



**Université du Québec**

**ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES PRATIQUES DE FORMATION  
DOCUMENTAIRE LIÉES AU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES  
INFORMATIONNELLES CHEZ LES ÉTUDIANTS DU RÉSEAU DE L'UNIVERSITÉ DU  
QUÉBEC**

***Guide de rédaction de la synthèse des évaluations des résultats de  
qualité des pratiques de formation documentaire***

Document de référence déposé  
à l'intention des

**Membres des cercles de qualité de chacun des  
établissements du réseau de  
l'Université du Québec participant à l'évaluation des  
résultats obtenus**

Par

Guy Bélanger, Ph. D.  
Professeur

Université du Québec à Rimouski  
Février 2015

PROJET FODAR – CI 2014-2015

## Introduction

Ce document a pour but de guider les membres composant les cercles de qualité qui procéderont à l'évaluation des résultats de qualité obtenus dans leur établissement. Il est fortement recommandé qu'il soit utilisé en projection pendant la tenue de la séance car il permettra de guider les travaux du cercle de qualité de manière très opérationnelle. Pour ce faire, il importe de désigner un membre du cercle de qualité qui agira à titre de secrétaire de réunion en inscrivant les données directement dans ce fichier qui consiste en un canevas qui servira également de rapport d'évaluation du cercle de qualité. Compléter les tableaux proposés dans ce canevas séance tenante éliminera le besoin de rédiger un rapport d'évaluation ultérieurement. Une fois la rencontre terminée, il suffira de transmettre ce fichier directement au responsable scientifique du projet de recherche, M. Guy Bélanger ([Guy\\_Belanger@uqar.ca](mailto:Guy_Belanger@uqar.ca)).

Les travaux du cercle de qualité se divisent en 6 étapes :

1. Évaluation des résultats de la qualité des pratiques de formation documentaire
2. Identification des forces
3. Identification des opportunités d'amélioration
4. Identification des causes attribuables aux opportunités d'amélioration.
5. Mise en priorité des causes attribuables aux opportunités d'amélioration.
6. Transmettre vos commentaires/recommandations sur l'expérimentation et sur le déroulement du processus d'évaluation

Ce document précise les directives et permet de saisir les données requises pour compléter chacune des étapes proposées.

Avant de débiter, les tableaux suivant doivent être remplis. Les données requises nous permettront d'établir une synthèse des évaluations à l'échelle du réseau UQ. Nous demandons les coordonnées de la personne agissant à titre de secrétaire de réunion au cas où nous aurions besoin d'informations complémentaires lors de la rédaction de notre synthèse.

Nom de l'établissement :			
Date de la tenue du cercle de qualité :			
Nombre de personnes constituant le cercle de qualité	Bibliothécaire/formateurs	Professeurs	Étudiants
Coordonnées de la personne agissant à titre de secrétaire de réunion	Nom :		
	Titre :		
	No. Tél. :		
	Courriel :		
Durée de la rencontre :			

Veillez maintenant inscrire les coordonnées (nom et courriel) de chacun des membres composant le cercle de qualité autres que le directeur du Service de la bibliothèque en précisant la fonction de chacun.

	Fonction	Coordonnées
1	<input type="checkbox"/> Étudiant	Inscrire le nom ici
	<input type="checkbox"/> Bibliothécaire/formateur	Inscrire le courriel ici
2	<input type="checkbox"/> Étudiant	Inscrire le nom ici
	<input type="checkbox"/> Bibliothécaire/formateur	Inscrire le courriel ici
3	<input type="checkbox"/> Étudiant	Inscrire le nom ici
	<input type="checkbox"/> Bibliothécaire/formateur	Inscrire le courriel ici
4	<input type="checkbox"/> Étudiant	Inscrire le nom ici
	<input type="checkbox"/> Bibliothécaire/formateur	Inscrire le courriel ici
5	<input type="checkbox"/> Étudiant	Inscrire le nom ici
	<input type="checkbox"/> Bibliothécaire/formateur	Inscrire le courriel ici
6	<input type="checkbox"/> Étudiant	Inscrire le nom ici
	<input type="checkbox"/> Bibliothécaire/formateur	Inscrire le courriel ici

## Étape 1 : Évaluation des résultats de la qualité des pratiques de formation documentaire

Cette étape consiste principalement à faire un tour de table afin de permettre à chaque membre de s'exprimer sur l'évaluation qu'il fait des résultats qui lui ont été présentés dans les rapports de qualité soumis. Cette discussion est essentielle car elle permettra de mettre en relief les considérations les plus significatives sur lesquelles reposent les jugements de chacun des membres du cercle de qualité. Cette discussion permettra d'identifier sommairement les principales forces et opportunités d'amélioration en matière de qualité des pratiques de formation documentaire.

## Étape 2 : Identification des forces

Une force consiste en un aspect (un critère de qualité ou un ensemble de critères de qualité regroupés sous un thème) qui, selon l'évaluation que vous en faites, traduit *l'excellence* dans les pratiques de formation documentaire. Pensez, par exemple, au barème de notation utilisé pour l'évaluation des étudiants dans les cours : *Excellent; très bien; bien; échec*. L'excellence représente donc un aspect que vous considérez

comme étant de meilleure qualité qu'un aspect qui vous apparaît « *Très bien* ». Nous vous demandons d'inscrire les forces identifiées et de les classer selon leur magnitude, les forces démontrant un degré plus élevé d'excellence apparaissant en premier.

Veillez inscrire les forces que vous avez identifiées dans la grille suivante :

<b>Liste des forces identifiées (ordonnées par leur magnitude)</b>
1. Inscrire les forces identifiées ici...
2. ...

### Étape 3 : Identification des opportunités d'amélioration

Tout comme les forces, les opportunités d'amélioration (problèmes) consistent en un aspect (un critère de qualité ou un ensemble de critères de qualité regroupés sous un thème) dont les résultats vous apparaissent insuffisants, nécessitant, de ce fait, une analyse un peu plus approfondie permettant de traduire cette « faiblesse » en « opportunité d'amélioration ». À cette étape, vous établissez la liste des opportunités d'amélioration qui vous apparaissent les plus importantes et vous les classez selon leur degré d'importance (ou encore sur le besoin d'agir plus ou moins rapidement sur la résolution de cette situation).

Veillez inscrire les opportunités d'amélioration (problèmes) que vous avez identifiées dans la grille suivante :

<b>Liste des opportunités d'amélioration (problèmes) identifiées (ordonnées par leur degré d'importance)</b>
1. Inscrire les opportunités d'amélioration (problèmes) ici...
2. ...

### Étapes 4 et 5: Identification et mise en priorité des causes attribuables aux opportunités d'amélioration sélectionnées

Ces deux étapes ont été jumelées car les travaux s'effectueront simultanément. Il s'agit de reprendre les deux ou trois premières opportunités d'amélioration identifiées (selon le temps dont vous disposerez) et pour chacune, il faudra, dans un premier temps, identifier l'ensemble des causes potentielles et de les regrouper en vous guidant sur la classification d'Ishikawa.

Dans un deuxième temps, il vous sera demandé de préciser les principales causes et de les classer selon leur degré d'influence sur une opportunité d'amélioration/problème retenu,

Voici les « 5M » du diagramme d'Ishikawa suivis d'une brève description des causes potentielles pouvant leur être associées :

- **Main d'œuvre** : (ressources humaines et professionnelles) : Disponibilité, diversité, expertise des ressources professionnelles, compétences initiales des étudiants, ...;
- **Matériel** : (équipements) : Disponibilité et qualité des équipements disponibles, disponibilité et qualité des technologies utilisées, ...;
- **Méthode** : (techniques et procédures) : Méthodes pédagogiques, communications, collaboration interprofessionnelle et interservices ...;
- **Milieu** : Environnement physique, lumière, bruit, locaux (disponibilité, fonctionnalité), ...;
- **Management** (pratiques organisationnelles) : Pratiques de gestion, structure organisationnelle, organisation et fonctionnement des services complémentaires (service d'aide aux étudiants, services informatiques, ...);
- **Autre** : Au besoin, pour toute autre cause qui vous apparaîtrait difficile à classer dans les catégories précédentes.

Le classement des causes dans l'une ou l'autre des catégories proposées par Ishikawa n'exige pas une rigueur absolue. L'exercice a uniquement pour but de vous aider à rechercher et à classer des causes potentielles dans chacun des aspects affectant la qualité des pratiques de formation documentaire.

Veuillez compléter les tableaux suivants :

### Opportunité d'amélioration/problème retenu #1

Opportunité d'amélioration/problème			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscrire la première opportunité d'amélioration (problème) retenue ici</li> </ul>			
<b>Main d'œuvre :</b> (ressources humaines et professionnelles)		<b>Matériel :</b> (équipements)	<b>Méthode :</b> (techniques et procédures)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscrire les causes ici</li> <li>• ...</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscrire les causes ici</li> <li>• ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscrire les causes ici</li> <li>• ...</li> </ul>
<b>Milieu</b> (environnement physique)		<b>Management</b> (pratiques organisationnelles)	Autre
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscrire les causes ici</li> <li>• ...</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscrire les causes ici</li> <li>• ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscrire les causes ici</li> <li>• ...</li> </ul>

### Opportunité d'amélioration/problème retenu #1

Liste des causes associées au problème #1 (ordonnées par leur degré d'influence)
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inscrire ici principales les causes identifiées et ordonnées par leur degré d'influence sur le problème retenu.</li> <li>2. ...</li> </ol>

### Opportunité d'amélioration/problème retenu #2

Opportunité d'amélioration/problème		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscrire la première opportunité d'amélioration (problème) retenue ici</li> </ul>		
<b>Main d'œuvre :</b> (ressources humaines et professionnelles)	<b>Matériel :</b> (équipements)	<b>Méthode :</b> (techniques et procédures)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscrire les causes ici</li> <li>• ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscrire les causes ici</li> <li>• ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscrire les causes ici</li> <li>• ...</li> </ul>
<b>Milieu</b> (environnement physique)	<b>Management</b> (pratiques organisationnelles)	<b>Autre</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscrire les causes ici</li> <li>• ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscrire les causes ici</li> <li>• ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscrire les causes ici</li> <li>• ...</li> </ul>

### Opportunité d'amélioration/problème retenu #2

Liste des causes associées au problème #2 (ordonnées par leur degré d'influence)
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inscrire ici les causes identifiées et ordonnées par leur degré d'influence sur le problème retenu.</li> <li>2. ...</li> </ol>

### Opportunité d'amélioration/problème retenu #3

<b>Opportunité d'amélioration/problème</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Inscrire la première opportunité d'amélioration (problème) retenue ici</li> </ul>		
<b>Main d'œuvre :</b> (ressources humaines et professionnelles)	<b>Matériel :</b> (équipements)	<b>Méthode :</b> (techniques et procédures)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Inscrire les causes ici</li> <li>...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inscrire les causes ici</li> <li>...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inscrire les causes ici</li> <li>...</li> </ul>
<b>Milieu</b> (environnement physique)	<b>Management</b> (pratiques organisationnelles)	<b>Autre</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Inscrire les causes ici</li> <li>...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inscrire les causes ici</li> <li>...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inscrire les causes ici</li> <li>...</li> </ul>

### Opportunité d'amélioration/problème retenu #3

<b>Liste des causes associées au problème #3 (ordonnées par leur degré d'influence)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Inscrire ici les causes identifiées et ordonnées par leur degré d'influence sur le problème retenu.</li> <li>...</li> </ol>

## Étape 6 : Transmettre vos commentaires/recommandations sur l'expérimentation et sur le déroulement du processus d'évaluation

Au terme de la séance d'évaluation de la qualité des pratiques de formation documentaire, nous vous prions de nous transmettre vos commentaires concernant votre expérimentation du processus d'évaluation et du déroulement de la séance, ainsi que vos recommandations concernant une mise en œuvre éventuelle d'un processus d'évaluation continue de la qualité des pratiques de formation documentaire. Veuillez préciser vos commentaires/recommandations dans le tableau suivant.

<b>Commentaires/recommandations</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Inscrire ici vos commentaires et vos recommandations ici.</li> <li>...</li> </ol>

\*\*\*\*\* Merci de votre participation! \*\*\*\*\*