

Auto-évaluation des compétences informationnelles et l'indice de recommandation comme mesures d'amélioration continue des dispositifs de formation

Animé par **Anna Callejon-Mateu**, responsable de formation aux usagers, avec la contribution de **Cécile Toutou**, responsable de la mission Marketing, Bibliothèque Sciences Po Paris

Objectifs du dispositif :

Faire connaître deux approches de la mesure de la satisfaction qui ne sont pas encore très répandues dans le monde des bibliothèques :

D'un côté, l'auto-évaluation des compétences informationnelles [1] question proposée dans un dispositif de formation en mode ante et post de la session de formation.

D'autre part, l'indice de recommandation (ou NPS, Net Promoter Score, en anglais) [2] collecte et analyse des recommandations des usagers, qui prend plutôt en compte les promoteurs du service évalué et en soustrait la part des détracteurs. Cette approche permet de « neutraliser » les passifs qui mettent des notes moyennes (7 et 8) et de prendre la mesure exacte de la popularité du service offert.

Présentation du dispositif :

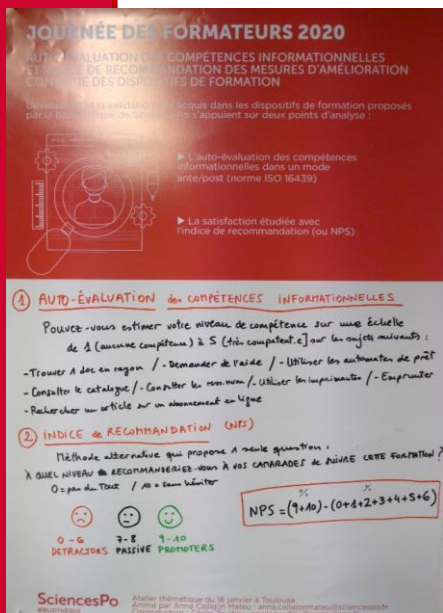
L'évaluation et la validation des acquis dans les dispositifs de formation proposés par la bibliothèque de Sciences Po s'appuient sur deux points d'analyse : l'auto-évaluation des compétences informationnelles dans un mode ante/post (norme ISO 16439) et la satisfaction étudiée avec l'indice de recommandation (ou NPS). A partir de notre expérience, nous proposons de partager avec les participants ces méthodes afin qu'ils puissent les appliquer dans leurs propres évaluations.

Description de l'atelier (modalités pédagogiques, réalisations, ressources utilisées...) :

Présentation via un Prezi des aspects théoriques que nous abordons dans l'atelier. A savoir en quoi consiste l'indice de recommandation (ou NPS) et l'auto-évaluation des compétences informationnelles dans un mode ante/post (selon la norme ISO 16439) que la bibliothèque de Sciences Po utilise dans les enquêtes sur les dispositifs de formations.

Ensuite, atelier de mise en pratique dans des groupes de maximum 4 personnes dans lesquels nous avons demandé de réfléchir et d'étudier ces 2 points. Notamment pour l'indice de recommandation : fourniture des données brutes sur lesquelles les participants ont dû calculer le NPS et ensuite, analyser et/ou comparer les résultats selon les différents dispositifs auxquels ils appartenaient.

Voici la présentation Prezi : <https://prezi.com/view/twmoF3Df3yEb6RPbZ7c/>



anna.callejonmateu@sciencespo.fr 01 45 49 83 72
cecile.toutou@sciencespo.fr 01 45 49 59 20