

La bibliothèque vaut-elle le coût ?

Évolution de l'évaluation en
bibliothèque : de la mesure de
l'activité à la mesure d'impacts

Septembre 2019

Cécile Touitou, bibliothèque de Sciences Po

**Membre de la commission CN 46-8 Qualité, statistiques et
évaluation des résultats**





L'influence du Marketing dans le monde des bibliothèques



La démarche marketing qui s'articule autour d'un diagnostic de la situation puis de la définition d'une stratégie s'appuyant sur l'explicitation des missions et objectifs en fonction des publics desservis.

En fin de course vient le temps de la promotion de l'offre, de la conquête des publics cibles et de la publicité.

La démarche marketing privilégie le client et le met au centre de toute activité productive de l'entreprise, contrairement à l'approche produit plus traditionnelle qui met au centre la production.

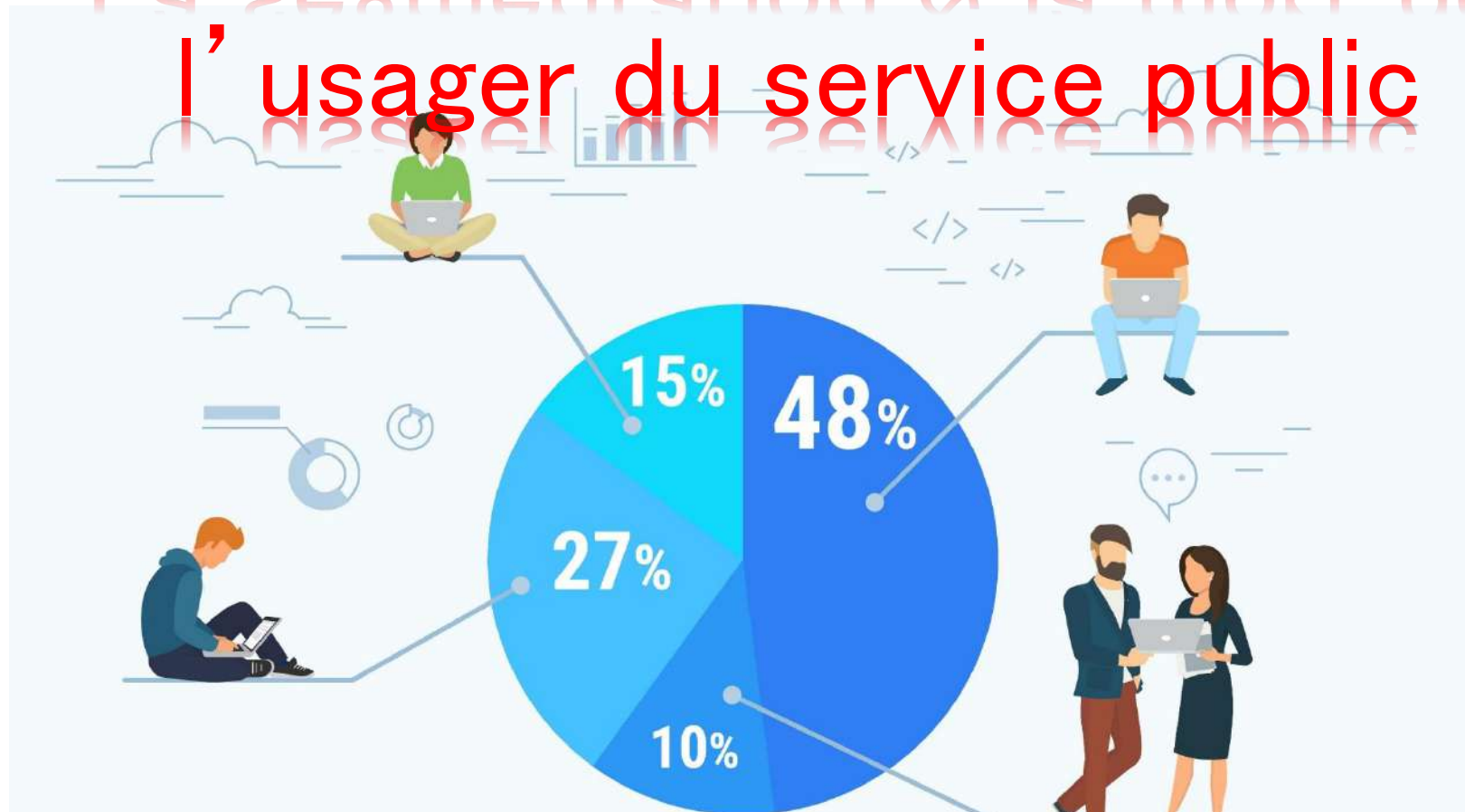
Florence Muet et Jean-Michel Salaün

Que veut-on faire? (et pour qui ?)

Qu'allons-nous faire?

Comment allons-nous le faire?

La segmentation & la mort de l'utilisateur du service public



L'approche marketing consiste à anticiper les besoins de ceux à qui l'on pourrait « vendre » et à préparer un produit ou un service directement adapté à ces besoins identifiés.

Et dans les bibliothèques ?



Retour sur 50 ans
d'évaluation
normalisée en
bibliothèque





- Norme ISO 2789:2013 Information et documentation – **Statistiques internationales de bibliothèques** publiée la première fois en 1974. 5^{ème} édition révisée. (Actuellement en cours d'examen)
- Norme ISO 11620:2014 sur les **indicateurs de performance** des bibliothèques publiée la première fois en 1998. 3^{ème} édition (Actuellement en cours d'examen)
- ISO 16439:2014 - Méthodes et procédures pour **évaluer l'impact** des bibliothèques. 1^{ère} édition (Actuellement en cours d'examen)

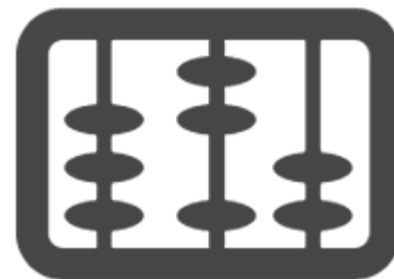
Au « départ » les bibliothèques ont compté ce qui pouvait rendre compte de leur activité : d'un côté ce qui entre (inputs) ; de l'autre ce qui sort (outputs) :

“(..) **Inputs** are the resources libraries use. These include tangible assets such as staff, physical collections, and facilities as well as less tangible assets like library websites, digital collections, and wireless networks. **Outputs** are the quantities of services produced by the library ».

Outputs, outcomes, & other data / By Ray Lyons & Keith Curry Lance. Library Journal. November 3, 2014. En ligne : <http://lj.libraryjournal.com/2014/11/managing-libraries/lj-index/class-of-2014/the-star-libraries-2014>

2789 Statistiques internationales de biblio

(dernière version Fr 2013)



Compter, mais surtout définir !

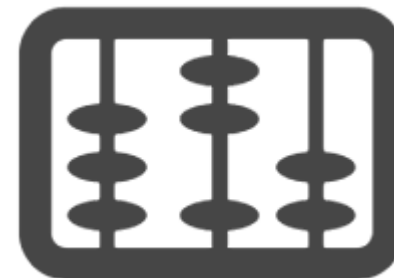
- Comprend les définitions et les procédures de comptage pour tous les types de ressources et de services
- Objectifs principaux assignés aux statistiques de bibliothèques :
 - **comparer** les résultats aux normes en la matière et aux données d'établissements similaires ;
 - **évaluer les tendances** dans le temps ainsi que les résultats des innovations ;
 - **fonder la programmation**, la prise de décision, l'amélioration de la qualité du service et fournir un retour d'information sur les résultats ;
 - fournir des informations aux institutions nationales ou régionales pour qu'elles exercent leur rôle de soutien, de financement et de tutelle ;
 - **démontrer la valeur des services rendus** aux usagers par la bibliothèque, ainsi que la valeur potentielle pour les usagers des générations futures.

Norme ISO 2789 Statistiques internationales de bibliothèques

6.2.2 Usagers

Il convient de compter ce qui suit :

- a) nombre d'usagers inscrits (à la fin de la période de référence) ;
- b) nombre d'usagers nouvellement inscrits (pendant la période de référence) ;
- c) nombre d'emprunteurs actifs ;
- d) nombre d'usagers actifs.



6.2.3.1 Prêts (hors prêt entre bibliothèques)

Les prêts sont comptés selon les catégories suivantes :

- a) nombre de prêts à domicile aux usagers (prêts ordinaires) :
 - nombre de prêts initiaux (les emprunts sur place sont exclus) ;
 - nombre de prêts de livres électroniques (avec support de lecture) ;
 - nombre de prêts de livres électroniques (avec transmission du contenu seul aux usagers).

Norme ISO 11620 Indicateurs de performance en bibliothèque (dernière version Fr 2015)



définit une série d'indicateurs de performance destinés à caractériser la qualité et l'efficacité des services fournis par les bibliothèques dans l'objectif d'évaluer l'efficience des ressources associées..

Objectifs :

- promouvoir l'emploi d'indicateurs de performance caractérisant la qualité des services dans les bibliothèques,
- montrer comment procéder à la mesure d'une performance.

Norme ISO 11620 Indicateurs de performance en bibliothèque (dernière version Fr 2015)

Les indicateurs de performance de bibliothèque sont destinés

*a) à servir d'outils pour l'évaluation de la **qualité** et de l'**efficacité** des services, des ressources et des autres activités fournis par une bibliothèque, et*

*b) à évaluer l'**efficience** des ressources allouées par la bibliothèque à de tels services et autres activités*

Pour en savoir plus : <https://www.youtube.com/watch?v=Ub0bJCjO6OQ>



Choisir des indicateurs pour les bibliothèques

5.1.1 Les indicateurs de performance décrits dans la présente Norme internationale peuvent être concrètement employés à l'évaluation des bibliothèques. Au cours de ce processus, la qualité et l'efficacité des services et autres activités de la bibliothèque, de même que l'efficience avec laquelle la bibliothèque tire parti de ses ressources, sont évaluées au regard des missions, objectifs généraux et objectifs opérationnels de la bibliothèque considérée.

5.1.2 Il convient d'intégrer les indicateurs de performance dans un processus systématique et régulier de planification et d'évaluation de la bibliothèque. Il convient de même de présenter les résultats de manière à éclairer les processus de décision et à démontrer dans quelle mesure la bibliothèque accomplit ses missions.

5.1.3 Comme outil de planification et d'évaluation de la bibliothèque, les indicateurs de performance ont deux objectifs principaux: le premier est de faciliter le contrôle dans la conduite du management, le second est de servir de base de référence pour le dialogue entre le personnel de la bibliothèque, l'autorité dont elle relève, et les usagers.

En outre, ils servent à l'analyse comparative de la performance des bibliothèques et des services d'information ayant des missions ou des objectifs équivalents.

Les mesures de satisfaction ne sont pas encore intégrées dans les indicateurs et les mesures d'activité demandées aux bibliothèques municipales ni aux BU.

Norme ISO 11620 (2008 / 2014) « Cet indicateur peut être utilisé pour apprécier dans quelle mesure les usagers sont satisfaits des services offerts au public par une bibliothèque. À titre d'exemple, citons :

- les horaires d'ouverture ;
- les installations pour l'étude ;
- la disponibilité des documents ;
- le service de prêt entre bibliothèques ;
- le service de recherche et de référence ;
- la formation des usagers ;
- l'attitude du personnel de la bibliothèque ;
- le service de bibliothèque dans son ensemble »

La norme 11620 commence à évoquer déjà la notion d'impact :

Tableau A.1 – Liste des indicateurs de performance pour les activités et services habituellement menés ou offerts dans les bibliothèques

% d'usagers externes

Évaluer le pourcentage d'usagers de la bibliothèque qui ne font pas partie de la population à desservir, et par là, l'importance de la bibliothèque pour l'apprentissage et la culture dans la région, ainsi que son impact et son attrait au-delà de sa zone de desserte.

% du personnel engagé dans des partenariats

Évaluer la coopération locale, régionale, nationale et internationale de la bibliothèque, et ainsi son importance dans le monde des bibliothèques et son impact sur celui-ci.

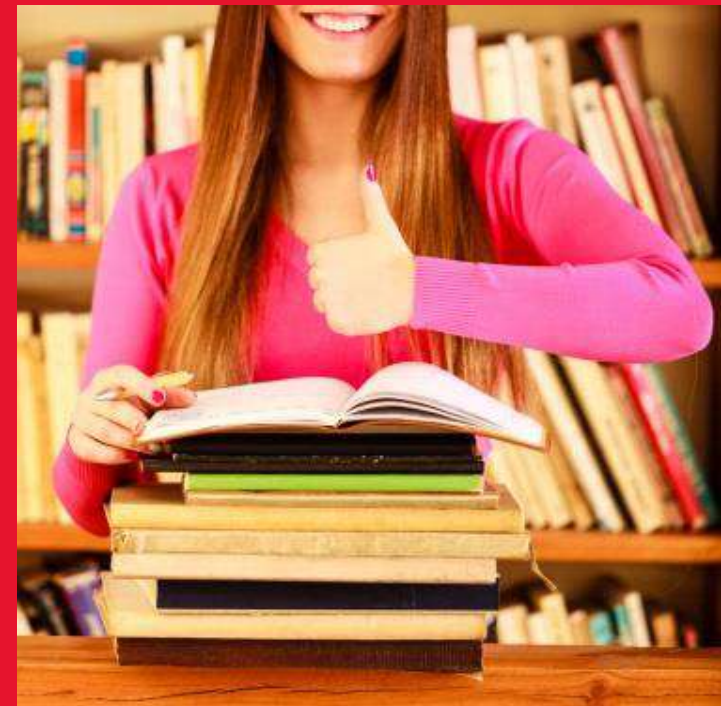
Des données induites qui peuvent exprimer la satisfaction

- Nbre de Visites (+ indicateurs correspondants) (attention à identifier la valeur optimale)
- Taux d'occupation des places
- Nbre de prêts (+ indicateurs correspondants)
- Taux de remplissage des animations
- Taux de remplissage des espaces numériques
- Certains résultats de l'Opac
- "Log Data Mining »
- Etc.

- Une revue en ligne : Evidence Based Library and Information Practice



Mesurer la satisfaction ...et la segmenter



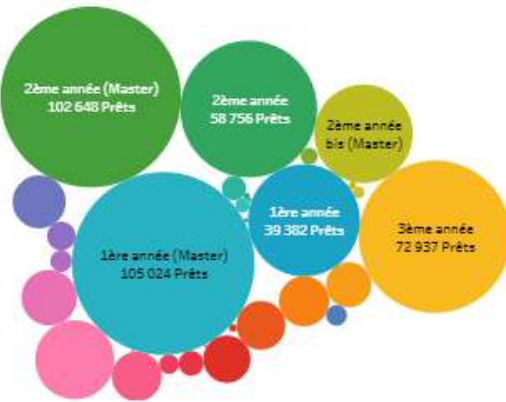


SATISFACTION

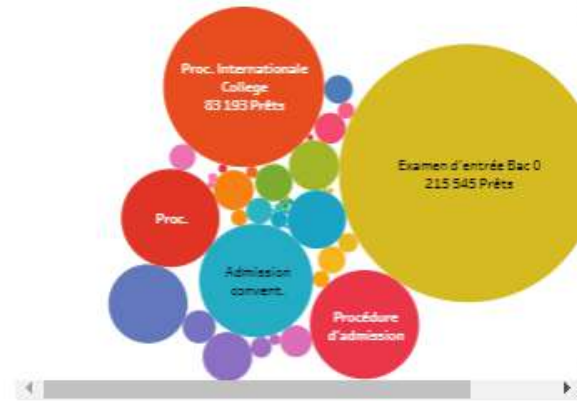
- **La satisfaction mesurée par des données induites :**
 - Les mesures de fréquentation (de visites), le nombre de prêts ou de téléchargements expriment l'impact de la bibliothèque et la satisfaction des usagers.
- **La satisfaction mesurée par des données sollicitées:**
 - De nombreux indicateurs de performance contribuent à évaluer par ricochet la qualité des services et des produits de la bibliothèque. Le délai, l'accessibilité, la pertinence du service fourni peuvent être à la fois induites des outils de gestion des services et sollicitées auprès des usagers (exemple Libqual)
 - La satisfaction peut être interrogée selon les modalités d'enquête classique (questionnaires, entretiens ...)

Un exemple des données induites, l'analyse segmentée des prêts

Année d'étude



Type d'admission



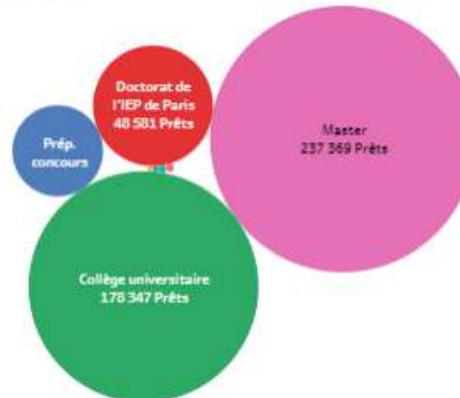
Nationalité



Ecole



Niveau d'étude



Sexe



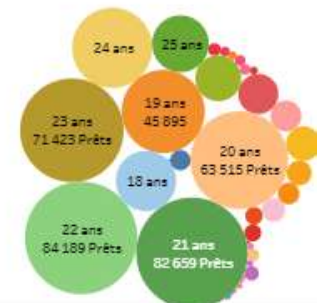
Procédure d'admission



Programme



Age





Interroger ou observer ?

Comment décrire la satisfaction ?

Comment éviter l'effet « Appel Pie » ?

« Due to the “apple pie effect” (libraries are grouped with motherhood and apple pie), survey respondents feel that they need to report high ratings regardless of their experiences. Thus overall satisfaction ratings for libraries are almost always higher than for other service-based organizations. « »

Joseph R. Mathews, « Customer satisfaction, a new perspective », *Public libraries*, novembre/décembre 2008

Approche UX : Se mettre dans la peau des usagers et chercher à mieux cerner ce qui leur convient ou non.

Si les services sont bien conçus :

- Les gens trouvent ce dont ils ont besoin (Utile)
- Les services sont faciles à utiliser (Utilisable)
- Les gens reviennent et en veulent encore (Désirable)

Pour entamer ce diagnostic et chercher à atteindre cet objectif, on peut entamer des enquêtes d'observation sur les comportements. (cartes de comportement ; observations, entretiens photographiques, visites guidées par un utilisateur ou visites inversées, le parcours de l'utilisateur ...)

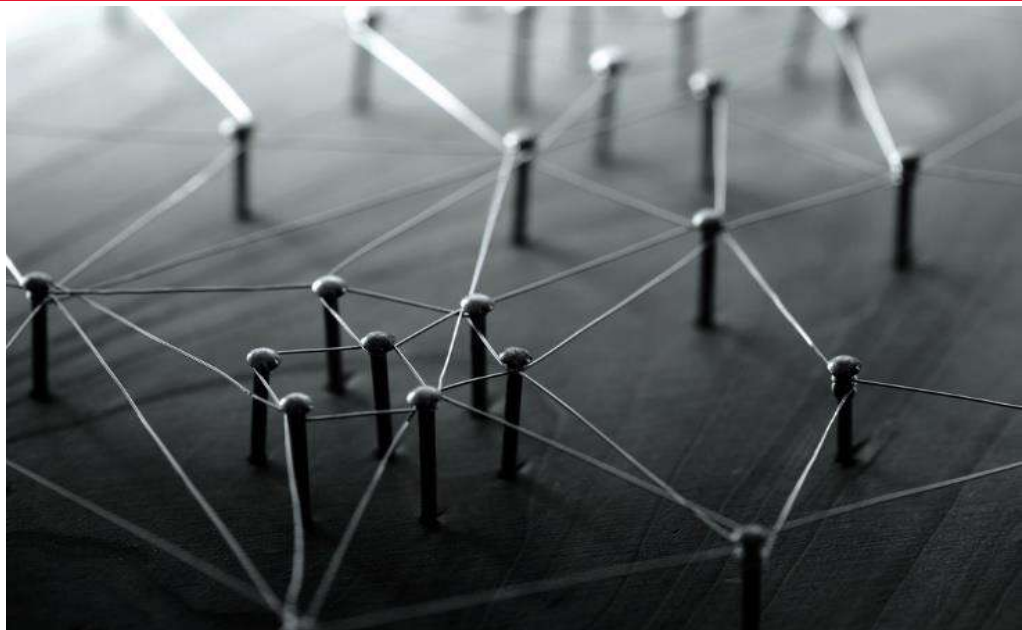


La valeur de la bibliothèque est en partie liée aux effets de son activité et à son impact.

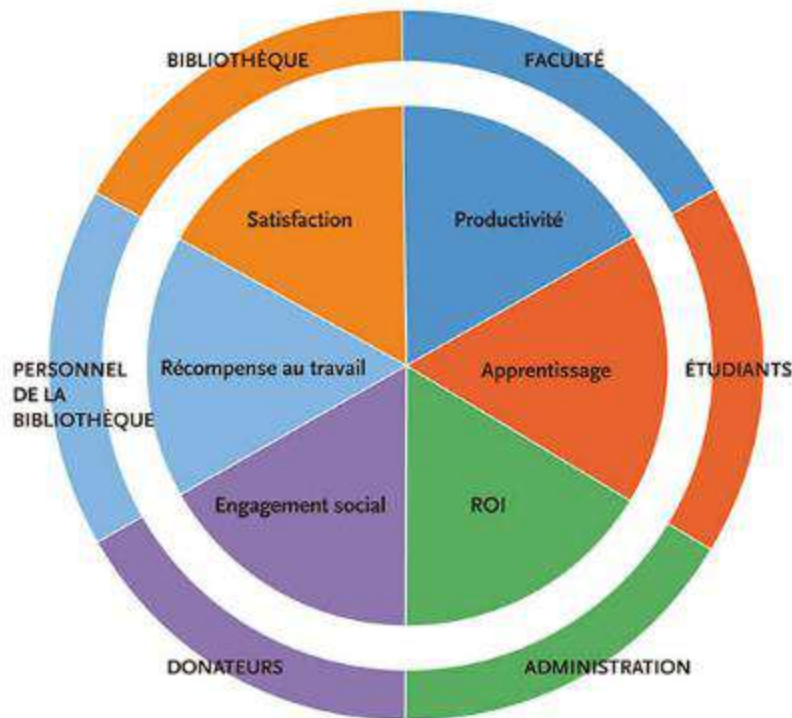
Par son activité, la bibliothèque s'insère dans la vie sociale et l'activité économique d'un quartier, d'une ville, d'un pays.

On a longtemps mesuré l'activité bibliothéconomique de la bibliothèque comme si la bibliothèque fonctionnait hors sol.

Mesurer l'impact permet d'évaluer les conséquences de l'action de la bibliothèque sur les individus, sur les groupes, sur le quartier, etc. des usagers et des non usagers.



Roue de la valeur de la bibliothèque



Roue de la valeur de la bibliothèque

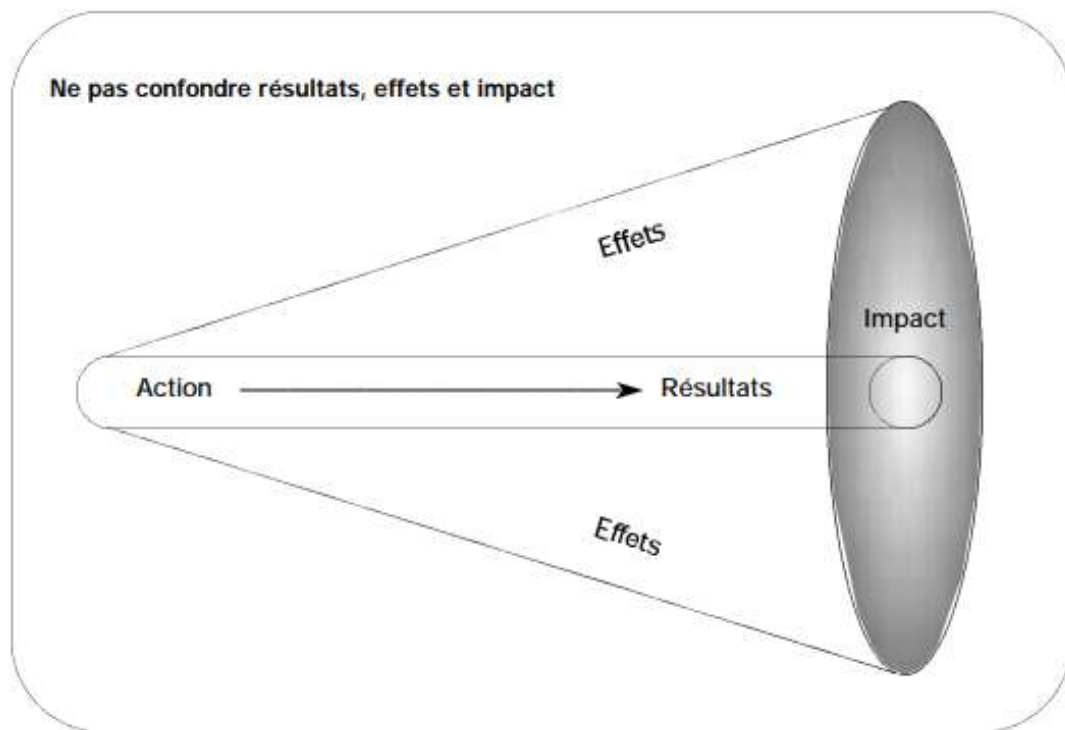
Danuta A. Nitecki, Eileen G. Abels (2013),
« Exploring the cause and effect of library
value », *Performance Measurement and
Metrics*, vol. 14, n° 1, p. 17–24.

« Library Value Wheel »

ISO 16439:2014 Méthodes et procédures pour évaluer l'impact des bibliothèques



« L'impact c'est la situation issue de l'ensemble des changements significatifs et durables, positifs ou négatifs, prévus ou imprévus, dans la vie et l'environnement des personnes et des groupes et pour lesquels un lien de causalité direct ou indirect peut être établi avec l'action de développement. »



Les effets couvrent un champ plus large que celui de l'action programmée ; ce champ augmente avec le temps. A la fin de l'action, l'ensemble des effets susceptibles de contribuer à son impact : – concerne une population plus large que le public cible de l'action ; – couvre des domaines d'activités plus nombreux que ceux prévus au départ
Source : <http://www.ciedel.org/ressources-2/guide-methodologique-evaluation-de-limpact/>

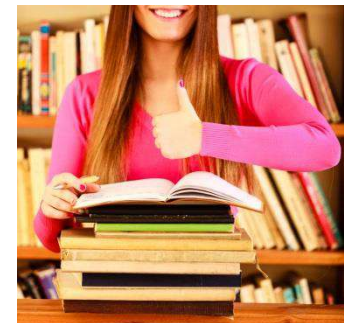
Problème !

On ne sait pas toujours ce que ces politiques changent pour les gens, et pour qui.

Pour être fiables, ces investigations de terrain s'inspirent des méthodes de la recherche scientifique (économie, sociologie, sciences politiques, etc.).

Et si c' était un outil d' advocacy ?

« Il ne s'agit plus seulement d'interroger les usagers sur la perception qu'ils ont de tel ou tel service, de mesurer quel est l'écart entre le perçu et le désiré, mais de compléter ces mesures déclaratives par une évaluation étayée – via l'expression de la satisfaction – des services ou ressources de la bibliothèque, dont l'impact est significatif au point de modifier l'expérience de l'utilisateur, qui constatera des changements dans ses compétences et ses savoirs, qui pourra éventuellement peser sur la réussite de sa scolarité, de ses études, de sa carrière ou influencer sur ses centres d'intérêt » Livre blanc sur la norme 16439.



Le public cible
« les gens qu'on sert »



Le public atteint
« les gens sur lesquels la
bib a un impact »

Les livres qui sortent

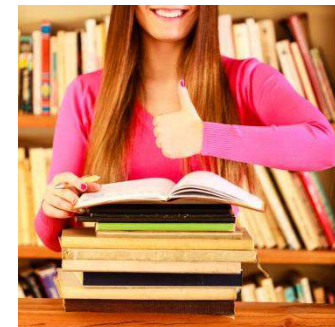


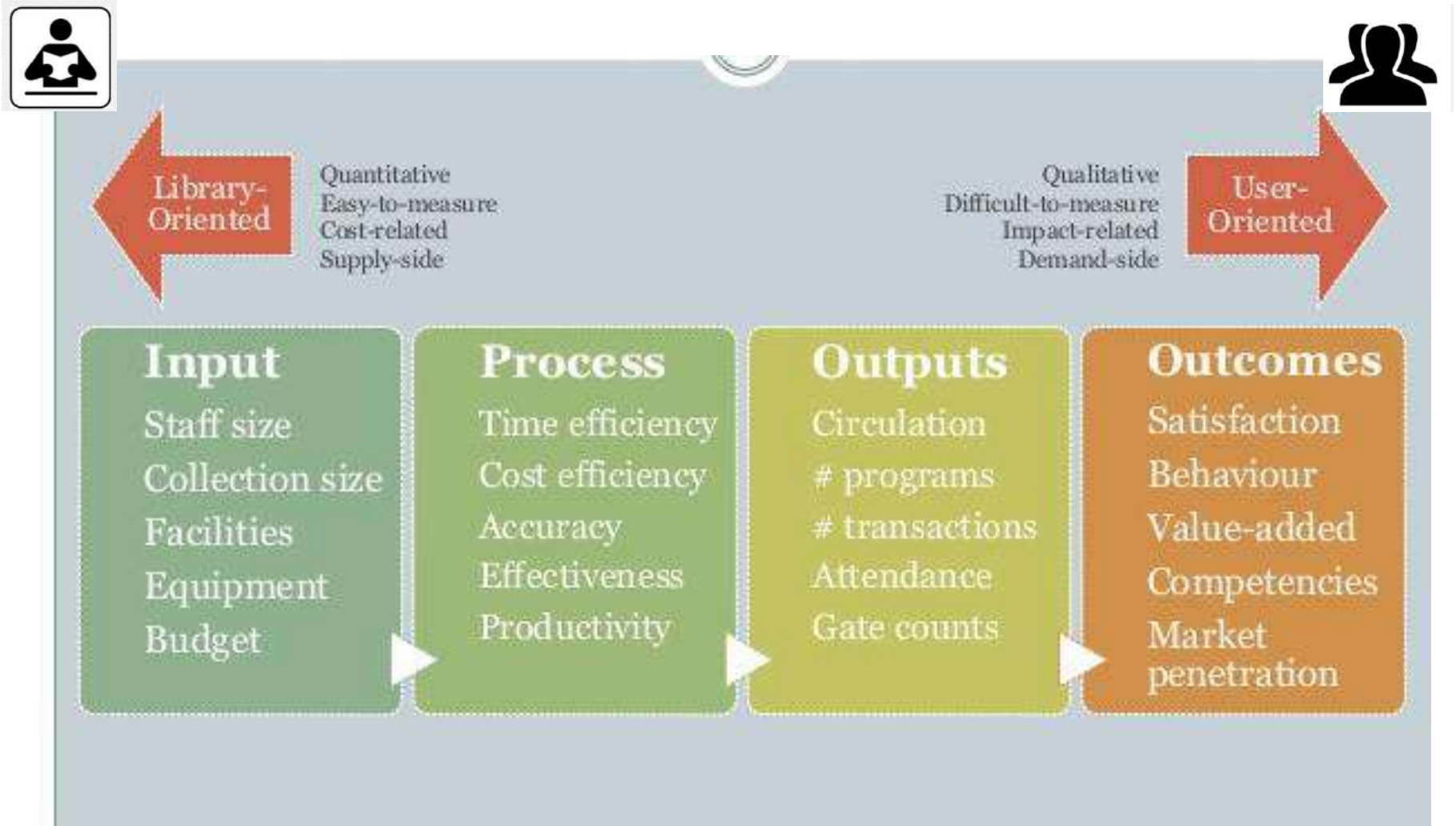
L'impact de leur lecture



Des éléments de méthode

- Combiner les données induites et les données sollicitées
- Interroger la dernière visite ou bien les visites en général ?
- Interroger par questionnaire les seuls usagers ou toute la population à desservir ?
- Interroger sur le perçu ? Le désiré ? Le minimum attendu : « l'analyse des écarts » ; l'exemple de Libqual+ ;
- Interroger dans la durée : de l'intérêt des mesures barométriques ;
- La comparabilité : avec d'autres services de la ville / université ; avec d'autres établissements similaires.





Stephen Abram, directeur Federation of Ontario Public Libraries

Pour quoi faire ?

Trouver des solutions pour faire mieux à condition que les décisions ne soient pas déjà prises !

Provoquer le changement

Comment ?

Par l'observation « sur le terrain »

Par la prise en compte de tous les points de vue

Par l'association étroite des décideurs, des acteurs, des bénéficiaires

En résumé... le processus



En savoir plus sur l'évaluation en bibliothèque

Livre blanc Afnor CN 46-8: [Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ?](#)

La valeur : Association of College and Research Libraries. **Value of Academic Libraries: A Comprehensive Research Review and Report**. Researched by Megan Oakleaf.

Chicago: Association of College and Research Libraries, 2010.

RIN & RLUK. The value of libraries for research and researchers A RIN and RLUK report. Mars 2011

En ligne <http://www.rluk.ac.uk/wp-content/uploads/2014/02/Value-of-Libraries-report.pdf>



Les enquêtes :

- Evans, Christophe (dir.). – Mener l'enquête : guide des études de publics en bibliothèque. – Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2011. –
- Millot, Sophie. – L'enquête de satisfaction : guide méthodologique. – La Plaine Saint-Denis : AFNOR, 2007. – 178 p.
- Poissenot, Claude ; Ranjard, Sophie. – Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête. – Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2005.

Les focus groups :

- Duchesne, Sophie ; Haegel, Florence. – L'enquête et ses méthodes : l'entretien collectif. – Paris : Nathan, 2004. – 126 p. – (Sociologie 128 ; 299)
- Attal-Vidal, Chantal ; Iribarne, Patrick. – Focus groups : mode d'emploi. – Saint-Denis-La Plaine (Seine-Saint-Denis) : Afnor, 2012. – 162p.

Les semaines test :

Amar, Muriel, Béguet, Bruno, [« Les semaines tests »](#), BBF, 2006, n° 6, p. 36-42

Sweeping the library :

- <http://academicexperts.org/conf/elearn/2013/papers/41256/> (text included below)
- Tord Høivik **Students at work: Traffic observation in academic libraries**. Paper for SCECSAL in Nairobi, June 4-8
- **'Sweeping' the library: Mapping the social activity space of the public library**. – Lisa M. Givena*, Gloria J. Leckie Library & Information Science Research (25 (2003) 365-385)
- Mott Linn **Seating Sweeps: An Innovative Research Method to Learn About How Our Patrons Use the Library** . – ACRL 2013
- [Sweeping the library](#): La bibliothèque de Sciences Po Paris passe les usages de ses lecteurs au tamis de l'observation /Helène Saada; Cécile Toutou

Merci !

[Nous suivre : @ScPoBibli](#)

[Contact :](#)
cecile.touitou@sciencespo.fr

