

Évaluer l'activité

Objectif : Piloter l'activité du service à partir d'un tableau de bord composé d'indicateurs éprouvés, si possible conformes aux normes ISO 11620, ISO 20983:2003, ISO 2789.

Nombre total de questions posées par voie électronique

- Objectif : Déterminer le volume de l'activité du service.
- Période de production : Recueil en continu ou par échantillon (2 semaines durant des périodes prédéfinies ; période d'affluence/période de moindre fréquentation).
- Méthode : Comptabilisation du nombre de questions posées par voie électronique
 - Ne pas comptabiliser les questions par téléphone, en face à face, courrier postal, fax, message vocal.
 - Comptabiliser uniquement les questions reçues et traitées par voie électronique.
 - Si le message comprend plusieurs questions, comptabiliser chaque question séparément. Une attention (formation) particulière sera portée à cette mesure.
- Particularité :
- Norme : Les questions pourraient être conformes à la statistique « Demande d'information » de la norme NF EN ISO 2789 – Z48-001 (juillet 2003). Dans ce cas, les questions non conformes à la norme seront comptabilisées à part (car pertinentes pour mesurer l'activité du service).

Nombre de demandes postées via le formulaire

- Objectif : Déterminer le volume de l'activité asynchrone.
- Période de production : selon les fonctionnalités de la partie Administration de QuestionPoint : recueil en continu ou par échantillon (2 semaines durant des périodes prédéfinies ; période d'affluence/période de moindre fréquentation).
- Méthode : Comptabilisation du nombre de requêtes reçues via le formulaire web.
- Particularité : Ne mesure pas le nombre de questions soumises dans une requête.
- Norme : -

Nombre de sessions de chat

- Objectif : Déterminer le volume de l'activité synchrone.
- Période de production : selon les fonctionnalités de la partie

Administration de QuestionPoint : recueil en continu ou par échantillon (2 semaines durant des périodes prédéfinies ; période d'affluence/période de moindre fréquentation).

- Méthode : Comptabilisation du nombre de sessions de chat ouvertes.
- Particularité : Ne mesure pas le nombre de questions soumises dans une session.
- Norme : -

Durée moyenne d'une session de chat

- Objectif : Évaluer la durée moyenne d'une session de chat.
- Période de production : selon les fonctionnalités de la partie Administration de QuestionPoint, recueil mensuel ou par échantillon (2 semaines durant des périodes prédéfinies ; période d'affluence/période de moindre fréquentation).
- Méthode : Calculer la durée en relevant l'heure de début et de fin de chaque session de chat. Diviser la somme des durées par le nombre de sessions.
- Particularité : certaines sessions pouvant être particulièrement longues ou courtes, la médiane sera également calculée et comparée à la moyenne.
- Norme : -

Durée moyenne d'une réponse à une question par formulaire

- Objectif : Déterminer si le service répond aux requêtes dans les délais impartis.
- Période de production : Continue à partir des données QuestionPoint (logs) ou sur une période-test de 2 semaines (durant une période d'affluence et une période plus calme)
- Méthode : Calculer la durée (en minutes, heures, jours) entre le moment où l'utilisateur envoie sa requête (par formulaire ou chat) et le moment où la réponse lui est fournie.
- Particularité : Ne pas calculer le temps effectif passé à élaborer la réponse mais la totalité du temps entre réception de la requête et envoi de la réponse.
- Norme : -

Répartition par type de questions posées

- Objectif : Déterminer la répartition des requêtes selon le type de questions posées.
- Période de production : Recueil en continu ou par échantillon. La catégorisation des requêtes sous QuestionPoint pourrait faciliter un recueil continu (si ces catégories sont paramétrables, à vérifier).
- Méthode : Comptabilisation de nombre de questions pour chaque catégorie.
- Particularité : Catégories à détailler (voir norme ISO 2789 et article *Statistics, measures and quality standards for assessing digital reference*)

library services).

Répartition des requêtes par jour de la semaine / par heure de la journée

- Objectif : Déterminer la répartition du volume de requête sur la semaine et sur la journée afin de, le cas échéant, modifier l'organisation du service au public.
- Période de production : continue par le module administrateur de QuestionPoint (voir s'il est possible de récupérer les données sous un autre format, csv, xls, etc.)
- Méthode : Selon une fréquence à déterminer (tous les mois ?), recueillir les données disponibles sous QuestionPoint.
- Particularité : Ne mesure pas le nombre de questions soumises dans une requête.
- Norme : -

Après une période minimale de fonctionnement (env. 12 mois ou une masse critique de données), nous pourrions envisager d'introduire des indicateurs d'activité liés à la qualité des réponses.

Évaluer la satisfaction

Évaluation de la satisfaction et de la qualité du service en 3 volets :

Évaluation de l'interaction

- Objectif : Mesurer la satisfaction de l'utilisateur suite à l'utilisation du service.
- Période de production : Continu par le questionnaire lié à la réponse.
- Méthode : Quelques questions générales de satisfaction (max. 6) dont une question sur la volonté d'utiliser le service à nouveau. A voir avec OCLC selon les questions disponibles pour le questionnaire.
- Particularité : Ne devrait évaluer que l'interaction elle-même et pas l'utilisation des informations fournies (voir Évaluation de la qualité du service).
Penser à communiquer le lien du questionnaire à la fin de chaque session de chat.
- Norme : -

Évaluation de la qualité du service

- Objectif : Déterminer la qualité globale du service proposé (en dehors de l'interaction, déjà évaluée)
- Période de production : Annuelle ou bisannuelle
- Méthode : Questionnaire en ligne auprès des usagers du service pour mesurer la pertinence de la réponse par rapport à son utilisation (souvent postérieur à l'envoi de la réponse).
- Particularité : Si enquête spécifique : nécessite le recueil des mails des usagers du service. Si enquête groupée (avec évaluation de la connaissance du service par exemple) : intégration de questions sur la qualité du service avec des questions sur la connaissance du service, son accessibilité, etc.
- Norme : -

Évaluation de la satisfaction du personnel

- Objectif : Mesurer la satisfaction du personnel vis-à-vis du service de référence en ligne (conditions de travail matérielles, organisationnelles, etc.).
- Période de production : Annuelle
- Méthode : questionnaire en ligne mélangeant questions fermées visant la construction de données quantitatives et questions ouvertes visant à proposer des pistes d'amélioration du service (pour le staff et les usagers).
- Particularité :
- Norme : -

Évaluer la pénétration du service

Déterminer la pénétration d'un service innovant et en construction ainsi que son influence dans les pratiques de renseignements des établissements.

Connaissance de l'existence du service (awareness of service) :

- Objectif : Déterminer quel % des membres des universités du RUOA ont connaissance de l'existence du service.
- Période de production : Annuelle ou bisannuelle lors d'une enquête pouvant regrouper diverses questions.
- Méthode : Enquête par questionnaire à administrer à un échantillon de membres des universités (tirés au sort) ou à l'ensemble de la communauté (via listes de diffusion). Enquête en ligne auprès des usagers et non usagers. La question sur la connaissance du service pourra être mélangée avec d'autres questions.
((Nombre de personnes de l'échantillon connaissant l'existence du service)/(Nombres de personnes interrogées dans l'échantillon))*100
- Particularité : Cet indicateur pourra, en partie, mesurer l'impact des campagnes de communication autour du service (communication verbale, par affiche, sur site web, etc.).
- Norme : -

Part des renseignements électroniques sur le nombre total de renseignement

- Objectif : établir la part des demandes de renseignement transmises par voie électronique (mail, formulaire web, chat) sur la totalité des demandes de renseignement et ainsi déterminer le taux de pénétration du renseignement par voie électronique. Répété plusieurs années (tous les 2 ans par roulement entre les établissements participant), cet indicateur pourrait permettre de mesurer l'évolution du service dans les pratiques de renseignement des usagers.
- Période de production : Bisannuelle. Semaines-test sélectionnées par les établissements en fonction de leur fréquentation. La période devrait être la même pour tous les établissements participant à la production de l'indicateur une année donnée.
- Méthode : ((nombre de demandes de renseignement par voie électronique)/(nombre total de demandes de renseignement))*100
- Particularités : la principale difficulté réside dans la comptabilisation des renseignements en présentiel. Des solutions logiciels gratuites et légères existent (Libstat par exemple).
- Norme : Conforme à l'indicateur « Pourcentage de demandes d'information transmises sous forme électronique » du rapport technique ISO/TR 20983:2003

Composition et hiérarchisation du plan d'évaluation par méthode employée

Afin de simplifier les pistes évoquées ci-dessus, voici un résumé établi en fonction des méthodes de production employées et de leur priorité dans le plan d'évaluation.

Méthodes	Priorité	Contenu
<i>Tableau de bord</i>	Haute	Essentiel pour le pilotage du service. Indicateurs mesurant le volume et la répartition de l'activité. Dans le meilleur des cas, données extraites du module Administration de QuestionPoint, sinon voir Semaine-test.
<i>Questionnaire systématique</i>	Haute	Méthode intégrée par défaut dans l'application QuestionPoint. Questionnaire court, en ligne visant à mesurer la satisfaction de l'utilisateur vis à vis du service qu'il vient d'utiliser.
<i>Questionnaire annuel ou bisannuel</i>	Moyenne	Questionnaire en ligne pour les usagers et non usagers visant à mesurer la qualité du service proposé (et non plus la simple satisfaction), la connaissance de l'existence et, éventuellement, d'autres informations à préciser.
<i>Questionnaire annuel pour les professionnels</i>	Moyenne	Questionnaire en ligne visant à mesurer la satisfaction des personnes-relais et à proposer des améliorations.
<i>Semaine-test annuelle ou bisannuelle</i>	Haute	Unique moyen de récupérer certaines données pour le tableau de bord si elles ne pas extractibles du module Administration.
	Faible	Calcul de la part du renseignement en ligne sur le volume total de renseignement permettant l'évaluation de la pénétration des requêtes électroniques dans les pratiques de renseignement.