

La mesure et l'évaluation des résultats des activités des bibliothèques

Extrait du Rapport annuel du Conseil supérieur des bibliothèques (1994)

Table des matières

1. Introduction	1
2. Les insuffisances des statistiques françaises	2
3. Le progrès des études méthodologiques	5
4. La convergence des méthodes vers des pratiques communes	7
5. Donner de nouvelles compétences pour permettre les échanges	8

1. Introduction

Le niveau d'activité atteint par les bibliothèques françaises, le nombre de personnes et les masses budgétaires qu'elles engagent, rendent indispensable une meilleure mesure de leurs résultats.

Les outils d'évaluation deviennent une exigence des collectivités, soucieuses de justifier leurs investissements et de vérifier leurs choix. La crainte devant des dépenses de fonctionnement non maîtrisées qui font souvent hésiter les responsables à s'engager dans la construction ou l'extension de leur bibliothèque, serait levée si des chiffres statistiques précis étaient connus, suffisamment nombreux pour permettre des fourchettes d'évaluation ou pour dimensionner les nouveaux services en les adaptant aux possibilités. Trop souvent la maîtrise des coûts de fonctionnement fait défaut dès le stade de programmation, nécessitant, après l'ouverture, des rectifications à la baisse, en matière d'horaires d'ouverture notamment.

Ces mesures sont aussi de plus en plus nécessaires aux bibliothécaires, comptables d'une gestion rigoureuse et impliqués dans des programmes en partenariat. Les expériences européennes montrent que les bibliothécaires français, en général, sont moins rompus que leurs collègues anglo-saxons à l'élaboration de dossiers qui reposent avant tout sur des évaluations chiffrées. Enfin, l'évaluation d'un service public est une légitime demande des usagers eux-mêmes, amenés à juger et à comparer les services rendus.

Face à ces exigences, l'appareil statistique des bibliothèques françaises apparaît encore insuffisant, tandis que des travaux de plus en plus sophistiqués sont menés en parallèle, mais sans concertation, par différentes instances pour affiner les méthodes d'évaluation. Le Conseil supérieur des bibliothèques est donc fondé à poser la question de l'évaluation des bibliothèques françaises en général sous trois formes, qui ont été posées à tous les intéressés lors d'une réunion technique qu'il a tenue le 28 novembre 1994 :

1. Comment améliorer les statistiques officielles et mettre en cohérence leurs différentes sources pour en permettre l'exploitation comparative ou cumulative ?
2. Quelles sont les zones de recouvrement des différents travaux en cours qui aboutissent aujourd'hui à trois documents à caractère officiel et international, produits respectivement dans le cadre de l'ISO, de l'IFLA et de la DG XIII de l'Union européenne ?
3. Quel peut être le champ d'application des ces futures normes ou recommandations comme outils de gestion des bibliothèques françaises et quelles leçons doit-on en tirer pour améliorer l'harmonisation internationale des statistiques de nos bibliothèques ?

2. Les insuffisances des statistiques françaises

Avant d'en analyser les limites, il faut souligner les mérites des outils existants dans les bibliothèques, publiés d'une part par la Direction du livre et de la lecture, d'autre part par la sous-direction des bibliothèques universitaires. Ceux-ci surtout, créés en 1974, ont à leur crédit une tradition de vingt ans désormais bien établie, une stabilité et une cohérence qui en facilite l'usage.

On ne saurait en dire autant des bibliothèques dépendant des autres administrations : ni les CDI des lycées et collèges, ni les bibliothèques spécialisées du CNRS par exemple, ne publient de façon globale et claire leurs statistiques. Il est aujourd'hui presque impossible de connaître même le nombre des bibliothèques installées dans les écoles primaires. Des enquêtes toute récentes, les premières, ont permis de dresser un premier paysage des bibliothèques des grandes écoles, de celles des centres culturels français à l'étranger ou des bibliothèques de comités d'entreprises : ce ne sont pas encore des données régulièrement actualisées et publiées. Une première mesure serait de demander aux différentes administrations responsables de recueillir régulièrement leurs données et de les faire connaître. Seule la Direction du livre et de la lecture et la sous-direction des bibliothèques universitaires publient leurs statistiques. Ni l'Éducation nationale, ni les autres

administrations dont dépendent les autres bibliothèques n'ont de service comparable.

Quant aux statistiques éditées par les organismes français sur l'activité des bibliothèques, on peut noter qu'elles sont mal actualisées : pour les bibliothèques universitaires, les données de 1992 ont été publiées en juin 1994, pour la lecture publique, les données de 1992 n'ont été diffusées qu'au début de 1995. Si l'on compare avec les statistiques britanniques, publiées d'une année sur l'autre (les statistiques de 1993 ont été connues au milieu de l'année suivante), il apparaît que la méthode française doit son retard à son désir d'exhaustivité. Les Britanniques procèdent par échantillonnage, et gagnent en rapidité ce qu'ils perdent en précision. La méthode de l'échantillonnage peut être aujourd'hui bien maîtrisée par les statisticiens, et la question se pose donc de savoir si la Direction du livre ne devrait pas l'utiliser, tout en publiant à son rythme les résultats définitifs. Les statistiques britanniques ne sont pas réalisées par l'administration centrale mais confiées par la British Library au Library and Information Statistics Unit (LISU) de l'Université de Loughborough. Par ailleurs, le CIPFA (Chartered institution for public finances and accountancy) publie des indicateurs de résultats de tous les services publics. La question de la sous-traitance, pour un service qui réclame une constante disponibilité, se pose aussi en France.

Ces deux séries de statistiques françaises donnent l'essentiel de ce que l'on peut savoir. Elles ne sont pas toujours homogènes, ne retenant pas les mêmes critères de base et n'effectuant pas les mêmes croisements. Il semble délicat de les faire évoluer l'une vers l'autre, car, outre leurs différences de nature, qui induisent des différences de méthode, il faut être conscient que l'efficacité des statistiques repose en grande partie sur leur simplicité de collecte et la stabilité de leurs critères. Toute modification provoque des retards et des erreurs. Il ne faut donc modifier la collecte qu'avec la plus grande prudence. La méthode employée depuis peu d'années par la Direction du livre montre bien des avantages : un premier questionnaire général est envoyé chaque année à tous les établissements connus, et permet d'identifier les spécialités qui font l'objet, à échéance plus large, tous les trois ou cinq ans par exemple, d'enquêtes sur les activités particulières, les fonds spéciaux etc.

Les statistiques concernant les bibliothèques sont toujours imprécises : certains critères sont mal définis. La notion même de bibliothèque est instable. Pour la lecture publique, le seuil à partir duquel on a affaire à une "bibliothèque" ne peut souvent être constaté que sur le terrain, entraînant des appréciations différentes entre les chiffres et les observations des professionnels locaux. En ce qui concerne les bibliothèques universitaires, les données par sections sont recueillies et disponibles mais non publiées. Il est impossible, si l'on en croit le rapport que leur a consacré M. l'Inspecteur général Chauveinc, de dénombrer, université par université, les bibliothèques d'instituts ou d'UFR (il les estime à 3000 environ), ce qui rend la comparaison avec les statistiques étrangères difficile,

lorsque y règne la même imprécision sur le nombre de collections retenues. Un effort de précision et d'harmonisation devrait être conduit en ce sens, à partir des données dont disposent les Services communs de la documentation, ou les enquêtes du Comité national d'évaluation des universités.

La même imprécision concerne l'activité ou les collections. Pour la lecture publique, l'activité des prêts est seule mesurée, ce qui donne une image inexacte de nos bibliothèques, lorsqu'on sait, par l'Enquête sur les Pratiques culturelles des Français (1989), que "23 % des Français - près d'un Français sur quatre - fréquentent au moins occasionnellement une bibliothèque, ce qui signifie par conséquent que 30 % environ de ceux-ci ne sont pas inscrits", tandis qu'une enquête de la Ville de Paris estime à 12 % la proportion des "lecteurs non emprunteurs". Il est, on le sait, difficile de connaître ces usagers insaisissables, sinon par des enquêtes, qui ne pourraient être faites que par échantillonnage. De même les bibliothèques universitaires comptabilisent globalement sous une rubrique "autres lecteurs", un public non universitaire qu'on aimerait mieux connaître. Elles ont recours à la catégorie "autres documents", qui reste mystérieuse et inutilisable lorsqu'on constate qu'elle varie selon les bibliothèques de 0 à 1 685 570. Les enquêtes approfondies des publics et de leurs choix, comme celle qui vient d'être menée à propos du droit de prêt, sont précieuses pour les bibliothécaires.

Les statistiques sont établies sur des bases déclaratives ; elles peuvent donc s'écarter de la réalité sans que des procédures de vérification ou de correction soient prévues pour réduire cet écart. La faiblesse des effectifs de l'Inspection générale rend impossibles des contrôles ponctuels qui pourraient relever les principales causes de dérives. Enfin, ces statistiques sont peu exploitées. Peu de croisements sont effectués et ils ne permettent pas de véritables comparaisons entre les bibliothèques ni avec les autres secteurs d'activités.

On souhaiterait que, de temps à autre, des analyses soient pratiquées par des statisticiens spécialistes d'autres domaines, démographique, social ou économique, pour en recueillir des leçons. Il n'est pas possible que certains phénomènes de société ne recourent pas les activités des bibliothèques. Ainsi, leur globalisation masque les irrégularités ou les anomalies que les chiffres détaillés devraient au contraire faire apparaître. Elles devraient en particulier être plus systématiquement rapprochées de celles concernant les autres activités culturelles ou pédagogiques pour éclairer les choix et les arbitrages des élus.

3. Le progrès des études méthodologiques

Cette demande nouvelle pour de meilleures statistiques pourra, semble-t-il, largement bénéficier des travaux en cours, sur le point d'aboutir en matière de normalisation internationale. On constate en effet que les bibliothécaires français ont été très présents dans les groupes de travail internationaux, tant à l'International standard organisation (ISO) qu'à l'International federation of library associations (IFLA) et qu'une expertise française s'est constituée, contrastant avec la pauvreté des applications actuelles. Le groupe "statistiques" de l'IFLA est d'ailleurs présidé par une Française, Mme Geneviève Boisard. Un manuel sur l'évaluation des bibliothèques vient d'être publié au Cercle de la Librairie qui, sous la responsabilité d'Anne Kupiec, fait l'état des connaissances françaises et de l'intérêt nouveau porté à ces questions.

- Le document de l'IFLA Measuring quality in academic libraries entend mesurer la qualité des services du point de vue de l'utilisateur. Une version française est en cours de traduction.
- Le document ISO Information and documentation, Library performance indicators sera discuté à Ottawa en mai 1995 et soumis ensuite à enquête, avant d'être homologué comme norme internationale. Plusieurs Français participent à son élaboration, dans le cadre de la Commission 8 (statistiques) au sein de la Commission générale 46 (Documentation) de l'AFNOR.
- La Commission générale 46 de l'AFNOR (Documentation et information) va d'ailleurs se rapprocher, dans un souci d'efficacité, du groupe EDI (Echanges de données informatisées), s'engageant par là à rapprocher ses outils de ceux du secteur commercial et administratif, c'est-à-dire, en l'occurrence, abandonner les outils spécifiques aux bibliothèques pour s'intégrer à ceux du marché de l'édition et de l'information, en particulier en matière de statistiques.

En outre, l'Association des documentalistes et bibliothécaires spécialisés (ADBS) a engagé une demande de normalisation d'évaluation des services documentaires dans le cadre des normes dites "de qualité" de la série ISO 9000. Elle pourrait servir, par exemple, à qualifier auprès de leurs utilisateurs, les services de fourniture de documents à distance, leur rapidité, leur pertinence et leur coût. En attendant de savoir si cette demande va rencontrer suffisamment d'écho pour qu'une commission représentative soit formée, la Commission générale 46 pourrait servir de cadre aux

premières discussions pour en établir les objectifs, les méthodes, et le plan de travail. On constate en effet que la norme ISO d'évaluation des résultats des bibliothèques diffère peu de ces nouvelles certifications et constituerait, de fait, si elle était appliquée, une norme de qualité.

Parallèlement au document de l'AFNOR, et à celui de l'IFLA qui ne porte que sur les "tableaux de bord" que doivent entretenir les bibliothèques universitaires, une troisième étude a été commandée par la DG XIII de l'Union européenne, dans le cadre du Plan d'action européen pour les bibliothèques. Son but n'est pas tant d'offrir aux bibliothécaires européens des bases communes d'évaluation de leurs services que d'amener les constructeurs informatiques à intégrer dans les systèmes de gestion automatisée de bibliothèques, des modules qui permettent de fournir automatiquement les données statistiques utilisables et comparables les unes aux autres.

On a vu, lors de l'enquête sur le prêt en bibliothèque mené par la Direction du livre et de la lecture et le Syndicat national de l'édition, que rien n'était moins évident que de demander aux systèmes de prêt automatisés, la liste des ouvrages empruntés par exemple, classés par catégories, ou par auteurs. Il y a donc une forte demande des bibliothécaires pour disposer sur leurs ordinateurs, de telles données rétrospectives, de même que des comptages plus précis et surtout homogènes d'un système à l'autre. Cette étude, qui recoupe en de nombreux points les deux autres, garde donc toute sa pertinence et l'on ne peut que souhaiter qu'elle ait des effets positifs sur les systèmes qui seront mis sur le marché, aujourd'hui très pauvres en matière de fourniture de statistiques.

Ces différents travaux offrent des outils nouveaux et normalisés, en particulier par le croisement systématique des données brutes, qui permet de transformer des statistiques en mesures de résultats, tant pour quantifier l'efficacité des services que leur rendement. Encore faut-il comparer les différentes méthodes aujourd'hui proposées, leur cohérence avec les besoins et les outils existants, ainsi que leurs lacunes : aucune, par exemple, n'intègre dans l'activité des bibliothèques, la dimension patrimoniale (mesure de l'état de conservation et des travaux de reproduction ou de restauration, de l'usage et de la valorisation des collections patrimoniales) si forte en France, mais absente des préoccupations tant des bibliothèques de lecture publique anglo-saxonnes, que des services d'information et de documentation.

4. La convergence des méthodes vers des pratiques communes

L'ensemble de ces appareils converge vers des méthodes sensiblement comparables d'exploitation des statistiques. Les uns et les autres partent de données de base qui sont ensuite croisées. Les données brutes portent généralement sur : le personnel, les collections, les acquisitions, les usagers, le nombre de documents communiqués et prêtés, les horaires d'ouverture, les locaux en m², les places disponibles par service, les budgets d'investissement et de fonctionnement.

Le document de la DG XIII regroupe ces données en quatre secteurs :

- Les populations, qui distingue les usagers de la population à desservir, par sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, langue d'origine, centres d'intérêts et niveaux d'études.
- Les ressources, en personnel, par catégorie ; en collections, par types de documents, en libre accès ou en magasins, disponibles ou non en prêt ; en locaux, en places de lecture, en bureaux d'information et en appareils de lecture accessibles au public.
- Les usages, qui recourent les ressources et les populations, pour estimer des taux de satisfaction et des taux de rotation des collections.
- Les coûts, auxquels sont ramenés les services rendus par rapport aux populations.

Par rapport à des données brutes, ces instruments de mesure visent à mesurer l'efficacité et le rendement des services rendus au public. Ils doivent donc être complétés par des enquêtes et des observations afin d'aboutir à la mesure :

- du taux de satisfaction des usagers
- du taux de recherches satisfaites
- de la disponibilité des ouvrages, des places, des appareils et des bureaux d'information
- de la rapidité de traitement des collections jusqu'à leur mise en rayon
- de la rapidité de fourniture des documents communiqués sur place ou à distance
- de la pertinence des collections

La norme ISO propose des indicateurs de même nature mais plus sophistiqués. Elle mesure

aussi les usagers réels par rapport à la population à desservir, ainsi que la fréquentation de la bibliothèque par rapport à la population desservie sur un laps de temps donné (pour distinguer nombre d'usagers et nombre d'entrées ou de transactions), le nombre de places de lecture par rapport à la population et le taux d'occupation mesuré par observation (relevés périodiques aux heures et saisons significatives) ainsi que le taux d'usage des services de la bibliothèque (appareils de lecture, bureaux d'information, photocopieuses etc.)

Elle s'intéresse, comme la précédente étude, à la pertinence des réponses, qu'elles viennent des catalogues ou des bureaux d'information, en les confrontant aux réponses possibles. On distingue alors le taux de réponses pertinentes obtenues par rapport au nombre total de réponses pertinentes présentes dans le catalogue (l'échec résulte alors d'une mauvaise indexation ou d'un mauvais système d'interrogation du catalogue) du taux de réponses pertinentes obtenues par rapport au nombre total de documents pertinents présents dans les collections (l'échec résulte alors d'une mauvaise politique d'acquisition). Les mesures de satisfaction de l'utilisateur portent sur : la disponibilité des documents, le contenu des collections, les catalogues de la bibliothèque, les services d'information, les heures d'ouverture, les services fournis, sur place ou à distance (nombre d'ouvrages accessibles à distance, possibilité d'acquiescer des documents de substitution, édition de listes et de dossiers, éditions...)

Peuvent être mesurés aussi la rapidité d'acquisition, de traitement et de fourniture des documents, la disponibilité des catalogues et l'accès aux catalogues d'autres bibliothèques et même le temps moyen d'attente pour obtenir ces réponses aux points d'information, la rotation des collections, les taux d'emprunts par population, les taux de communication sur place (par observation des ouvrages sortis des rayons), le temps moyen d'attente sur les listes d'attente des emprunteurs, le taux d'ouvrages disponibles au moment de leur demande par un usager et la proportion de titres nouveaux consultés ou empruntés dans un temps T après leur achat.

5. Donner de nouvelles compétences pour permettre les échanges

Le souci du Conseil supérieur des bibliothèques a été de réunir ces compétences nouvelles, d'en vérifier la synergie et de les valoriser afin de permettre aux bibliothèques françaises de profiter des progrès qu'elles constituent et de les rendre opérationnelles.

Il faut être prudent dans les modifications à apporter aux formulaires en usage, qui doivent

demeurer stables et simples. A défaut d'harmoniser la collecte des données pour la lecture publique et pour les universités, il serait souhaitable de rapprocher, là où cela peut se faire sans risque, les critères, et d'unifier les formulaires envoyés aux bibliothèques municipales pour leur rapport annuel, le concours particulier et le Centre national du livre.

Il convient alors de faire une distinction bien nette entre le recueil de données brutes, qui doivent être simples, stables et régulières, de façon à fournir des corpus fiables sur le long terme, et, d'autre part leur exploitation pour des mesures d'évaluation telles que celles proposées par les nouveaux outils. Ces mesures doivent correspondre à une politique définie : avant d'opérer les croisements utiles, il faut savoir ce que l'on veut mesurer et quels seront les critères de jugement de réussite ou d'échec. Ainsi, la demande immédiate du public n'est sans doute pas le seul critère à prendre en compte pour mesurer la pertinence des acquisitions ; de même, les rapports entre les coûts et les services rendus seront jugés différemment selon les volontés politiques.

De tels outils ne peuvent être utiles que si l'on a défini des priorités, qu'il s'agisse du public à desservir ou des services à lui rendre, et leur moindre mérite ne sera pas d'obliger les responsables de la bibliothèque à les définir explicitement. L'évaluation d'une bibliothèque ne peut être que spécifique et fonction des réalités locales ; cela n'empêche pas les comparaisons toujours fructueuses avec d'autres cas, mais les questions qui ne répondraient pas à une demande politique expresse risquent de demeurer inutiles. Une mesure de résultats doit toujours être mise en perspective : elle est d'abord une mesure des objectifs.

Un autre de leur mérite sera d'être enseignés et de servir de base aux pratiques des futurs bibliothécaires qui auront la charge de construire ou de gérer des établissements. Ils entreront ainsi peu à peu dans la vie quotidienne de chaque établissement. On ne peut que se réjouir de voir l'expertise française développée en ce domaine, même si les applications sont encore rares. Il faudra réduire l'écart entre les théories et les pratiques.

Ils permettront enfin une harmonisation des pratiques européennes en facilitant des comparaisons pertinentes qui seront la base de nouveaux échanges de compétence.