thierry. *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. Paris : Cercle de la librairie, 2001. 223 p. (Bibliothèques)

GIAPPICONI, Thierry. Les dimensions politiques et stratégiques de l'évaluation en bibliothèque. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2008, vol. 53, no 3, p. 6-20

HOSETH, Amy E. We Did LibQUAL+ : Now What? Practical suggestions for maximizing your survey results. *College & Undergraduate Libraries*. 2007, vol. 14, no 3, p. 75-84

INSTITUT FÜR VERWALTUNGS MANAGEMENT (IVM), *Brochure d'information "Benchmarking des Bibliothèques"*. Zürich : Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, 2008. 28 p.

JOUGUELET, Suzanne. Évaluer et mesurer le rôle des bibliothèques universitaires. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2008, vol. 53, no 3, p. 22-28

KNAPP, Amy E. We asked them what they thought, now what do we do? : the use of LibQUAL+(TM) Data to Redesign Public Services at the University of Pittsburgh. In : HEATH, Fred M. KYRILLIDOU, Martha. ASKEW, Consuella (éd.). *Libraries Act on Their LibQUAL+ TM Findings : From Data to Action*. Binghamton, NY : Haworth Information Press, 2004. p. 157-172

KOCH, Christine. *Exploitation benchmarking bibliothèques 2008 : bibliothèques scientifiques [Extraits]*. Zurich : Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften, 2008. Document diffusé de manière restreinte¹¹⁴.

MAFFRÉ DE LASTENS, Jean-Michel. *Développer des indicateurs de performance pour décrire les services et ressources électroniques dans les bibliothèques de recherche américaines : une étude du projet de l'Association of Research Libraries*. 2001. 51p., xxxiii p. Mémoire d'étude, École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (ENSSIB), 2001

MARESCA, Bruno. *Enquête sur les pratiques documentaires des étudiants, chercheurs et enseignants-chercheurs de l'université Pierre et Marie Curie (Paris 6) et de l'université Denis Diderot (Paris 7)*. Paris : Credoc, 2005. 93 p. (Rapports n°238)

MATTHEWS, Joseph R. *Library assessment in higher education*. Westport, Connecticut: London: Libraries Unlimited, 2007. 146 p.

MUET, Florence. *Projet de recherche RSCO ISNet, STRATBIB : Indicateurs stratégiques pour les bibliothèques académiques : rapport de synthèses du Groupe de travail des responsables de bibliothèques académiques, journées de travail du 3 juillet et du 5 septembre 2008*. Genève : Haute École de Gestion de Genève, 2009. 23 p. Document diffusé de manière restreinte.

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.

MV2 CONSEIL. *Enquête auprès des usagers de la bibliothèque universitaire de Paris 8 : pratiques, opinions et satisfaction* [en ligne]. Paris : MV2 Conseil, Bibliothèque universitaire Paris 8, 2007. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1163> (consulté le 02.06.2009)

¹¹⁴ Bien qu'aucune indication de confidentialité ne soit mentionnée sur le document même, lorsque l'on m'a remis ce document, on m'a expressément demandé de ne diffuser que des résultats médians, sans mentionner le nom d'institutions.

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

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)

RENOULT, Daniel. Enquêtes de publics dans les bibliothèques universitaires : Où en sommes-nous ? *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2006. Vol. 51, no 2, p. 5-9

ROCHON. Colette. ROMIER, Guillaume. Le benchmarking. In : *IDECQ – Saint-Etienne* [en ligne]. http://idecq.fr/nos_dossiers/dossiers/benchmarking.htm# (consulté le 06.02.2009)

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. Document diffusé de manière restreinte.

WOLF, Dominique. LibQUAL+ en France : un outil pour l'évaluation de la qualité des services en bibliothèque. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2008, vol. 53, no 3, p. 39-47

Sites Internet

ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES (ARL). *LIBQUAL+TM : charting library service quality* [en ligne]. Cop. 2009. <http://www.libqual.org/> (consulté le 28.05.2009)

BIBLIOTHÈQUE INFORMATION SUISSE (BIS). *Statistique des bibliothèques* [en ligne]. http://www.bbs.ch/xml_1/internet/fr/application/d55/f83.cfm (consulté le 10.03.2009)

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 04.05.2009)

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)

COUNTER. *Counter : online usage of networked electronic resources* [en ligne]. <http://www.projectcounter.org/index.html> (consulté le 10.03.2009)

DEUTSCHER BIBLIOTHEKSVERBAND (DBV). *BIX : Der Bibliotheksindex* [en ligne]. <http://www.bix-bibliotheksindex.de> (consulté le 18.06.2009)

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_bibl/biblio_universite/biblio_univ02-03_06-07.htm (consulté le 12.05.2009)

OFFICE FEDERAL DE LA STATISTIQUE (OFS). *Statistique suisse – Office fédéral de la statistique* [en ligne]. Statistiques 2008¹¹⁵ (données 2007). cop. 2009. <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index.html> (consulté le 17.05.2009)

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 04.05.2009)

ROCHON, Colette. ROMIER, Guillaume. Le benchmarking. In : *IDECQ – Saint-Etienne* [en ligne]. http://idecq.fr/nos_dossiers/dossiers/benchmarking.htm# (consulté le 10.03.2009)

Bibliographie indicative

BARRAL, Sabine. *Indicateurs d'usages des ressources électroniques* [en ligne]. Paris : Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. Sous-direction des bibliothèques et de l'information scientifique, 2007. http://www.sup.adc.education.fr/bib/acti/electro/mission_barral.pdf (consulté le 17.06.09)

FISCHER, Martin. LEUTHOLD, Juliette. *Formation, recherche et innovation 2008–2011 : assurer la durabilité et améliorer la qualité, stimuler la compétitivité et la croissance : principes directeurs, objectifs et moyens préconisés par le Conseil fédéral* [en ligne]. Berne : OFFT, Service d'État à l'éducation et à la recherche, 2007. <http://www.sbf.admin.ch/hm/dokumentation/publikationen/sbf/BFI-Leporello-fr.pdf> (consulté le 01.04.09)

FORSMAN, Rick B. The evolution and application of assessment strategies at the University of Colorado Health Sciences Center. In : HEATH, Fred M. KYRILLIDOU, Martha. ASKEW, Consuella (éd.). *Libraries Act on Their LibQUAL+ TM Findings : From Data to Action*. Binghamton, NY : Haworth Information Press, 2004. p. 73-82

HERNON, Peter. Quality: new directions in the research. *The Journal of Academic Librarianship*. 2002, vol. 28, no 4, p. 224–231

VAN HOUSE, Nancy A. WEIL, Beth T. McClure, Charles R. *Measuring academic library performance: a practical approach*. Chicago : American Library Association, 1990. 182 p.

WEINER, Sharon A. Library quality and impact: is there a relationship between new measures and traditional measures? *The Journal of Academic Librarianship*. 2005, vol. 31, no 5, p. 432–437

¹¹⁵ 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.

- Nombre d'enseignants dans l'école [I]
- Nombre de chercheurs dans l'école [I]
- Nombre d'étudiants dans l'école [I]
- Nombre d'autres employés de l'école [I]
- Nombre annuel de prêts à des usagers externes [II]
- Nombre annuel total de prêts (G59) [II, XLII]
- Nombre total d'usagers de la bibliothèque (B4) [IV]
- Nombre total de membres de la population cible [IV, X, XI, XII, XXVI, XXX, XXXIV, XLI, XLII]
- Total des frais d'acquisitions de documents sur support électronique (E32) [VI]
- Total des frais d'acquisition de documents (E31) [VI, XXI]
- Temps nécessaire pour le traitement complet d'une demande de prêt interbibliothèque (envoi) [IX]
- Nombre annuel total de demandes de prêt interbibliothèque (envoi) [IX]
- Total des accès aux bases de données (G71) [X]
- Total des accès aux périodiques électroniques (G72) [XI]
- Nombre de questions au service de référence sur place [XII]
- Nombre de questions au service de référence en ligne [XII]
- Liste des titres des publications des membres de l'école [XV]
- Nombre annuel total de documents prêtés se trouvant en magasins fermés [XVI]
- Nombre total de documents empruntables se trouvant en magasins fermés [XVI]
- Budget de l'institution de rattachement [XIX]
- Budget de la bibliothèque [XIX]
- Nombre d'usages de la bibliothèque [XX, XLI]
- Total des dépenses courantes (E26) [XX, XXI]
- Total des dépenses immobilières (E29) [XX]
- Niveau de qualification des employés [XXV]
- Nombre annuel d'EPT de la bibliothèque (C10) [XXVI, XXVII]
- Nombre de jours d'ouverture sur une année (D20) [XXVII]
- Nombre de collaborateurs en personne physique, pas EPT [XXIX]
- Nombre d'heures de formation suivie par les collaborateurs [XXIX]
- Taille de la collection, en nombre de documents physiques [XXX]
- Nombre de documents se trouvant en libre accès [XXX]
- Nombre de place de travail pour le travail individuel [XXXI]
- Nombre de place de travail pour le travail en groupe [XXXI]
- Nombre de postes de travail avec accès à Internet [XXXIV]
- Surface publique de la bibliothèque en m² (D16) [XXXV]
- Durée d'ouverture hebdomadaire (D21) [XXXVI, XL]

Annexe 1

- Nombre annuel de visites de la bibliothèque (B5) [XLVII]
- Nombre de questions concernant le classement [XLVII]
- Salaire des employés [XLIX]
- Nombre d'heures de travail effectuées pour la promotion du service [LII]
- Nombre annuel d'implications dans les milieux professionnels régionaux, nationaux ou internationaux [LIV]

Annexe 2

Directive pour la bibliothèque HES

(VERSION DEFINITIVE, OCTOBRE 2008)

Contexte général, objectif de la Directive

La bibliothèque HES d'aujourd'hui et de demain est un centre multimédia, un centre d'information et un lieu de formation.

La mise en place de l'espace européen de l'enseignement supérieur qui découle de la Déclaration de Bologne, signée par la Suisse, a deux conséquences majeures sur les bibliothèques HES :

- a. La part de travail personnel nettement plus significative, attendue des étudiants¹¹⁶, a pour effet que la bibliothèque HES acquiert une importance de plus en plus grande, en tant que centre de ressources informationnelles, d'une part, que centre de compétences en matière de formation à la recherche documentaire, d'autre part ;
- b. L'introduction des masters, quant à elle, nécessite l'utilisation de ressources informationnelles d'une qualité scientifique irréprochable, de même que des compétences élevées parmi le personnel des bibliothèques HES.

En outre, les bibliothèques HES, en leur qualité d'infrastructures de soutien à l'enseignement et à la recherche appliquée, représentent un élément déterminant dans la procédure d'accréditation des écoles par la Confédération. Elles offrent des prestations de qualité au corps professoral et aux étudiants. Il est également souhaitable que les services proposés par les bibliothèques HES soient harmonisés, tout en tenant compte des spécificités propres à chaque filière, à chaque établissement, à chaque HES.

La Commission spécialisée des bibliothèques HES propose par conséquent une Directive, à l'usage des HES ; cette Directive est un document officiel entériné par la KFH, faisant partie des « Recommandations de la KFH¹¹⁷ », qui est valable pour les sept Hautes écoles spécialisées. De concert avec ses compléments, un tel instrument a pour objectifs :

¹¹⁶ Dans ce document, toute désignation de personne, de statut et de fonction vise indifféremment l'homme ou la femme

¹¹⁷ <http://www.kfh.ch/> section « Recommandations de la KFH »

Annexe 2

De permettre une évaluation de la qualité des services et des infrastructures offerts ;

- De permettre à chaque bibliothèque HES de mesurer l'écart qui la sépare des exigences à remplir, afin d'envisager les moyens à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs fixés ;
- De réduire, ce faisant, les écarts qui existent entre les bibliothèques HES, en matière de prestations et d'infrastructures documentaires offertes aux usagers ;
- De proposer les critères d'évaluation propres aux bibliothèques HES, à mettre en œuvre de façon régulière et en particulier lors des procédures d'accréditation des écoles par la Confédération.

La présente Directive est complétée par des indicateurs permettant de mesurer l'efficacité des bibliothèques HES (gestion de la qualité) :

1. Indicateurs de performance bibliothéconomique ;
2. Indicateurs qualité
3. Indicateurs liés au pilotage des enjeux stratégiques¹¹⁸.

Références

La présente Directive prend appui sur quatre documents principaux :

- INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. *Normes pour les bibliothèques universitaires*. The Hague : IFLA Section of University Libraries, 1986. P. 17-22 (version française)
- KFH, Commission spécialisée des bibliothèques. *Projet d'une structure pour des directives pour bibliothèques de HES*. Berne : CSHES, Commission spécialisée des bibliothèques, 2007. 4 p.¹¹⁹
- VAJ, Daniela. *Les bibliothèques de la Haute École spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO) : évaluation et recommandations en vue de l'amélioration des services offerts*. Genève : Haute École de gestion, Département Information et documentation, 2000. 67 p. + annexes¹²⁰
- ZÜRCHER HOCHSCHULE WINTERTHUR. *Policy für die Hochschulbibliothek ZHW*. Version 1.0. Zurich : ZHW, 2006. 4 p.¹²¹

¹¹⁸ L'élaboration de ces indicateurs sera effectuée par la CBH, une fois la présente Directive validée officiellement par la KFH

¹¹⁹ Document de travail rédigé par M. Copetti et U. Greiner, au tout début des réflexions en la matière

¹²⁰ Cette étude a été réalisée en 2000 par la filière Information documentaire (nom actuel) de la Haute École de gestion de Genève, sur mandat de la HES-SO. Elle propose des directives qui sont le fruit d'une comparaison entre la situation des bibliothèques de la HES-SO en 2000 et les données relatives aux bibliothèques universitaires suisses et européennes. En outre, les indications fournies par la littérature spécialisée et les normes existant au niveau international ont également été analysées de façon détaillée

¹²¹ Document élaboré par Hanspeter QUENZER le 5.4.2005 et modifié le 31.1.2006 ; il est signé par le recteur et le directeur administratif de la ZHW

Missions

Contexte

La mission de la bibliothèque HES s'inscrit dans la stratégie et le processus qualité de la KFH, de la HES dont elle fait partie et de l'école à laquelle elle appartient. La bibliothèque HES souscrit donc totalement à la mission et à l'orientation stratégique des HES, telles que définies dans le document intitulé « Stratégie de la KFH, 2007-2012 » :

1 Mission

- 1. Les HES permettent à une part élargie de la population d'acquérir une formation dans une haute école et soutiennent ainsi le développement de la société, de l'économie et de la culture.*
- 2. L'enseignement et la recherche des HES sont orientés vers des champs professionnels et la pratique.*
- 3. Les HES font partie du système suisse de l'enseignement supérieur et de l'espace européen des hautes écoles et de la recherche.*

2 Orientation stratégique des domaines d'activité des HES

- 4. Les HES couvrent différents domaines de spécialisation et mettent à profit l'interdisciplinarité dans l'enseignement et la recherche.*
- 5. Les HES dispensent une formation orientée vers l'application pratique et mettent sur le marché du travail des professionnel-les et des cadres très qualifiés. Leur formation supérieure est basée sur l'apprentissage avec maturité professionnelle, la maturité gymnasiale ou professionnelle associée à d'autres qualifications professionnelles acquises en complément.*
- 6. La recherche réalisée dans les HES est un maillon important de la chaîne de l'innovation, elle met à jour et renforce la dimension scientifique de l'enseignement dispensé.*
- 7. Dans leurs offres et leurs réglementations, les HES tiennent compte des cultures et réalités spécifiques aux différents domaines.*
- 8. Les HES mettent leur expertise et leur savoir-faire à la disposition de la société, de l'économie et de la culture sous la forme de prestations de services.*

Mission de la bibliothèque HES

La bibliothèque HES est une bibliothèque scientifique, composante essentielle des infrastructures mises à disposition des professeurs, chercheurs et étudiants principalement, dont elle satisfait les besoins en matière d'accès à l'information.

Annexe 2

Elle a pour mandat

- De sélectionner, d'acquérir, de gérer, de conserver des collections de documents sur différents supports et diverses ressources informationnelles ;
- De fournir un accès à des ressources informationnelles externes, en ligne en particulier ;
- D'assurer, de faciliter la mise à disposition de ces collections et l'accès à ces ressources, au moyen d'instruments adéquats ;
- D'accueillir, d'informer, d'orienter et d'assister les usagers dans leurs recherches d'information ;
- D'assurer la formation des usagers à la recherche documentaire, en particulier à l'emploi des technologies permettant l'accès à l'information ;
- De favoriser la diffusion de l'information, tout particulièrement en accroissant l'utilisation de ces documents et ressources au moyen d'activités de promotion et en coopérant avec d'autres bibliothèques qui concourent aux mêmes objectifs

dans le but de

- Fournir à ses usagers des ressources informationnelles et des prestations qui enrichissent les processus d'acquisition des connaissances et stimulent la recherche appliquée, afin de soutenir activement l'enseignement, l'autoformation et la recherche ;
- Faire de la bibliothèque HES un centre de compétences et un lieu d'activité dynamiques, assurant la fourniture de ressources informationnelles pertinentes qui stimulent l'innovation scientifique et artistique, tout en assurant la diffusion de cette dernière.

Usagers

La bibliothèque HES travaille en réseau et inscrit ses activités dans une logique de coopération ; les publics auxquels elle a affaire sont dès lors très larges et diversifiés. Néanmoins, l'offre de la bibliothèque HES est définie par rapport aux besoins de l'établissement qui l'abrite : elle s'adresse prioritairement aux usagers institutionnels que sont les professeurs ou chargés de cours, les chercheurs et les étudiants :

Besoins du corps professoral (enseignement, prestations)

- Accéder à l'information relative à ses domaines de compétences, pour concevoir, développer et innover en matière d'enseignement, tout particulièrement en matière d'enseignement à distance ;
- Disposer d'un centre de compétences dans le domaine de la formation à la recherche documentaire ;
- Disposer de ressources informationnelles spécialisées lui permettant de se tenir au courant de l'actualité dans ses domaines de compétences, afin de pouvoir fournir des prestations de qualité aux tiers (mandats, formation continue) et de développer des contacts avec les milieux professionnels et économiques.

Besoins du chercheur

- Accéder à l'information relative à ses domaines de compétences, pour concevoir, développer et innover en matière de recherche appliquée ;
- Disposer de ressources informationnelles spécialisées fiables et actualisées, afin de réaliser des travaux de recherche appliquée dans des conditions optimales.

Annexe 2

Besoins de l'étudiant

- Accéder rapidement aux documents de référence pour ses cours ;
- Disposer de ressources informationnelles spécialisées qui le soutiennent dans l'élaboration de ses travaux personnels, de ses travaux de bachelor ou de master ;
- Disposer de ressources informationnelles spécialisées lui permettant de compléter sa formation ;
- Disposer d'un centre de compétences dans le domaine de la formation à la recherche documentaire ;
- Disposer d'un lieu d'étude optimal, bénéficiant d'une bonne infrastructure.

La bibliothèque HES peut également fournir une offre adaptée au corps professoral et aux étudiants d'autres établissements d'enseignement supérieur, aux entreprises des secteurs public et privé, aux associations ou groupes professionnels actifs au plan local ou régional ; le cas échéant, ces prestations peuvent faire l'objet d'un contrat.

Services

L'accès à l'information et la mise à disposition des ressources informationnelles en fonction des besoins des usagers constituent des objectifs prioritaires. La bibliothèque HES propose une offre en tous points conforme à sa mission, telle que définie plus haut.

La bibliothèque HES est informatisée au moyen de tous les logiciels documentaires appropriés. Elle tire parti du développement des technologies d'accès à l'information, par exemple des caractéristiques du *web 2.0*.

Elle veille tout particulièrement à offrir à ses usagers des services à valeur ajoutée, en particulier un accès adapté aux ressources informationnelles en ligne, un service de référence et un programme de formation des usagers.

Catalogue

Un catalogue accessible en ligne et à distance est mis à disposition de tous les usagers, en particulier par l'intermédiaire du *web*.

Le catalogue correspond aux standards internationaux en la matière et permet des recherches selon de multiples critères. Chaque fois que cela s'avère possible, il fournit un accès en texte intégral aux ressources informationnelles de nature électronique.

Les collections et les ressources informationnelles de la bibliothèque HES sont partie intégrante de l'un des deux catalogues collectifs suisses (RERO ou IDS/NEBIS).

Annexe 2

Prêt interbibliothèque

La bibliothèque HES développe un service de prêt interbibliothèque performant, afin d'optimiser l'utilisation des ressources informationnelles sur une large échelle.

Accès aux ressources informationnelles en ligne

La bibliothèque HES facilite l'emploi de ce type d'information en développant un accès au *web*, organisé et structuré en fonction des besoins des usagers. L'objectif est avant tout de diriger les usagers vers des ressources informationnelles en ligne fiables du point de vue scientifique.

La bibliothèque HES offre une collection, sélective et fiable, de liens établis de manière structurée.

Service de référence

Un service de référence qualifié, à la fois virtuel et proposé sur place, fournit aux usagers institutionnels des prestations individualisées en matière de recherche d'information. Il peut également s'adresser à des usagers externes, moyennant des tarifs selon les prix du marché, établis en accord avec la direction de l'établissement concerné.

Le service de référence permet d'identifier et de localiser des ressources informationnelles par des méthodes de recherche efficaces. Il crée des outils et élabore des produits documentaires spécifiques, afin d'aider les usagers dans leur travail : une place importante est donnée à ceux qui facilitent leur orientation parmi les ressources informationnelles en ligne, en particulier celles qui sont accessibles à partir de leur poste de travail personnel.

Formation des usagers

La bibliothèque HES a une mission pédagogique, en particulier en ce qui concerne la méthodologie documentaire, laquelle comprend l'aptitude à utiliser une bibliothèque, la faculté d'élaborer une bibliographie et la capacité à employer des outils de recherche documentaire multiples. La bibliothèque HES dispose d'un responsable de la formation des usagers. Le personnel est formé à cet effet de manière continue.

La bibliothèque HES met sur pied un programme de formation à la recherche documentaire destiné à ses différentes catégories d'usagers, en particulier au corps professoral, de façon à les rendre suffisamment autonomes. La formation est axée sur les modes d'utilisation des outils de recherche et des ressources informationnelles et

Annexe 2

moins sur leur contenu. Elle fait partie intégrante du programme d'études de chaque étudiant.

Publication

La bibliothèque HES doit être informée de toute publication émanant des membres de son école. L'accès à l'information scientifique produite par le corps professoral et les chercheurs doit être assuré par la bibliothèque HES.

Le rôle de la bibliothèque HES en matière d'archivage des travaux de bachelor et de master doit être défini avec la direction de l'école.

La bibliothèque HES met à disposition de l'école son savoir-faire en matière de structuration et d'organisation de l'information, pour exploiter et mettre en valeur l'information scientifique.

Moyens et infrastructures

Organisation générale

La bibliothèque HES peut prendre la forme d'une bibliothèque centrale répondant aux besoins de ses usagers regroupés sur un campus ou celle d'un réseau de bibliothèques décentralisées. Dans ce dernier cas, la nécessité d'une coordination centrale est avérée, afin de veiller en permanence à la cohérence de l'offre et à la complémentarité des services proposés.

Ressources financières

La bibliothèque HES dispose des ressources financières nécessaires pour remplir sa mission avec vitalité, efficacité et efficience.

L'établissement dont elle dépend met à sa disposition les moyens financiers ordinaires et extraordinaires dont elle a besoin pour pouvoir développer ses collections et donner accès à des ressources informationnelles externes, recruter et retenir un personnel qualifié, ainsi qu'offrir des services et infrastructures adaptés aux besoins évolutifs de ses usagers. Il lui offre également un support informatique de qualité.

Personnel

Pour atteindre ses objectifs et garantir la qualité des services offerts, la bibliothèque HES dispose des moyens adéquats en termes de personnel.

Annexe 2

Chaque bibliothèque HES détermine ses besoins en matière de qualification du personnel, en fonction des spécificités de son établissement, de la nature et de la quantité des ressources informationnelles mises à disposition ainsi que du degré de spécialisation des services qu'elle offre.

Dans tous les cas, le personnel d'une bibliothèque HES possède des qualifications professionnelles acquises au travers d'une formation en information documentaire dûment reconnue :

- a. Niveau Certificat fédéral de capacité d'Agent-e 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 documentaire¹²².

La direction d'une bibliothèque HES est assumée par un professionnel de niveau b ou c.

Le personnel qualifié peut être secondé, pour des tâches courantes non spécifiques ou de nature administrative, par des employés, stagiaires ou étudiants non titulaires d'une formation en information documentaire.

Afin de garantir la qualité des services offerts, l'établissement - respectivement la HES dont il fait partie - maintiennent à un haut niveau de qualification le personnel de la bibliothèque, grâce à une politique de formation continue, adaptée aux besoins dans un contexte hautement évolutif.

Au niveau quantitatif, la dotation en personnel est étroitement liée au nombre d'utilisateurs, au budget d'acquisition, à la quantité de documents et de ressources informationnelles mise à disposition, à la nature des services offerts, ainsi qu'aux projets de développement de la bibliothèque HES ; elle augmente proportionnellement à l'évolution de ces quatre facteurs.

Locaux

L'espace de la bibliothèque HES facilite l'accès à l'information par toutes les catégories d'utilisateurs, tout en permettant la gestion et la conservation des collections de documents.

¹²² Avec l'expérience acquise et la formation continue suivie depuis l'obtention de leur diplôme, les personnes titulaires d'un diplôme ABS/BBS et EBG/ESID sont formellement considérées comme faisant partie de la catégorie b (niveau HES)

Annexe 2

La bibliothèque HES est située au centre de l'établissement dont elle fait partie ou occupe une position centralisée si elle dépend de plusieurs établissements.

La bibliothèque HES propose ses collections en libre-accès ; elle dispose, en conséquence, des surfaces nécessaires à la mise en valeur de ses collections. Les magasins fermés sont réservés à des documents spécifiques à usage et en nombre restreints.

L'espace répond également au besoin des usagers de disposer d'un lieu d'étude où soient réunies les conditions favorables au travail intellectuel, effectué à titre personnel ou en groupe. La zone de consultation et de travail destinée aux usagers propose des places équipées d'une prise électrique et d'un accès à Internet. L'accès au catalogue de la bibliothèque HES, ainsi qu'aux ressources informationnelles en ligne, est possible en tout temps à partir des postes de travail situés dans l'établissement, voire à partir des postes de travail personnels des usagers.

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

La bibliothèque HES dispose de tous les équipements permettant de consulter des informations conservées sur des supports différents et d'accéder à l'information en ligne sous toutes ses formes.

Les installations et les équipements mis à disposition du personnel et des usagers correspondent aux besoins spécifiques d'une bibliothèque.

Heures d'ouverture

La mise à disposition des collections, ressources informationnelles et espaces de consultation ou de travail, de même que la nature des services proposés, impliquent une ouverture de la bibliothèque HES la plus large possible.

Les horaires peuvent varier en fonction des réalités locales, mais la présence de personnel qualifié durant la plus grande partie des heures d'ouverture est requise. Leur distribution dans la journée est établie sur la base d'enquêtes spécifiques, afin d'évaluer les besoins des usagers et le taux de fréquentation effectif.

Ressources informationnelles

Nature

La bibliothèque HES constitue des collections sur différents supports et donne accès à des ressources informationnelles externes, toutes deux fondées sur les nécessités de l'enseignement et de la recherche appliquée, sur les objectifs spécifiques de l'établissement ainsi que, plus largement, sur les besoins des usagers. Elle veille constamment à leur pertinence, de même qu'elle respecte et fait respecter la législation sur le droit d'auteur.

En ce qui concerne les ressources informationnelles externes en ligne, un consortium acquiert des licences d'intérêt général et crée des synergies en matière financière et en termes de contenus.

Politique d'acquisition et de développement

La bibliothèque HES définit par écrit sa politique d'acquisition et de développement des collections et ressources informationnelles, qui est validée par la direction de l'école.

Gestion

La bibliothèque HES veille à la bonne gestion des ressources informationnelles, afin de permettre à chaque usager d'accéder à l'information de manière équitable et efficace, ainsi que d'en disposer le plus rapidement possible lorsqu'il en fait la demande.

La plupart des collections se situe en libre-accès, organisée selon une méthode de classement universelle largement utilisée, adaptée aux besoins des usagers, ainsi qu'aux matières concernées.

Promotion

La bibliothèque HES met en place une politique de promotion des services qu'elle offre à ses usagers, afin d'optimiser l'utilisation des ressources qui lui sont octroyées.

Elle développe des échanges d'information au moyen d'instruments de diffusion pertinents et capables de mettre en valeur les ressources informationnelles dont elle dispose et auxquelles elle donne accès : présence active sur le *web*, expositions thématiques, participation active à des congrès, publication dans des revues spécialisées, rencontres avec les milieux professionnels.

Coopération

Pour assumer son rôle auprès de ses usagers, la bibliothèque HES est en dialogue permanent avec le corps professoral, les chercheurs et les étudiants. Elle est en contact étroit avec les directions pédagogique et administrative de son établissement.

Chaque HES est représentée dans la Commission spécialisée des bibliothèques de la KFH ; chaque représentant réunit les responsables des bibliothèques de sa HES à intervalles réguliers.

Dans le but de renforcer la collaboration aux niveaux régional, national et international, la bibliothèque HES participe activement à des réseaux collectifs suisses, tels que la Conférence des bibliothèques universitaires suisses. Elle s'efforce également de développer les contacts et les échanges avec d'autres réseaux, dans une perspective de collaboration multidisciplinaire.

La bibliothèque HES tire profit de ces différentes formes de coopération, grâce aux synergies ainsi créées, lesquelles bénéficient directement à l'enseignement et à la recherche.

Contrôle de la qualité

La bibliothèque HES fait l'objet d'un contrôle de qualité régulier. Il est basé sur des indicateurs de performance de base et des indicateurs de performance stratégiques spécifiques à une bibliothèque de cette nature. Ces indicateurs de performance sont articulés en fonction de la Statistique suisse des bibliothèques, produite par l'Office fédéral de la statistique.

Au nom de la Commission spécialisée des bibliothèques HES de la KFH (CBH):

Michel Gorin, Elisabeth Müller, Hanspeter Quenzer

Annexe 3

Réponses au courriel envoyé aux bibliothécaires HES et universitaires

Courriel envoyé

Bonjour,

Je suis étudiant de troisième année en Information documentaire à la Haute Ecole de gestion de Genève et je réalise, sous la supervision de Michel Gorin, mon Travail de Bachelor sous la forme d'un mandat pour la Commission des bibliothèques de la KFH. Ce mandat consiste en la détermination d'indicateurs de performance et de qualité se basant sur la Recommandation pour la bibliothèque HES qui vient d'être soumise à la KFH.

Pour mener à bien la mise en contexte de ce travail, j'aurais juste besoin que vous répondiez à une question :

- **Y a-t-il, selon vous, une ou des différences marquantes entre une bibliothèque HES et une bibliothèque universitaire, en termes**
- **De missions/mandat ?**
- **De services proposés ?**
- **De gestion au quotidien ?**
- **Si oui, la(les)quelle(s) et pourquoi ?**

Toute réponse, même courte, me serait d'une grande aide. Pourriez-vous me répondre le plus vite possible (**avant le vendredi 9 avril**) à l'adresse suivante : christophe.bezencon@etu.hesge.ch

En vous remerciant de votre aide, veuillez recevoir mes meilleures salutations

Christophe Bezençon, étudiant ID3B, Haute Ecole de Gestion – Genève, Filière Information documentaire

Réponses de la part des bibliothécaires HES (rendues anonymes)

Bonjour,

Pour répondre à votre question pour votre travail de bachelor, je dirais qu'il n'y a pas de grande différence entre une bibliothèque HES et une bibliothèque universitaire. Les missions, les services et la gestion sont les mêmes. Je relèverais juste le fait qu'actuellement les bibliothèques universitaires ont peut-être des services plus étendus et plus performants car leur fonctionnement en tant que tel est plus ancien et plus développé (ressources matérielles, humaines et financières plus importantes).

Bon courage pour votre travail !

Avec mes meilleures salutations

Bonjour,

Quelle excellente question ! Bien entendu, il n'y a pas de réponse absolue. Officiellement la réponse est "Non, il n'y a aucune différence", mais dans la réalité ce serait plutôt "Non, les Infothèques sont des bibliothèques allégées".

Je vais vous répondre à la suite de vos questions :

Y a-t-il, selon vous, une ou des différences marquantes entre une bibliothèque HES et une bibliothèque universitaire, en termes

De missions/mandat ?

En théorie, les 2 institutions (l'Université et les HES) proposent le même type de diplômes (bachelor et, certificats, master, etc.). Selon cette logique les missions des bibliothèques Unige et des Infothèques HES devraient être les mêmes.

C'est un peu tôt pour m'avancer (et je suis depuis peu de temps en HES), mais j'imagine que les collections en Infothèque demanderaient plus de travail en acquisitions et en gestion des collections. En fait, elles doivent proposer des collections théoriques d'une qualité du même niveau qu'en université, tout en proposant également des extensions "pratiques".

De services proposés ?

La réponse se situerait dans la continuité de ma réponse précédente. En matière de service, les Infothèques doivent également matérialiser l'extension pratique des collections à travers des services supplémentaires plutôt orienté "centre de documentation" en proposant plus de documentation techniques, plus d'abonnements de périodiques et plus de catalogue de fournisseurs des matières enseignées.

Bien entendu selon les matières enseignées cette partie "documentation" est plus ou moins importante.

En fait, comme je suis en train d'organiser la nouvelle infothèque [REDACTED], je compte bien disposer d'un poste de bibliothécaire spécialisé qui serait chargé de la documentation.

De gestion au quotidien ? Si oui, la(les)quelle(s) et pourquoi ?

Il y a une différence majeure et quotidienne d'un écart entre les bibliothèques universitaires et les Infothèques HES : l'importance du personnel et les classes de salaires.

En université, la personne responsable à un titre de "chef" (je crois), alors qu'en HES - pour les mêmes responsabilités donc - le responsable est uniquement "responsable BDA". Malheureusement, cela se répercute en crescendo sur l'ensemble des équipes. Un bibliothécaire responsable, ne peut avoir sous sa charge d'autres bibliothécaires responsables et il n'est possible de disposer que d'un seul BDA spécialisé par Infothèque et ainsi de suite.

Ensuite, nous sommes beaucoup plus dans la spéculation, j'ai déjà entendu à plusieurs reprises que les infothèques doivent avoir un effectif plein temps à 2,8 personnes (280 %), mais je n'ai malheureusement aucun document qui permet de la démontrer. Pour ce point, vous devriez aller en discuter avec le service des

Annexe 3

Ressources humaines de l'État. Les réponses que vous obtiendriez ne manqueront pas de concerner plusieurs personnes.

Il suffit de regarder les réalités des bibliothèques universitaires et des Infothèques HES pour constater que le personnel et l'importance donnée aux locaux sont moins valorisés en HES.

Ainsi, les HES sont supposés être du même niveau que les universités, mais je considère toujours que les centres de documentation sont une des cartes de visites des institutions qu'elles servent. Du point de vue des Infothèques HES, il est évident que les universités ont un niveau de reconnaissance supérieure par rapport aux HES.

Pour terminer sur une opinion personnelle, ces écarts sont assez déplorables, mais pas tant dans l'importance des locaux et du nombre de personnes - car en comparaison les infothèques sont jeunes et la fraîcheur des professionnels en HES permettront de proposer une nouvelle efficacité dans des cadres plus dynamiques -, mais la motivation à en faire autre chose est limitée face à une estimation vue à la baisse des conditions d'engagement.

Bref, je préférerais disposer d'une petite équipe de personnes dont les responsabilités sont reconnues et bien ancrées dans leur cahier des charges que de disposer d'une longue cohorte de personnel peu diplômé.

Sur ce, je vous souhaite bon courage pour votre étude et j'espère qu'elle tiendra compte des éléments clefs susmentionnés.

N'hésitez pas à me solliciter à nouveau si vous avez besoin de compléments d'informations ou si vous avez d'autres questions.

Meilleures salutations

Bonjour

Je vous transmets mes commentaires dans le texte de votre message que Michel Gorin nous a fait parvenir.

Je vous remercie de votre aide et vous souhaite une bonne continuation de votre travail

Y a-t-il, selon vous, une ou des différences marquantes entre une bibliothèque HES et une bibliothèque universitaire, en termes

De missions/mandat ? - oui car souvent les bibl. universitaires sont aussi cantonales et sont toujours multidisciplinaires. Le mandat de SERVICE AU PUBLIC EXTERNE n'est pas aussi contraignant pour les HES (sauf erreur de ma part ou sauf règlements cantonaux ou des écoles en particulier).

Le mandat d'archivage et de CONSERVATION de la documentation (ou d'un type de documents) au titre du patrimoine culturel n'est également pas le même entre une bibl. universitaire et cantonale et une HES. Sauf erreur de ma part, les moyens et les politiques de conservation ne sont pas envisageables dans la majorité des HES.

Annexe 3

De services proposés ? Le service de REFERENCE est souvent absent ou embryonnaire dans les biblio HES (encore question de moyens et de personnel) ;

Le PRÊT INTERBIBLIOTHEQUES complet (demande et fourniture de livres et d'articles) n'est pas à la portée de toutes les bibliothèques HES, qui offrent parfois seulement une partie de ce service.

Les heures d'OUVERTURE sont aussi évidemment plus réduites dans les HES.

De gestion au quotidien ? Oui. Une bibliothèque universitaire possède en général suffisamment de personnel et de moyens pour s'organiser en SECTEURS OU DEPARTEMENTS effectuant des tâches distinctes ou spécialisées. Les HIERARCHIES sont en général plus développées que dans les bibliothèques HES.

Si oui, la(les)quelle(s) et pourquoi ? On peut dire que dans les bibliothèques de taille petite ou moyenne, comme le sont celles des HES, la SUBDIVISION DES TÂCHES est presque impossible. Le personnel doit tout faire et surtout, il passe beaucoup de temps à l'ACCUEIL et au PRÊT ; quand il n'est pas constamment accessible, car le bureau et le guichet d'accueil sont un seul lieu.

Le CATALOGAGE est aussi une activité qui "phagocyte" beaucoup (trop selon moi) de temps dans les HES.

Un directeur ou responsable d'une bibliothèque d'HES, dans un institut, devra forcément s'impliquer dans les TÂCHES QUOTIDIENNES (supervision ou même exécution) ; par contre, l'ELABORATION de STRATEGIES de développement et budgétaires sera LIMITEE voire dépendante totalement de la direction de l'institut.

Également limitée ou inexistante l'activité de REPRESENTATION nationale ou internationale (déléguées en général à des commissions représentatives).

Enfin, il me semble que la dimension "politique", au sens large, peut avoir plus de poids et d'influence sur les directions des biblio universitaires.

Bonjour Monsieur,

Je travaille en qualité de bibliothécaire à la [REDACTED].

Voici nos réponses :

Y a-t-il, selon vous, une ou des différences marquantes entre une bibliothèque HES et une bibliothèque universitaire, en termes

De missions/mandat ? NON

De services proposés ? NON

De gestion au quotidien ? NON

Si oui, la(les)quelle(s) et pourquoi ? Notre bibliothèque est une bibliothèque associée à la BCU [REDACTED] et c'est elle qui nous chapeaute, nous guide, nous forme. Nous sommes une bibliothèque associée au même titre que les bibliothèques sises à l'Université de [REDACTED] et donc nous possédons les mêmes informations, les mêmes droits, avons les mêmes cours de bibliothéconomie,... ; par exemple, nous formons nos étudiants de 1^{ère} année à « la découverte et l'emploi » de la bibliothèque avec l'aide de deux personnes de la Centrale.

Annexe 3

Je reste à votre disposition pour de plus amples renseignements.

Recevez mes meilleures salutations

Bonjour,

Voici mes réponses à vos questions :

Y a-t-il, selon vous, une ou des différences marquantes entre une bibliothèque HES et une bibliothèque universitaire, en termes

De missions/mandat ? Fondamentalement, non

De services proposés ? Nous avons peut-être une plus grande proximité et une meilleure connaissance de notre public, ce qui nous permet de lui offrir des services plus personnalisés dans certains cas

De gestion au quotidien ? Non ; il peut toutefois y avoir des différences en raison de la taille de la bibliothèque

Avec mes meilleures salutations.

Bonjour M. Bezençon,

Vous trouvez mes réponses en couleur bleu clair après chaque question.

Mes salutations les meilleures et bon travail.

Y a-t-il, selon vous, une ou des différences marquantes entre une bibliothèque HES et une bibliothèque universitaire, en termes

De missions/mandat ? Je ne trouve pas des différences. Les mêmes missions.

De services proposés ? Même les services proposés sont presque équivalents.

De gestion au quotidien ? Oui.

Si oui, la(les)quelle(s) et pourquoi ? Tout ce qui concerne la gestion complète d'une bibliothèque à partir des contacts avec les fournisseurs, le catalogage, l'information aux utilisateurs, la mises à disposition des documents, etc., etc.

La plus grande différence (au moins chez nous, au [REDACTED]) est le nombre de personnes à dispositions entre la [REDACTED] (HES) et l'[REDACTED] (Université) pour faire les mêmes choses, mêmes services, même gestion : chez nous (HES) il y a trop peu de personnels.

Nous avons 4 bibliothèques à gérer avec, actuellement, seulement deux bibliothécaires diplômés à plein temps, une bibliothécaire à 80%, une remplaçante à 50%, et 2 stagiaires un à 50%, l'autre 100%.

L'université a plus de personnel et aussi plus de ressources financières.

Annexe 3

Monsieur,

Non, il ne me paraît pas y avoir des différences significatives entre bibliothèques HES et bibl. universitaires. Au quotidien, c'est utiliser au mieux les ressources (personnel, budgets) qui nous sont accordées, pour un service au lecteur le plus adéquat possible.

Je pourrais tout de même constater une différence : les HES étant "universités des métiers", donc plus axées sur la pratique et les liens avec le terrain, elles amènent certains étudiants moins "théoriques" que les universitaires. Il faut leur amener de bonnes formations méthodologiques (cours de recherches documentaires, formation pour les ressources électroniques, par ex.).

Un engagement plus fort est donc nécessaire dans le secteur de la formation des utilisateurs.

Ceci est basé sur mon expérience de plus de 25 ans auprès des étudiant-es de notre Ecole, d'abord [REDACTED] puis HES, et recevant de nombreux étudiants universitaires...

Bon travail !

Bonjour Christophe,

Je ne sais pas répondre sans me documenter. Je n'ai jamais travaillé dans une université dont je ne connais pas le mandat et la mission des bibliothèques. Malheureusement je n'ai même pas de contacts avec des collègues qui travaillent dans une université.

Mais je suppose que les services proposés soient les mêmes parce que les besoins de la formation de base et de la recherche s'équivalent.

Et je suppose aussi que dans la gestion les tâches soient les mêmes.

Je pense que c'est la dimension de la bibliothèque qui fait la différence (soit universitaire que HES) en termes de cahiers de charge, de responsabilité du personnel et de direction.

En tout cas je crois que les universités ont une meilleure considération du "milieu bibliothèque".

Je te souhaite une très bonne réussite de tes études!

Cordialement,

Gibt es Ihres Erachtens einen oder mehrere bedeutende Unterschiede zwischen einer FH-Bibliothek und einer Universitätsbibliothek in Bezug auf

- die Missionen / den Auftrag?

Nein. Grundsätzlich sind FH-Bibliotheken wie auch Universitätsbibliotheken wissenschaftliche Bibliotheken, die den Auftrag haben Information (in Büchern und auch in Form von anderen Medien) zu vermitteln. Die Kunden der wissenschaftlichen Bibliotheken von Unis oder FHs sind in erster Linie die Angehörigen der eigenen Institution, also die Studierenden/Dozierenden/andere Mitarbeitende sowie die interessierte Öffentlichkeit (wenn öffentlich zugänglich, was aus meiner Sicht gegeben

Annexe 3

sein sollte) . Für diese beschafft und vermittelt die Bibliothek Information entsprechend dem Bereich, zu dem sie gehört.

- *die angebotenen Dienstleistungen?*

Ja. Es gibt strukturbedingte Unterschiede.

- Eine grosse Universitätsbibliothek deckt mehr Fachgebiete ab, als eine kleinere, wissenschaftliche Spezialbibliothek wie wir es sind, die den Fachbereich Gesundheit bedient und hauptsächlich Information entsprechend den angebotenen Studiengängen anbietet.
- Von der Struktur abhängig sind auch weitere Dienstleistungen: kleine Bibliotheken sind oft nicht einem Kurierdienst angeschlossen (zu teuer!)
- Die personelle Dotierung hat einen Einfluss darauf, ob beispielsweise Fernleihe gebende oder nehmende) oder Postversand angeboten werden kann.
- Bezüglich der Sacherschliessung gibt es auch Unterschiede. eine grosse Bibliothek kann als Aufstellungssystematik eine Universalklassifikation einsetzen; für eine kleine Spezialbibliothek wiederum braucht es. ev. eine spezielle Systematik, die detaillierter ist, was aber auch Vorteile bringen kann. In kleinen Bibliotheken reicht es die Sacherschliessung über die Klassifikation zu machen, wenn Personal und Zeit knapp sind. Aus personellen Gründen reicht es oft nicht für eine verbale Sacherschliessung (mit Schlagwörtern). Wünschbar wär sie.

In Bezug auf Erwerbung und Ausleihe sehe ich keine zwingenden Unterschiede. Wir haben die gleichen Ausleihfristen wie die grossen Unibibliotheken. Auch der Medienkredit ist, zumindest bei uns, sehr in Ordnung.

- *die alltägliche Verwaltung? Wenn ja: welche und warum?*

Teilweise ja, wiederum strukturbedingt. Erwerbung und Ausleihe funktionieren bei uns (Bibliothek Gesundheit) heute schon wie in einer Unibibliothek. Die Verwaltung der elektronischen Ressourcen ist für eine kleine wiss. Bibliothek schwieriger anzustellen als für eine grosse Bibliothek. Wenn Institutionen statt einer grossen Bibliothek oder einer funktional einschichtigen Bibliothek (wie [REDACTED]) div. kleinere Bibliotheken haben, ist es nicht so einfach gewisse Dinge, die sinnvollerweise zentral verwaltet würden, auch so zu handhaben. Ich träume davon die elektronischen Zeitschriften in der elektronischen Zeitschriftenbibliothek [REDACTED] nachweisen zu können... für die ganze [REDACTED]...

Im Grossen und Ganzen sehe ich die Unterschiede nicht darin begründet, dass die einen FH-Bibliotheken sind und die anderen Unibibliotheken. Es ist vielmehr die Struktur, die Unterschiede ausmacht. Gibt es eine grössere, zentrale Einheit ("Unibibliothek" z.B. wie bei Uni Konstanz)? Gibt es eine grössere, zentrale Einheit und auch Institutsbibliotheken (wie bei [REDACTED])? Oder gibt es dezentrale Einheiten, also kleinere, Spezialbibliotheken (wie bei der [REDACTED])? Sowohl bei den Unis wie bei den FHs gibt es verschiedene Formen. Der Auftrag ist m.E. aber derselbe: Vermittlung von wiss. Information.

Bonjour

Voici en quelques lignes notre avis sur la question :

Annexe 3

Y a-t-il, selon vous, une ou des différences marquantes entre une bibliothèque HES et une bibliothèque universitaire, en termes

De missions/mandat ?

Pas de différence (c'est un même mandat pour un public différent) Mandat = soutenir activités d'enseignement et de recherche, mise à disposition d'un fonds documentaire actualisé et spécialisé et formation à la recherche documentaire

De services proposés ?

Pas de différence majeure. Probablement qu'une bibliothèque universitaire a davantage de temps et de moyens pour le marketing (flyers, mode d'emploi pour les formations aux bases de données, etc.) ainsi que pour réaliser des expositions. Une bibliothèque universitaire a probablement l'avantage, compte-tenu de la surface, de pouvoir proposer une « vraie » salle de travail silencieuse, ce qui constitue une forme de service.

De gestion au quotidien ?

En bibliothèque universitaire, nous nous représentons le travail plus « parcellisé » ou « spécialisé » malgré des tournus, ou en tout cas de grandes périodes où tel bibliothécaire ne fait que du PEB, que du service de référence, que du prêt etc. Nous pensons que le taux d'activité total de collaborateurs qualifiés est supérieur en bibliothèque universitaire. Les bibliothèques universitaires offrent beaucoup de places de stage et d'apprentissage, leur personnel compte beaucoup de personnes en formation (apprentis, stagiaires pré-HEG).

Pour info : dans notre bibliothèque HES nous avons un taux d'activité total de bibliothécaires-diplômées de 185% et une AID à 80% pour 500 étudiants en formation.

Bonne chance pour votre travail de bachelor ! Et nous sommes intéressées par le résultat de votre analyse. Merci de penser à nous l'envoyer.

Meilleures salutations,

Bonjour Christophe,

A la question générale, je réponds NON.

Pas de différence à mon avis. On devrait pouvoir fournir les mêmes prestations dans une bibliothèque HES ET dans une bibliothèque Universitaire.

Bien à vous.

Meilleures salutations

Bonjour !

Y a-t-il, selon vous, une ou des différences marquantes entre une bibliothèque HES et une bibliothèque universitaire, en termes

Annexe 3

De missions/mandat ? NON

De services proposés ? NON (sauf que les bibliothèques universitaires existent depuis plus longtemps que les bibliothèques HES, de ce fait elles ont – peut-être ! – organisé et structuré plus de services aux usagers)

De gestion au quotidien ? NON?

En restant à votre disposition pour tout renseignement complémentaire, je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations les meilleures.

Monsieur,

J'ai bien reçu votre demande, transmise par le biais de Monsieur Gorin.

Je suis un peu emprunté pour vous répondre, la Bibliothèque [REDACTED] conservant exclusivement des partitions et des ouvrages consacrés à la musique, et n'ayant pas vraiment d'équivalent dans les bibliothèques universitaires.

Néanmoins, si je peux répondre à vos questions, n'hésitez pas à me joindre au [REDACTED]

Avec mes meilleurs messages

Bonjour,

Je pense qu'il ne devrait pas y avoir de différences marquantes entre une bibliothèque HES et une bibliothèque universitaire.

Toutefois, en ce qui nous concerne, nous n'avons rien, pour l'instant, d'une bibliothèque de ce type (mais là n'était pas la question !?!?!?)...

Merci pour votre travail, et bonne continuation !

Cordialement,

Sehr geehrter Herr Bezençon

Als Leiter der Fachhochschulbibliothek [REDACTED] sehe ich für unsere [REDACTED] mediathek keine Unterschiede bezüglich Auftrag, Dienstleistungen und Verwaltung zu einer Universitätsbibliothek.

Folgende Begründung:

1. Unsere Bestände (ca. 43'000 bibliografische Einheiten: Bücher, Broschüren, wissenschaftliche Zeitschriftenartikel, DVD, CD, Videokassetten, etc.) entsprechen der Grösse einer Universitätsbibliothek (wir besitzen die grösste reine Sportmediathek in der Schweiz) und sind vollständig im IDS [REDACTED] integriert (recherchierbar über Aleph 500)

Annexe 3

2. Unsere Dienstleistungen werden sowohl von unseren Fachhochschulstudenten wie auch sämtlichen Sport Studierenden aus allen Universitäten der Schweiz in Anspruch genommen (Postversand und Ausleihe vor Ort während der Werkstage Montag bis Freitag)

3. Das Personal (4 Angestellte/370 Stellenprozente) ist zu 75% diplomiertes Fachpersonal und führt sämtliche Arbeiten professionell aus.

Ich hoffe, Ihnen mit meinen Angaben gedient zu haben und wünsche Ihnen für Ihre Bachelorarbeit vollen Erfolg.

Mit freundlichen Grüßen

Guten Tag Herr Bezençon

Unseres Erachtens gibt es keine grundsätzlichen Unterschiede zwischen FH- und Universitätsbibliotheken, was Mission, Aufbau und Pflege der Bestände, Dienstleistung oder Verwaltung betrifft.

Je nach Fachbereich bzw. Studiengang gibt es aber sicher Unterschiede in der Priorität der Aufgaben die von einer Bibliothek wahrgenommen und geleistet werden müssen.

So gilt es insbesondere zu bedenken, dass die FH als Institutionen insgesamt viel jünger sind als Universitäten. Auch die Kundschaft von FH-Bibliotheken (Studierende, Dozierende und Mitarbeitende in der Forschung und Entwicklung) kommen z.B. gerade in technischen Bereichen oft aus beruflichen Hintergründen, wo die wissenschaftliche Arbeit mit Fachliteratur nicht im Zentrum stand. D.h., dass hier die Fachleute in der Bibliothek grossen Wert auf Information, Kommunikation, Schulungen u.ä. legen müssen, um die Qualität in Lehre und Forschung mit zu unterstützen.

Wir hoffen, dass Ihnen unsere Überlegungen etwas bringen und sind natürlich interessiert an den Resultaten Ihrer Arbeit.

Freundliche Grüsse

Guten Tag Herr Bezencon

grundsätzlich weist der Auftrag einer FH Bibliothek keine bedeutenden Unterschiede zu einer Universitätsbibliothek auf. Es kommt darauf an wie eigenständig eine Fachhochschulbibliothek ist bzw. ob es ein Gefüge verschiedener Teilbibliotheken innerhalb einer Fachhochschule gibt. Die Dienstleistungen sind grundsätzlich vergleichbar. Das hängt von den verfügbaren Mitteln ab. Universitätsbibliotheken sind bei Sach- und Personalmitteln besser dotiert.

Ich hoffe Sie können mit diesen Gedanken etwas anfangen.

Bonjour,

Annexe 3

Pour répondre rapidement à votre courriel, il ne me semble pas y avoir de grandes différences de mission, hormis avec les grandes bibliothèques universitaires et cantonales qui ont également une mission de conservation et une politique d'animation (conférence, publication, exposition...) importante.

Mais les différences de taille (surface, nombre de personnel, étendue des services) se reflètent sur la gestion : un personnel plus spécialisé dans la réalisation d'une tâche pour les bibliothèques universitaires, alors que les plus modestes bibliothèques HES doivent faire avec quelques collaborateurs assumant une plus grande palette de services, allant parfois des envois de livres à la formation des étudiants à la recherche documentaire. Cette problématique empêche ce même personnel de se spécialiser mais peut-être en même temps une source de motivation.

Avec mes meilleures salutations.

Bonjour,

Pour répondre à votre question sur les différences entre Bibliothèques HES et Bibliothèques universitaires, voici quelques précisions que nous avons à l'esprit, même si fondamentalement, les missions et services des unes et des autres sont comparables.

Différences de missions/mandat : Les bibliothèques HES proposent des fonds documentaires plutôt axés sur la pratique du métier enseigné tandis que les bibliothèques Universitaires doivent proposer des documents plus théoriques, généraux et philosophiques qui correspondent à des nécessités liées à la recherche.

Cette différence induit une gestion de fonds (livres, périodiques, ressources en ligne, veille documentaire) axée sur d'autres catalogues et d'autres documents.

Différence de services proposés : non, sauf peut-être les espaces de travail, souvent plus nombreux en Universités qu'en HES

De gestion au quotidien : certains documents plus rares ou plus anciens, ou encore très demandés, obligent les bibliothécaires à gérer leur consultation de façon plus stricte en bibliothèque universitaire, ce qui est moins nécessaire en HES.

Bon travail,

Bonjour,

Après avoir consulté ma responsable, nous ne voyons, pour notre part, aucune différence entre une bibliothèque HES et une bibliothécaire universitaire.

Cependant, la Bibliothèque de [REDACTED] est certes rattachée à l'entité [REDACTED], mais dans les faits nous sommes une toute petite structure ultra-spécialisée, donc à notre avis très peu révélatrice d'une bibliothèque HES ou universitaire.

M'excusant de vous apporter une réponse peu constructive, et vous souhaitant bon courage dans votre travail,

Annexe 3

Sincères salutations musicales.

Lieber Herr Bezençon

Gerne beantworte ich ihnen im Zusammenhang mit Ihrer Bachelorarbeit untenstehende Fragen.

Gibt es Ihres Erachtens einen oder mehrere bedeutende Unterschiede zwischen einer FH-Bibliothek und einer Universitätsbibliothek in Bezug auf

- *die Missionen / den Auftrag?* Nein, beide bieten möglichst gute Unterstützung zur Literaturrecherche, -beschaffung und Informationskompetenz an.

- *die angebotenen Dienstleistungen?* Da ich früher an einer Unibibliothek gearbeitet habe und heute nun in einer Fachhochschulbibliothek tätig bin, habe ich festgestellt, dass Fachhochschulen tendenziell näher am schulischen Geschehen sind. Sie können sich auch durch ihre kleinere Grösse rascher den Bedürfnissen anpassen (sofern genügend personelle Ressourcen vorhanden sind). Ihre Dienstleistungen sind aber i.d.R. nur auf die eigene Institution beschränkt.

Dafür bieten Unibibliotheken nicht nur Dienstleistungen spezifisch für ihre Institution an, sondern haben vermehrt auch einen Dienstleistungscharakter für die allgemeine Öffentlichkeit.

- *die alltägliche Verwaltung?* Ja. Einerseits, da Fachhochschulbibliotheken in der Regel von kleinen Bibliotheksteams geführt werden und viel mehr "alle Alles machen".

Andererseits befinden sich diese kleine Teams im Fachhochschulgebäude, ohne weitere Fachunterstützung. Der Schulbetrieb an und für sich ist nicht mit dem Ablauf der Bibliothek gekoppelt und daher besteht nicht immer ein gegenseitiges Verständnis für die Anliegen. Dies hat auch Auswirkungen auf die Verwaltung. Was in einem Bibliotheksgebäude als selbstverständlich angeschaut ist, muss eine Bibliothek in einer Fachhochschule eher für sich erkämpfen. Somit fällt tendenziell mehr alltäglicher Verwaltungsaufwand an.

Mit freundlichen Grüßen & viel Erfolg bei der Arbeit

Lieber Herr Bezençon

Ich habe während 5 Jahren in einer wissenschaftlichen Bibliothek der [REDACTED] gearbeitet und arbeite seit 4 Jahren in der Bibliothek der [REDACTED]. Hier ein paar Gedanken aus meinen persönlichen Erfahrungen.

Gibt es Ihres Erachtens einen oder mehrere bedeutende Unterschiede zwischen einer FH-Bibliothek und einer Universitätsbibliothek in Bezug auf

- *die Missionen / den Auftrag?* Grundsätzlich ist meiner Ansicht nach der Auftrag der gleiche. Bei der Mission sehe ich gewisse Unterschiede, weil die Dozierenden und Studierenden oft unterschiedliche Laufbahnen haben. Während an der Uni die Dienstleistungen und deren Nutzung fester Bestandteil des Studiums und der Lehre sind, muss an der Fachhochschule mit Aufklärungsarbeit und Marketing auf das

Annexe 3

Angebot und die Bedeutung fundierter Literaturquellen aufmerksam gemacht werden. Wieweit die Studierenden die Bibliothek benützen ist oft direkt abhängig von den Lehrpersonen. Da nützen die besten Einführungen nichts, wenn sich Dozierende selber mit oberflächlichen Internetinformationen zufrieden. Mit der Verjüngung der Mitarbeitenden, der Intensivierung der Forschungstätigkeiten, sowie der zunehmenden Anzahl an Master-Studierenden gewinnt die Bibliothek deutlich an Stellenwert.

- *die angebotenen Dienstleistungen?* Neben den bekannten Unterschieden im Bestandaufbau sollte sich das Angebot der Dienstleistungen nicht wesentlich unterscheiden. Unterschiede gibt es sicher bei den Anteilen der Nutzung (z. B. Fernleihe, Semesterapparate ...). Bei spezifischen Anfragen kann eine Fachhochschulbibliothek auf die Dienstleistungen der entsprechenden Uni- oder ETH-Bibliotheken zurückgreifen.

- *die alltägliche Verwaltung?* Die Verwaltungsaufgaben sind in etwa die gleichen. Unterschiede gibt es in der Arbeitsweise bei der Erledigung von Verwaltungsaufgaben. Hier in der Fachhochschule erledige ich die Verwaltungsaufgaben mehrheitlich nebenbei, während der Arbeit an der Ausleihtheke (Öffnungszeiten sind die gleichen, bei massiv niedrigeren Stellenprozenten als an der Uni). Grössere Projekte müssen auf Schliessungszeiten während den Semesterferien verlegt werden.

Für weitere Fragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung. Ich bin sehr an der Lektüre Ihrer Bachelorarbeit interessiert. Falls Sie sie elektronisch veröffentlichen, wäre ich dankbar um die Bekanntgabe des Links.

mit freundlichen Grüssen

Il nous semble qu'il y a des différences entre une bibliothèque HES et une BU, nous précisons que nous ne connaissons pas bien les missions et fonctionnement des BU. Les bibliothèques HES sont souvent de plus petites unités (tailles, nombre de personnel) et ont des collections plus spécialisées.

Missions/mandat :

Nous avons de la peine à répondre, ne connaissant pas les missions et mandat d'une BU.

Le mandat d'une bibliothèque HES est souvent de soutenir les missions de son école (lien fort avec les programmes de formation, la Ra&D,...).

Les missions du Centre de documentation [REDACTED] sont par exemple :

- Soutenir les missions de la [REDACTED] (formation de base, Ra&D, formations post-grades)
- Développer des actions de formation et d'information pour les utilisateurs
- Faire du Centre de documentation une référence dans le domaine de la santé

Services proposés :

Oui, il y a des différences notamment en termes de formation et d'aide aux lecteurs

Par exemple, pour la [REDACTED] :

Annexe 3

- Nous proposons des cours de recherche documentaire et bases de données qui sont intégrés dans les programmes de formation des étudiants.
- Les visites d'information sur le centre de documentation sont obligatoires.
- Nous proposons également des coachings individualisés de recherche documentaire et/ou dans les bases de données (environ 1h) pour les étudiants, les professeurs et les chercheurs.
- Nous proposons des cours (bases de données, périodiques électroniques,...) aux professeurs et chercheurs.
- Nous proposons des cours de recherche documentaire/bases de données pour les formations post-grades.
- Le service au lecteur est plus individualisé (par exemple : connaissance dans les domaines de formation)

Gestion au quotidien :

Difficile de savoir par rapport à la gestion d'une BU. Les bibliothèques HES étant plus petites que les BU la gestion globale nous semble différente. Nous relevons par exemple :

- Le personnel des bibliothèques HES nous semble devoir être plus polyvalent (prêt, catalogage, indexation, cours, coaching, etc.)

Peut-être une plus grande collaboration entre bibliothèques HES (pas qu'au niveau PEB) et en particulier entre bibliothèques de mêmes domaines.

Bonjour

Voici ma réponse personnelle que je vous donne au nom de la bibliothèque [REDACTED]

[REDACTED]:

Selon moi, il n'y a aucune différence, ni dans la mission, ni des services proposés, ni de la gestion au quotidien entre une bibliothèque universitaire et une bibliothèque HES. Ce qui varie, ce sont les fonds et les utilisateurs/utilisatrices, mais le "travail bibliothéconomique" est le même!

Meilleures salutations

Différences entre bibliothèques HES et universitaires

A notre avis, pas de différence marquante. Les missions sont semblables (toutes proportions gardées) : fournir les documents dont ont besoin les étudiants, profs et collaborateurs. Les services sont les mêmes, là aussi, ils seront peut-être plus spécialisés et définis dans une grande biblio universitaire. Quand à la gestion au quotidien, nous la voyons pareil.

Annexe 3

Pour nous, la différence tient plus dans le contexte (type d'étude, technique-sciences humaines) que dans les services et missions proposés par les bibliothèques. A [REDACTED], nous le voyons clairement avec nos filières techniques et économiques.

L'acceptation de la bibliothèque et de ses règles par les professeurs est primordiale. Un prof ne fréquentant pas la biblio n'encouragera pas ses étudiants à y aller. Peut-être les profs universitaires sont-ils plus sensibilisés à cela ?

Voici quelques pistes de réflexion sur les différences contextuelles :

HES	Commun	Uni
Les étudiants n'ont pas l'habitude de fréquenter une biblio (souvent issus d'un apprentissage), cela nécessite de plus les accompagner lors de recherches documentaires. D'autre part, ils cherchent souvent un livre précis (recommandé par le prof) et n'ont pas l'idée d'élargir leurs recherches si ce titre précis n'est pas disponible.	Service de renseignement à adapter à l'usager dans les deux entités	Etudiants plus formés, fréquentant en principe des biblio de longue date (gymnase), donc ont plus l'habitude de chercher ces livres
Filières "techniques" : les étudiants sont dans la pratique, ils essaient, trifouillent longtemps avant de demander de l'aide. Travaux très scolaires, cadrés. Ils pensent 'tout trouver sur internet' et ne vérifient rien.		Sciences humaines : pensent davantage à collecter des infos au début de leur travail, plus de développement de recherche. Travaux moins scolaires, plus individuels
Souvent étudiants peu lecteurs		Souvent étudiants lecteurs dans le privé
Cours de communication -> les amènent à faire des recherches. Mais dépend énormément de l'incitation des professeurs !		
Moins d'étudiants -> moins de bibliothécaires -> bibliothécaires plus		Plus d'étudiants -> plus de bibliothécaires -> bibliothécaires 'spécialisés',

Annexe 3

généralistes, connaissent moins profondément les domaines. Pas le temps d'explorer toutes les ressources à disposition ...		voire scientifiques
Souvent 1 petite ou moyenne bibliothèque 'centrale'		1 bibliothèque centrale + des bibliothèques de département-filière-domaine sur le terrain, donc meilleure connaissance de la matière et des lecteurs, meilleurs contacts avec les profs. Effet de groupe, meilleure reconnaissance par la direction.
	Participation à des réseaux (de biblio, consortium, ...) -> Outils identiques	

Bonjour,

Je suis responsable de la bibliothèque musicale [REDACTED] qui sert aussi de bibliothèque au [REDACTED] et à la Haute Ecole de [REDACTED] - site de [REDACTED].

Voici ma modeste réponse à vos demandes :

N'ayant jamais travaillé dans une bibliothèque universitaire, et n'ayant utilisé ses services qu'en tant qu'utilisatrice, il m'est difficile de comparer avec une bibliothèque HES. Mais à première vue, il me semble que les missions et services devraient être les mêmes :

- fournir la documentation et des services nécessaires à la conduite des études et à la recherche dans le domaine
- Fournir un service personnalisé
- Mettre à disposition des ressources bibliographiques de référence dans le domaine sous forme papier et en ligne (bases de données, sites Internet...)
- Accès à un catalogue
- Faire de l'aide à la recherche
- Lien avec les enseignants

Je pense aussi que la gestion au quotidien doit être assez semblable.

J'espère que cela vous sera utile.

Avec mes cordiales salutations.

Unterscheidung von FH- und UNI Bibliotheken (Stand 8. April 2009)

	FH BIBLIOTHEKEN	UNI BIBLIOTHEKEN
Ziel	Wissenschaftliche Ausbildung und Forschung, Dienstleistung und Technologietransfer, Bildungszentrum	Wissenschaftliche Ausbildung und Forschung Bildungszentrum
Schwerpunkt / Mission / Auftrag	Sammelschwerpunkte - Orientierung an dem Unterricht und der Lehre der an der FH vertretenden Disziplinen <ul style="list-style-type: none"> • hoher Anteil Lehrbücher / Studienliteratur (Mehrfachexemplare) • hoher Anteil Normen/technische Regelwerke • Sammelschwerpunkt auch: Literatur für den Technologietransfer und für Dienstleistungen, die von den Labors erbracht werden 	Sammelschwerpunkte – Vollständigkeit der Sammlung Sammelschwerpunkt für den ganzen Wissenschaftsbetrieb (inkl. grauer Literatur) Je nach dem zusätzlich <ul style="list-style-type: none"> • kantonaler Sammelauftrag (Rätica, Bernensia etc.)
Finanzierung	Oft: Kanton, Hochschule Eher kleines Budget	Oft: Kanton, Hochschule, Stiftungen Eher grosses Budget
Personal	<ul style="list-style-type: none"> • IuD Fachleute • wenig Personal 	<ul style="list-style-type: none"> • wiss. Bibliothekare • IuD Fachleute • viel Personal
Alltägliche Verwaltung	<ul style="list-style-type: none"> • FH's sind oftmals in einem Verbund und somit an einer UB angehängt • keine scharf getrennten Abteilungen (von der Grösse abhängig) 	<ul style="list-style-type: none"> • Verwaltet ein Bibliotheksverbund, • grosse Zentralbibliothek vorhanden • oftmals sehr viele Teilbibliotheken
Dienstleistungen	1. Einzelne FH-Bibliotheken sind nicht	5. Öffentlichkeitscharakter

	<p>öffentlich zugänglich</p> <p>2. Fachdatenbanken /elektronische Zeitschriften(Konsortium)</p> <p>3. Fernleihe (eher nur Schweiz weit)</p> <p>4. Vermittlung von Informationskompetenz (auf Studiengänge bezogen)</p>	<p>6. Fachdatenbanken/elektronische Zeitschriften (Konsortium),</p> <p>7. Kopieraufträge möglich,</p> <p>8. Fernleihe (auch weltweit)</p> <p>9. Vermittlung von Informationskompetenz</p>
Bestand	<p>Fachliteratur zum Sammelschwerpunkt - wenig Belletristik – Neue Medien, vor allem: Elektronische Zeitschriften und Zugang zu Fachdatenbanken</p> <p>- vorwiegend Freihandbestand</p>	<p>Fachliteratur zum Sammelschwerpunkt - wenig Belletristik – Neue Medien, vor allem: Elektronische Zeitschriften und Zugang zu Fachdatenbanken</p> <p>- Freihandbestand und Magazinbestand</p>
Bestandsaufbau	<p>evtl. Erwerbsprofil, sonst bedarfsorientierte Erwerbung.</p> <p>Bemerkung: auf für FH's ist ein Erwerbungsprofil wünschenswert und die Zusammenarbeit mit Fachreferenten/Dozenten erstrebenswert (Auswahl der Fachliteratur und Sacherschliessung).</p>	<p>Erwerbsprofil, Fachreferenten treffen die Auswahl und erledigen die Sacherschliessung (Bestellung und Weiterbearbeitung durch Bibliotheksfachleute)</p>
Beschaffungsart	<p>Lokale Buchhandlungen decken einen Teil der Anschaffungen ab. Wichtige Lieferanten sind auch amazon, missing link, abebooks, ZVAB und überregionale ,Fachbuchhandlungen, Normen direkt beim Anbieter</p>	<p>Oft im Ausland (Preisfrage) / z.T. Antiquariate, Auktionen</p>
Deaquisition	<p>Zum Teil regelmässige Aktualisierung des Bestandes, keine Langzeitarchivierung</p>	<p>Kaum Deaquisition, Langzeitarchivierung, Auslagerung in Magazine</p>
Zielpublikum	<p>Fachpublikum: Studenten, Dozenten, Mitarbeiter Hochschule, Wissenschaftler, Berufstätige, spezialisierte</p>	<p>Fachpublikum: Studis, Dozenten, Wissenschaftler, Interessierte Laien</p>

Annexe 3

	Berufstätige	
--	--------------	--

(Quelle: Schneider, Gabi (2008b): Skript und Foliensets BEST. Inputs der Arbeitsgruppe FHO-Bibliotheken (FH St. Gallen, HSR Rapperswil, HTW Chur, NTB Buchs)

Guten Tag

Ich sende hiermit eine kurze Antwort auf die Anfrage bezüglich Unterschiede von FH- und UNI-Bibliotheken:

Grundsätzlich gibt es wenige Unterschiede im Bezug auf den Auftrag. Es geht darum, im jeweiligen Fachgebiet die Bedürfnisse der Studierenden und Dozierenden möglichst abzudecken. Die FH-Bibliothek ist dabei offener für ein breites Publikum, hat nicht nur tief gehende akademische Literatur. Das liegt wahrscheinlich daran, dass die FH-Ausbildung Praxisbezogener ist.

Die Universitätsbibliothek ist mehr eine ‚Arbeitsbibliothek‘, bietet mehr studentische Arbeitsplätze. Dies auch, weil es oft Präsenzbibliotheken sind. In der FH-Bibliothek dagegen werden die Medien mehr ausgeliehen, um sie beispielsweise während des Unterrichts für praktische Arbeiten zu benutzen. Dieser Praxisbezug ist meines Erachtens auch der Hauptunterschied zwischen den beiden Bibliotheken.

Das Angebot an Datenbanken und elektronischen Zeitschriften ist an Universitätsbibliotheken grösser, das hängt aber stark vom jeweiligen Fach ab.

Die alltägliche Verwaltung hängt stark von den zur Verfügung stehenden Mitteln ab (personell/finanziell). Die meisten Unterschiede zwischen den Bibliotheken ergeben sich aus diesen Voraussetzungen. Je mehr Möglichkeiten, desto besser das Angebot, die Beratung etc.; es kommt also nicht in erster Linie auf die ‚Art‘ der Bibliotheken an.

Ich hoffe, die Antwort ist irgendwie brauchbar.

Freundliche Grüsse

Guten Abend Herr Bezencon

meines Erachtens gibt es auf jeden Fall Unterschiede zwischen einer Uni- und einer FH-Bibliothek. Der grösste Unterschied liegt meines Erachtens an der praxisorientierten Ausrichtung der FHs. Dieser Umstand spiegelt sich im Bestandesprofil (mehr Material für die Praxis, weniger Grundlagenliteratur), im Umgang mit den Benutzenden (die Studierenden müssen an die wissenschaftliche Literatur herangeführt werden; das Benützen einer Bibliothek ist nicht so selbstverständlich für unsere Musikstudierenden). Je nach Fachgebiet (wir aus der Optik einer Musikbibliothek) stellen sich unterschiedliche Fragen. Die Verknüpfung mit der Lehre ist (noch) nicht so selbstverständlich wie an der Uni. Es braucht Überzeugungsarbeit auch gegenüber der Schulleitung, dass die Bibliotheken der FH ihren Stellenwert erhalten.

Annexe 3

Es tut mir leid, dass meine Gedanken etwas unsystematisch daher kommen, aber ich bin in arger Zeitnot. Falls Sie noch weitere Auskünfte von mir benötigen, lassen Sie es mich bitte wissen. Ich freue mich auf Ihre Arbeit und danke Ihnen für Ihren Einsatz.

Freundliche Grüsse

Bonjour M. Bezençon,

Je vous remercie de votre demande.

Votre travail de Bachelor sous la forme d'un mandat pour la Commission des bibliothèques de la KFH nous sera à tous, bibliothécaires et décideurs, très utile.

Je vais donc essayer de vous répondre le plus précisément possible, bien qu'étant à ce poste depuis quelques semaines seulement.

Précision finale : je m'exprime en mon nom, en tant que professionnel spécialiste de l'information et pas au nom de l'institution.

Si vous désirez l'opinion de l'institution, je vous conseille de contacter Mme [REDACTED], professeure HES et responsable de la filière [REDACTED], et [REDACTED], Directrice adjointe de la [REDACTED].

Y a-t-il, selon vous, une ou des différences marquantes entre une bibliothèque HES et une bibliothèque universitaire, en termes :

- *De missions/mandat ?*

Non, pas vraiment. Bien que dans les statistiques officielles, les bibliothèques d'établissements HES soient comptabilisées séparément des bibliothèques universitaires, il me semble qu'il n'y a pas de différence fondamentale majeure. Nous avons le même type de missions : offrir aux usagers la plus riche palette de services et accès de qualité aux documents de toutes sortes afin de faciliter la réussite de leurs études et l'épanouissement de leurs personnalités. Même type d'usagers : les étudiants HES d'un secteur puis, les professeurs, chercheurs et autres étudiants et usagers de diverses provenances.

- *De services proposés ?*

Pas de différence fondamentale. Du prêt et du conseil aux lecteurs d'une part, toutes les activités de traitement des documents de l'autre (sélection, acquisition, équipement, catalogage, classification, indexation, mise à disposition). Enfin, la volonté de développer des formations aux usagers et de nouveaux outils qui permettent aux utilisateurs d'interagir avec la bibliothèque, les bibliothécaires (fils RSS, Service de référence virtuel, blogs avec commentaires des usagers, etc.).

Toutefois, il faut rappeler que l'une des spécificité d'une école HES étant son fort ancrage dans le tissu socio-économique de la Suisse occidentale et son offre de formations de niveau universitaire mais axées sur la pratique, nous nous fixons comme objectif à moyen terme l'organisation d'activités à cheval entre le cours théorique et le stage pratique en bibliothèque. Ainsi qu'une collaboration accrue entre professeurs et bibliothécaires dans l'organisation de cours tels que, par exemple, un cours de recherche d'information qui serait intégré au cursus HES.

- *De gestion au quotidien ?*

Annexe 3

Je ne vois pas de différence majeure. Si ce n'est que certaines HES sont de petites structures, existant parfois depuis peu. Cela peut impliquer une différence au niveau des moyens financiers à disposition, des réseaux mobilisables et, aussi, des délais pour l'obtention de décisions, modifications. Encore que certains instituts universitaires rencontrent les mêmes épreuves.

- Si oui, la(les)quelle(s) et pourquoi ?

Enfin, je me permets une réponse à une question que vous ne posez pas. Il y a aussi une différence au niveau de l'«ambiance». Bien qu'il soit difficile de qualifier cette dernière et de la quantifier, on peut dire qu'il y a une différence de « culture interne » à l'institution. Mais ce point-ci pourrait, en soi, faire l'objet d'une étude.

Bonne chance pour votre travail. Tenez-nous au courant surtout !

Meilleures salutations.

Gibt es Ihres Erachtens einen oder mehrere bedeutende Unterschiede zwischen einer FH-Bibliothek und einer Universitätsbibliothek in Bezug auf

- die Missionen / den Auftrag? Grundsätzlich beschafft jede Hochschulbibliothek (FH oder Uni-Bibliothek) Informationen in den Wissensgebieten, die an der jeweiligen Hochschule gepflegt werden.

Die FH-Bibliotheken werden sich mehrheitlich den angewandten Wissenschaften widmen.

Daneben haben die Uni-Bibliotheken eine längere Tradition ein inhaltlich breites Spektrum anzubieten. Dafür tendieren die FH-Bibliotheken sich mindestens bei den Printbeständen ein eher auf Lehre und relativ neu auch auf Forschung spezialisiertes Angebot bereitstellen zu müssen.

- die angebotenen Dienstleistungen? Aus der Tradition und Grösse der Uni-Bibliotheken ist u.a. in der Bereitstellung von elektronischen Informationen (e-Journals und Datenbanken) ein umfassenderes Angebot auf die Beine gestellt worden als bei den FH-Bibliotheken.

Die Initiative zur Gründung eines Konsortium Hochschulbibliotheken Schweiz ist von der Uni-Bibliotheken ausgegangen. Vor allem dank dem Einsatz von der FH-Aarau (Stefan Höchli) und später von aktiven Personen aus der KFH-Kommission konnte der Rückstand aufgeholt werden und steht heutzutage ein aktuelles und attraktives e-Angebot für die FH-Schulen parat.

Der anfängliche Vorsprung der Uni-Bibliotheken ist u.a. auf Mittel aber auch auf personelle Ressourcen zurückzuführen. Die fachliche Beurteilung von Informationsquellen erfolgt an der Unis in der Regel durch FachreferentInnen.

In seltenen Fällen können die FH-Bibliotheken auf eigene oder von Departementen verbindlich bereitgestellte FachreferentInnen zurückgreifen. Nachholbedarf ist hier eindeutig vorhanden.

Im Bereich der Vermittlung von Informationskompetenz sind die FH-Bibliotheken aktiv und können zu der Entwicklung bei den Uni-Bibliotheken einigermaßen Schritt halten. Dank e-lib sollten Ressourcen und Konzepte entwickelt und landesweit zur Verfügung gestellt werden, die Realisierung jedoch an den jeweiligen FH-Schulen wird weiterhin

Annexe 3

mit Überzeugensarbeit erfolgen müssen und ob die FHs da in der Lage sind mitzumachen wird sich in den kommenden Jahren zeigen.

Projekte wie Kataloganreicherung oder die Projekte bei e-lib (Digitalisierung, Archivierung, etc.) werden künftig weiterhin massgebend von den Uni-Bibliotheken initiiert und umgesetzt. Die FH sind angehalten sich rechtzeitig einzuklinken und mitzumachen. Die KFH-Kommission ist darin wegweisend und tragende Kraft für alle FH-Bibliotheken.

- *die alltägliche Verwaltung?* Diese wird u.a. vom Niveau der aktiven Teilnahme am jeweiligen Verbund mitbestimmt.

Muss man bei der Katalogisierung "nur" die eigenen Exemplare anhängen und keine Sacherschliessung vornehmen oder Neuaufnahmen erstellen, dann profitiert man enorm als FH-Bibliothek von einer Verbundteilnahme.

Weitere Nutzen sind, dass dank der Teilnahme an einem Kurierdienst die FH-Bibliotheken ihren Bestandaufbau dank Mitnutzung der Bestände der Uni-Bibliotheken sehr gezielt steuern können und mit dem Einsatz von relativ wenig Ressourcen eine optimale Dienstleistung für die Benutzende bereitstellen können. Die Konzentration auf die eigentliche Aufgabe um den Bedarf der eigenen FH-Kunden zu eruieren und bereitzustellen bekommt mehr Platz.

Die [REDACTED] hat eine eigene Sach-Katalogisierung, einen wichtigen Anteil an Audio-Visuellen Medien, einen Gesamtbestand von über 200'000 Medien und ein öffentliches Publikum (mindestens 1/3 ihrer Kundschaft).

Diese Umstände tragen dazu bei, dass sie nicht nur von einer Verbundteilnahme profitiert, sondern vor allem auch genügend Ressourcen zur Verfügung haben muss um den Betrieb aufrechtzuerhalten.

Dazu gehört eine aktive Auseinandersetzung mit der Verbundzentrale über ihre spezifischen (AV-)Medien, wenn es u.a. um Katalogisierung (Formel und Sach) und Bereitstellung geht.

Réponses de la part des bibliothécaires d'universités (rendues anonymes)

Difficile de te répondre en deux ou trois lignes. Si tu as l'envie ou l'occasion de passer à Uni Mail, on pourrait prendre un moment pour en discuter plus longuement. A mon avis il y a des différences de fait, qui sont le fruit d'une histoire différente : l'Université a développé des services et donné accès à des collections, notamment au format électronique, que les bibliothèques des HES n'ont pas toujours, et ont un personnel plus nombreux. Mais ça c'est une question au fond de moyens. De droit, j'ai tendance à penser que les différences vont s'estomper : quand je lis les missions qui se trouvent dans le document que tu m'envoies, je ne vois pas bien ce qui sépare ces missions de celles d'une bibliothèque rattachée à une Université. Les publics sont de plus en plus proches : les HES dispensent des bachelors qui, théoriquement du moins, sont de même valeur que ceux des unis et devraient faire office de passerelle entre les institutions ; et les masters HES sont en train d'arriver. La recherche se développe dans les HES : elle existait déjà dans les écoles d'ingénieurs, elle arrive en force dans les domaines santé-social-éducation. Donc (la recherche, c'est les articles) les ressources électroniques sont de plus en plus présentes dans les bibliothèques HES et même dans celles des HEP... Et donc les services proposés doivent suivre (formation à la recherche documentaire, référence, services en ligne) ; ils sont d'ailleurs de valeur

Annexe 3

très inégale au sein des bibliothèques universitaires (à [REDACTED] notamment). Donc la gestion au quotidien devient pratiquement identique.

Une seule composante pourrait faire une différence : c'est la notion de recherche appliquée. Mais je ne suis pas sûr qu'elle soit toujours pertinente. Au cours de la seule discussion que j'ai eue avec le recteur de [REDACTED], qui est [REDACTED], il me disait que son équipe de recherche travaille en collaboration avec des équipes d'infirmières (HES...). Ici à la [REDACTED], les projets de recherche en sciences de l'éducation sont souvent menés en collaboration avec les HEP. Interdisciplinarité, compétences complémentaires, collaborations accrues, tout cela est en développement et impacte sur les services d'information documentaire. La différence entre les bibliothèques universitaires et les bibliothèques HES devrait donc s'estomper, parce qu'au fond les HES font partie du système de formation de niveau tertiaire (c'est ce que nous avons de la peine à faire comprendre à la 1ère direction de la [REDACTED]). Il faudrait donc partir des missions des HES et des Universités pour voir ce qui les différencie, mais dans les services qui nous occupent, je ne suis pas certain que cela entraîne des fossés, ni dans les missions, ni dans les services, ni donc dans la gestion au quotidien.

J'espère t'avoir donné quelques pistes de réflexion. Je reste à ta disposition si tu as besoin de creuser le sujet un peu plus.

Bon courage pour la suite de ton travail et à bientôt j'espère.

Bonjour,

si on se base sur le Conspectus, une bibliothèque HES donnant un titre de bachelor ses fonds documentaires seront de niveau 2 ou 3, alors qu'une bibliothèque universitaire aura également, en fonction de ses Schwerpunkte ou de ceux de son université, des fonds qui seront de niveau 4 voir 5.

Pour mémoire les niveaux du Conspectus sont :

0 = pas d'acquisitions sur le sujet ; même les dons sont exclus

1 = niveau minimal, documents basiques (encyclopédies, ...)

2 = information de base, choix sélectifs avec divers supports, insuffisant pour un enseignement

3 = niveau enseignement du 1^{er} et 2^{ème} cycles

4 = niveau de recherche (3^{ème} cycle et au-delà), nombreux documents en langue étrangère et 65% de titres de périodiques disponibles, conservation possible pour recherches historiques ;

5 = niveau exhaustif, tous supports, toutes langues, caractère rétrospectif.

La plus grande différence est cependant probablement qu'une Université couvre dans l'idéal, comme son nom l'indique, le savoir universel; une HES est une Haute Ecole spécialisée dans l'un de ces domaines du savoir. Je laisse à mes collègues de la CRUS et de la KFH le soin de débattre sur les différences d'objectifs dans l'enseignement universitaire par rapport à ceux de l'enseignement en HES :-). Bien que les Hautes Ecoles proposeront certainement toutes dans l'avenir des Master

