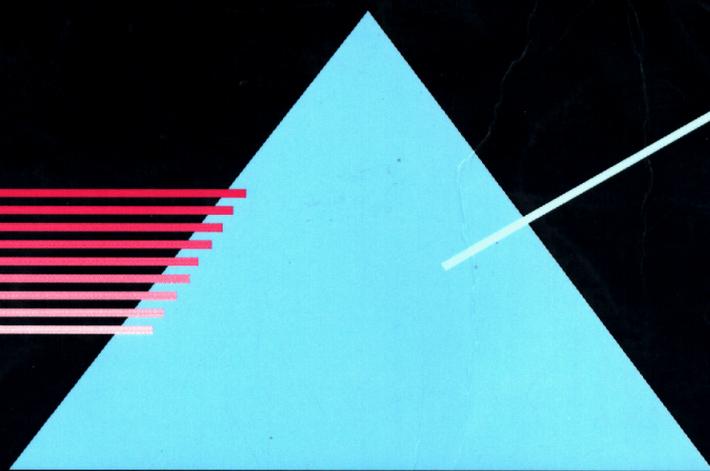


ÉRIC SUTTER

SERVICES D'INFORMATION ET QUALITÉ

BIBLIOTHEQUE DU CERIST



COMMENT SATISFAIRE
LES UTILISATEURS



ADBS
EDITIONS

Éric SUTTER

D 1455

**SERVICES D'INFORMATION
ET QUALITÉ :
COMMENT SATISFAIRE
LES UTILISATEURS**

ADBS

5765

Remerciements

Ce manuel n'aurait pu voir le jour sans la collaboration de plusieurs personnes spécialistes de la documentation ou au fait de la démarche qualité et qui ont fait part de leur expérience ou de leurs précieux conseils. En particulier, l'auteur remercie M. Cacaly, Mme Cailleaux, M. Caliste, M. Chevalier, Mme Jévodan, M. Michel, Mme Poirot, M. Ranson, Mme Sêtre, Mme Stiedel...

L'auteur remercie également M. Henry et Mme Magendie, de l'Afnor, pour leurs remarques judicieuses et la mise à disposition de plusieurs documents.

Divers matériaux rassemblés à l'occasion d'une étude commandée par le ministère de la Recherche et de la Technologie (département « information spécialisée ») sur « la qualité des services d'information spécialisée destinés à l'industrie » ont été exploités pour la rédaction du présent document : qu'il soit ici remercié pour le soutien apporté à cette occasion.

Du même auteur

La gestion de l'information dans l'entreprise, AFNOR, 1985. (En collaboration avec Antoinette David).

Édition électronique et documentation... du plomb à l'électron. ADBS/Documentation française, 1985. (Contribution).

Accès à l'information normative, ISO (Genève), 1986. (Contributions).

Manuel pour la mise en place d'un centre d'information spécialisé sur les normes, ORAN/ARSO (Nairobi), 1987. (En collaboration avec Makane Faye).

Conception, organisation, gestion d'un centre d'information, ACCT/PUF, 1988. (En collaboration avec Antoinette David).

Valeur et compétitivité de l'information documentaire : l'analyse de la valeur en documentation, ADBS, 1988 (deuxième édition 1991). (En collaboration avec Jean Michel).

Hypertexte et information documentaire. Dossier documentaire, ADBS 1990.

Le disque optique compact (CD-ROM) : l'usage au quotidien. Dossier documentaire, ADBS, 1991.

Les marchés de l'information documentaire, ADBS, 1991. (Contributions).

Guide pour la gestion d'un centre d'information : la maîtrise des chiffres clés, ADBS, 1991. (En collaboration avec Bernard Chevalier et Dominique Doré).

Traitement de l'information documentaire, ACCT/PUF, 1991 (Contribution).

Nouvelles technologies et documentation, ACCT/PUF, 1992. (En collaboration avec Aubert Dulong).

SOMMAIRE

Préface	5
Introduction	9
Chapitre 1	
Prendre conscience des insatisfactions	13
Chapitre 2	
Qu'est-ce que la qualité ?	19
Chapitre 3	
Comment améliorer produits et services d'information ?	31
Chapitre 4	
Concevoir des produits d'information de ... qualité !	63
Chapitre 5	
La qualité du service	81
Chapitre 6	
Mesurer la qualité et connaître son coût	99
Chapitre 7	
Organiser et gérer la qualité	111
Chapitre 8	
Réussir la démarche qualité	125
Annexes :	
— Travaux méthodologiques menés en France et à l'étranger	133
— Terminologie	139
— Bibliographie	143
— Sélection vidéographique	147
— Adresses utiles	149
Pour une lecture rapide... Résumé des chapitres	151

PRÉFACE

C'est avec beaucoup d'intérêt que nous avons suivi depuis quelques années les travaux d'Eric Sutter et de ses collègues de l'ADBS. Leurs préoccupations, d'abord pour l'analyse de la valeur, puis pour la démarche qualité, rejoignent entièrement notre approche en ce qui a trait au marketing des services d'information.

En effet, que nous parlions d'analyse de la valeur, de qualité totale, ou de marketing, l'objectif de toutes ces approches de management est avant tout d'assurer un meilleur service au client. Eric Sutter a bien compris que le client doit être au centre de toutes nos préoccupations en tant que gestionnaires de services d'information.

Malheureusement, l'importance qui doit être accordée au client est peut-être le talon d'Achille de bien des centres de documentation, bibliothèques ou autres services d'information, que ce soit en Amérique, en Europe, ou dans les pays en développement. En effet, les bibliothécaires-documentalistes ont souvent eu tendance par le passé à éluder cette question, trop centrés qu'ils étaient sur le livre ou le document. De nos jours, à cause de la fascination qu'elles exercent sur nous, la tendance à se concentrer sur les nouvelles technologies n'est sans doute pas meilleure, car elle peut facilement nous détourner de notre véritable raison d'être qui n'est autre que le client.

Cette préoccupation pour le client en sciences de l'information, qui s'exprime si clairement et intelligemment dans cette nouvelle publication, trouve son origine dans le développement relativement récent des études concernant l'évaluation des services d'information. En effet, l'objectif recherché dans tout processus d'évaluation est bien sûr l'efficacité des services, mais celle-ci ne peut être ultimement mesurée et atteinte qu'à travers la satisfaction des clientèles.

C'est dans les années soixante qu'on commença à s'intéresser à l'évaluation des services d'information. Puis, dans les années soixante-dix, des gens comme Lancaster⁽¹⁾ et Saracevic⁽²⁾ ont enrichi passablement la littérature professionnelle sur le sujet. Mais l'un des précurseurs les plus importants en ce qui a trait à l'évaluation des services d'information est certainement Ernest De Prospe, peu connu des francophones, mais qui est peut-être le premier à avoir développé des techniques d'évaluation des services appliquées aux milieux documentaires. Une récente monographie

(1) Lancaster, F.W., *The measurement and evaluation of library services*, Washington, D.C., Information Resources Press, 1977.

(2) Saracevic, T. et al., « Causes and dynamics of user frustration in an academic library », *College and research libraries*, 38,1 (1977), p. 7-18.

souligne en effet sa contribution qu'on considère comme capitale⁽¹⁾. Les Britanniques ont aussi fortement contribué à la recherche sur ce sujet, et le travail de Totterdell et Bird reste encore un modèle du genre⁽²⁾.

Du côté francophone, il faut notamment souligner la contribution de Roland Ducasse au milieu des années quatre-vingts, ainsi que le travail important d'André Cossette qui, au Québec, s'est penché à la fin des années soixante-dix sur cette même question de l'évaluation des services d'information. Les travaux de Cossette, malheureusement décédé depuis, l'auraient certainement amené à devenir un défenseur de l'analyse de la valeur, de la qualité totale, et du marketing, tout comme Eric Sutter.

Puis, avec les années quatre-vingts, le discours sur l'évaluation des bibliothèques et des services d'information en Amérique se modifie assez radicalement. On parle dorénavant davantage de « mesures de performances ». C'est une période qui se caractérise par une volonté de mettre en pratique concrètement les méthodes d'évaluation des services d'information, avec des outils faciles à appliquer dans les milieux de travail et, si possible, standardisés.

Il est important de souligner que la notion nord-américaine de mesures de performance se base principalement sur les « output », c'est-à-dire les extrants ou les résultats que nous donne le système. A la différence des indices d'« input », c'est-à-dire les intrants ou les éléments qui sont présents au départ dans le système, les « output » représentent la performance à la sortie du système. Ainsi, le nombre de documents dans la collection d'un centre de documentation constitue une mesure d'« input », et de ce fait elle peut facilement être contestée quant à l'indice de performance du centre en question. Par contre, le nombre de demandes auxquelles on a pu répondre correctement dans un centre de documentation est un indice d'« output », et il en dit beaucoup plus long sur la qualité du service rendu.

C'est dans les bibliothèques de lecture publique que l'on s'est principalement intéressé aux mesures de performance en Amérique du Nord. Déjà en 1987 on publiait la deuxième édition du guide d'application des mesures de performance standardisées qui ont été développées à la fin des années soixante-dix, et qui sont depuis largement utilisées aux États-Unis⁽³⁾. Puis, plus récemment, on publiait le guide des mesures de performance pour bibliothèques universitaires⁽⁴⁾.

Il est vrai que les Nord-américains utilisent peu le mot qualité lorsqu'ils discutent d'évaluation et de mesures de performance des services d'information. Pourtant, le lien entre les trois concepts nous semble évident. C'est pourquoi il faut considérer les travaux d'Eric Sutter comme s'inscrivant tout à fait dans le prolongement de ceux que nous venons de mentionner.

(1) Curran, C. et Summers, F.W., *Library performance, accountability, and responsiveness*, Essays in honor of Ernest R. DeProspero. Norwood, N.J., Ablex Publishing, 1990

(2) Totterdell, B. et Bird, J., *The effective library ; report of the Hillingdon project on public library effectiveness*. London, Library Association, 1976

(3) Yan House, N., Lynch, M.J., McClure, C.R., et Zweizig, D.L., *Output measures for public libraries*. Chicago, American Library Association, 2^e éd. 1987.

(4) Yan House, N., Weil, B.T., et McClure, C.R., *Measuring academic library performance : a practical approach*. Chicago, American Library Association, 1990

Dans le présent ouvrage, il explique bien à quel point le diagnostic et le dépistage des erreurs, c'est-à-dire l'évaluation, forment une étape essentielle vers la qualité. On ne saurait parler de la qualité des produits et des services d'information, ou encore de leur marketing, sans parler d'évaluation. Et inversement, il sera difficile, dorénavant, de parler d'évaluation des services d'information sans faire référence à la notion de qualité.

*
* *

Il faut d'emblée reconnaître que cette publication vient à point, car l'avenir des services d'information passe certainement par une gestion plus efficace de la qualité. La plupart des auteurs spécialistes internationaux du management annoncent en effet une société où le non-respect de la qualité entraînera des échecs importants, voire la disparition pure et simple de ceux qui n'y auront pas cru.

De plus, les bibliothécaires-documentalistes doivent porter une attention tout à fait particulière à la qualité. Leur statut n'étant certes pas à la hauteur de la tâche immense qui les attend, une plus grande préoccupation pour la qualité les rendra certainement plus crédibles, les aidera vraisemblablement à rehausser leur image de marque, et eux-mêmes, ainsi que leurs services, seront mieux reconnus, pour le plus grand bien de tous.

L'ADBS, en accordant une place importante à la gestion de la qualité, tant dans ses activités de formation que dans ses publications, démontre que les professionnels français sont à la fine pointe des nouveaux développements en ce qui a trait au management des services d'information.

Il faut remercier Eric Sutter pour cette nouvelle publication qui viendra, je l'espère, sensibiliser un nombre toujours plus important de bibliothécaires-documentalistes, sans compter le caractère pratique de ce document, qui en fait un guide d'application de la démarche de la qualité immédiatement utilisable.

Réjean SAVARD
*Ecole de bibliothéconomie et
des sciences de l'information
Université de Montréal*

INTRODUCTION

L'information remplit des fonctions multiples : facteur de production, denrée stratégique, ferment d'innovation, atout commercial, matière à participation des travailleurs, elle est réductrice d'incertitude pour toute décision. Le *Rapport Mayer* démontre que « de tous les facteurs qui concourent au développement économique et culturel, que l'on considère la modernité et l'efficacité du capital productif, la motivation et la productivité des travailleurs, le coût des transports, la disponibilité de l'énergie, le sens de la communication, le dynamisme commercial etc., c'est l'information qui est devenue le facteur le plus discriminant de tous et qui détermine d'ailleurs en grande partie le niveau de chacun des autres. »

L'information devient de plus en plus « stratégique » pour les organismes de toutes sortes, c'est-à-dire pour le personnel de ces organismes. Ceci signifie que ce personnel – la clientèle des services d'information professionnelle – va devenir de plus en plus exigeant quant à l'efficacité du service fourni et à la bonne adéquation des produits d'information à ses besoins.

Par ailleurs, la croissance quasi exponentielle des sources d'information à travers le monde et la multiplication des supports rendent de plus en plus nécessaire l'existence de mécanismes et de moyens qui permettent de repérer et d'obtenir des informations fiables. *C'est cet ensemble de mécanismes spécifiques d'interfaçage que l'on peut désigner sous l'expression d'activité documentaire.*

Celle-ci peut coiffer *des entités de tailles et de missions fort différentes les unes des autres :*

– les multinationales de l'information, intégrant édition et diffusion multimédia, commencent à générer un chiffre d'affaires digne d'autres secteurs industriels plus classiques. On peut ranger dans cette catégorie les grands éditeurs d'annuaires, de documents techniques, de la presse spécialisée; les serveurs; un ensemble de grandes centrales documentaires publiques ou privées, généralement productrices de services électroniques d'information largement accessibles à travers le monde et quelques industriels spécialisés (en ingénierie documentaire) ;

– les agences d'information, courtiers, bibliothèques locales et centres de documentation d'organismes généralement publics, de taille moyenne, largement ouverts vers une clientèle externe et qui contribuent au transfert documentaire, notamment en tant que relais ou partenaires des précédents;

– les services de documentation et de veille informative internes aux entreprises et qui constituent pour l'instant une bonne part de la clientèle des catégories ci-dessus (auxquels il conviendrait d'ajouter les centres de documentation et d'information des établissements d'enseignement).

Grande ou petite entité, quelles opérations cela nécessite-t-il ? Les spécialistes de l'information évoquent : acquisition de documents ou d'heures d'in-

terrogation, enregistrement, indexation, réalisation de bulletins bibliographiques ou de dossiers documentaires, constitution de services télématiques, diffusion, réponses aux questions, etc. C'est ce qu'ils appellent la « chaîne documentaire » (comme on parle de chaîne de montage dans l'industrie automobile...) et que l'on retrouve à des degrés divers d'importance dans la plupart des dispositifs tels que les bibliothèques, les centres de documentation, les services de veille informative, les services d'information électroniques.

On peut décrire ces mêmes opérations avec une autre terminologie :

- opérations d'études et de recherche-développement. Par exemple : ingénierie et conception de système documentaire, préparation de nouvelles prestations ;
- opérations d'approvisionnement. Par exemple : achat de matières premières telles que les livres, les revues, les heures d'interrogation, les consommables, ou achat d'équipements tels que mobilier, terminal, micro-ordinateur, logiciel, thésaurus ;
- opérations de stockage et de magasinage. Par exemple : entreposage des livres ou des dossiers ;
- opérations de fabrication et de production. Par exemple : opérations intellectuelles telles que la rédaction de résumés ou de synthèses, ou bien opérations matérielles telles que la saisie de données, le tirage de bulletins, la mise en forme d'un dossier documentaire ;
- opérations de commercialisation. Par exemple : promotion, facturation, utilisation de réseaux de distribution, assistance à la clientèle. Il peut y avoir abonnement, devis, remise par quantité, troc ;
- opérations de gestion et de direction. Par exemple : gestion financière de l'unité de travail, suivi d'indicateurs et d'un tableau de bord, gestion du personnel.

Étude, approvisionnement, stockage, fabrication, ne venons-nous pas de décrire une succession d'opérations typiquement industrielles ? D'ailleurs, n'entendons-nous pas parler de plus en plus de « produits » d'information ? La fonction documentaire, indépendamment de la taille de l'unité de travail, est une véritable entreprise.

Renforcée avec l'arrivée bouillonnante des nouvelles technologies de l'information, les activités documentaires prennent une place de plus en plus importante dans le tissu économique des pays avancés. Ces activités de diffusion d'information constituent un facteur de développement pour les entreprises et la plupart des organismes. Mais ces activités évoluent dans un contexte fortement concurrentiel tout en servant une clientèle de plus en plus exigeante en termes de satisfaction des besoins.

Concurrence, le mot est lâché. Mot qui fait partie du langage de l'entreprise mais qui peut paraître étrange pour des unités de travail « internes » ou insérées dans des organismes dont l'objectif premier n'est pas toujours le profit. Et pourtant, que ce soit dans un contexte non marchand ou dans un contexte apparemment monopolistique, on se trouve en situation de concu-

rence. Un service de documentation interne à une entreprise est en concurrence avec les autres canaux d'information que les utilisateurs-clients peuvent mobiliser : collègues de travail, banques de données, centres techniques... Une bibliothèque de quartier est en concurrence avec la bibliothèque du comité d'entreprise ou avec la médiathèque de la ville voisine ou encore avec d'autres modes d'accès à la culture ou aux loisirs. Ne parlons pas des entreprises spécialisées dans la diffusion d'informations professionnelles qui, elles le savent bien, sont en concurrence avec leurs homologues nationaux ou étrangers. Les utilisateurs-clients ont le choix et auront de plus en plus le choix entre plusieurs « fournisseurs ».

Enfin, les budgets étant gérés au plus juste ou de façon plus analytique, et le traitement de l'information coûtant cher, il faudra démontrer à son employeur, plus qu'auparavant, son utilité et l'augmentation de productivité de son unité de travail.

Cette gestion moderne et dynamique des dispositifs de traitement et de transfert d'information implique, comme dans le cas d'une entreprise, l'introduction de nouvelles méthodes de travail, la mise au point de nouveaux produits. une approche « économique » de l'activité.

Comme d'autres activités économiques, les activités documentaires ne se développeront en effet qu'en faisant appel aux méthodes du management moderne et en jouant la carte de la qualité. Il est temps en effet « d'introduire la qualité », c'est-à-dire l'excellence dans les produits et services d'information.

Mais en quoi consiste la « qualité globale » pour un secteur d'activité somme toute bien éloigné de l'industrie classique ? Il s'agit d'abord de la qualité de conception des produits, celle qui permet de satisfaire le besoin exprimé par l'utilisateur au moindre coût; il y a aussi la qualité de production et ses procédures de contrôle; il y a encore la qualité du service accompagnant le produit ; une prestation documentaire n'est finalement guère différente des autres activités « de service » (hôtellerie, assurance...) compte tenu de l'excellence qu'implique la relation avec le client. Face à la prolifération des banques de données et autres services télématiques ou diffusés, le client saura faire son choix tant sur la forme (ergonomie de la consultation, par exemple) que sur le fond (validation des données, par exemple); ne parle-t-on pas déjà dans les milieux professionnels de la mise en place de systèmes d'assurance qualité pour certains produits d'information stratégique, voire même d'accréditation de certains fournisseurs d'information ?

Une démarche qualité sera une clé du succès : elle permettra à l'unité de travail de démontrer son efficacité, voire sa rentabilité.

Les chapitres qui constituent le corps de ce manuel décrivent une démarche devenue classique en milieu industriel. Bien des ouvrages existent et certains sont fort bien faits (la plupart sont cités dans la bibliographie en fin d'ouvrage). Mais aucun n'aborde explicitement le domaine de l'information. C'est pourquoi, il a semblé utile de présenter la démarche qualité à la lumière des spécificités de ce domaine, illustré avec des exemples vécus, pour la plupart, par des organismes français d'information.

En fait, ce manuel, qui a été entrepris suite au rapport publié en 1991 par le ministère de la Recherche et de la Technologie, *La qualité des produits et services d'information spécialisée destinés à l'industrie : enjeux et problématique*, a pour ambition de satisfaire un double objectif :

– permettre aux professionnels de l'information de disposer de notions de base sur la Qualité, de mieux « comprendre » la politique qualité de leur organisme, de mieux insérer la composante « information » dans le système qualité et, par conséquent, de contribuer activement au développement de leur organisme ;

– exposer à ces professionnels les principes de la démarche (dans un langage qu'ils connaissent), les concepts, outils et méthodes indispensables pour mettre en œuvre celle-ci dans leur domaine de travail et démontrer que la qualité des produits et services d'information, en France, cela est possible.

Il ne vise donc pas à l'exhaustivité du sujet et ne prétend pas remplacer les documents de référence des instances officielles.

Documentalistes, bibliothécaires, archivistes, informateurs, spécialistes de l'information, concepteurs de dispositifs d'information, producteurs de banques de données, consultants en ingénierie documentaire... *jouez la carte de la qualité et vous serez des « gagnants ».*