

**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**

Diplôme de Conservateur de bibliothèque

Rapport de stage

**Des données statistiques
en vue de l'élaboration d'un tableau de bord.**

Jean-Jacques FLAHAUT

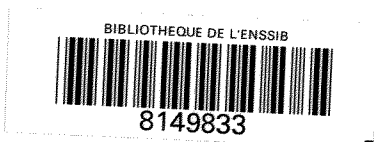
9^{ème} promotion

Sous la direction de :

Catherine BARNIER

Conservateur de bibliothèque
Bibliothèque Municipale de Lyon

2001



M 2000 DCB ST 16

**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**

Diplôme de Conservateur de bibliothèque

Rapport de stage

**Des données statistiques
en vue de l'élaboration d'un tableau de bord.**

Jean-Jacques FLAHAUT

9^{ème} promotion

Sous la direction de :

Catherine BARNIER

Conservateur de bibliothèque
Bibliothèque Municipale de Lyon

2001

SOMMAIRE

<u>INTRODUCTION : LES OBJECTIFS ET LE DÉROULEMENT DU STAGE</u>	<u>3</u>
<u>I LA BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE LYON : UN CONTEXTE FAVORABLE À L'ÉVALUATION.....</u>	<u>6</u>
I.1. Organisation et mission de l'établissement	6
I.1.1 Un fonctionnement pyramidal et transversal.....	6
I.1.2 Le schéma directeur des bibliothèques (2000-2010)	8
I.2 L'état des lieux de la diffusion et de l'utilisation des données statistiques.....	9
I.2.1 La caractérisation des données	9
I.2.2 Les services communs	10
I.2.3 Les services documentaires.....	10
I.3 Les besoins et attentes des chefs de service.....	12
I.3.1 Un contexte favorable : les responsables convaincus	12
I.3.2 L'évaluation des besoins	12
<u>II LES PROCÉDURES D'EXTRACTION DES DONNÉES</u>	<u>14</u>
II.1 Les procédures améliorées	14
II.2 L'appropriation d'un nouvel outil	15
<u>III LES RÉSULTATS : ENTRE ESPOIR ET INQUIÉTUDE</u>	<u>17</u>
III.1 Des valeurs classiques et nouvelles	17
III.1.1 Les prêts	17
III.1.2 Les lecteurs.....	18
III.1.3 Les collections	18
III.2 Le tableau de bord : un outil d'aide à la décision.....	18
<u>CONCLUSION</u>	<u>20</u>
<u>BIBLIOGRAPHIE.....</u>	<u>21</u>
<u>GLOSSAIRE</u>	<u>22</u>
<u>ANNEXES.....</u>	<u>23</u>

INTRODUCTION : les objectifs et le déroulement du stage

Mon stage d'étude s'est déroulé à la bibliothèque municipale de Lyon, au Pôle Part-Dieu. Les raisons pour lesquelles j'ai choisi ce stage et ce lieu tiennent à ma volonté de suivre un fil conducteur pour les différents travaux de ma scolarité à l'E.N.S.S.I.B.

Ce fil conducteur est constitué par l'informatique et l'évaluation : deux sujets qui me passionnent en raison de ma formation d'automaticien et de mes travaux de recherche. L'une des raisons de ce choix était l'opportunité de découvrir la lecture publique, car l'université m'est depuis longtemps familière, études et emplois s'y sont succédés – mission pour le réseau documentaire régional au Pôle Universitaire Européen de Lille Nord - Pas de Calais puis informaticien au Service Commun de Documentation de l'université de Valenciennes–.

La seconde s'est dessinée au fil de la scolarité à l'E.N.S.S.I.B. : entre des intervenants de la bibliothèque municipale, conférencier ou formateur à l'école, et mes collègues qui y avaient suivi leur stage d'immersion ou qui y avaient effectué leur projet –une maquette du futur rapport d'activité – un tissu relationnel s'est développé. Le contexte était favorable pour mon sujet de stage.

Enfin, la dernière raison et non la moindre, a été l'opportunité de proposer un sujet de stage, qui une fois validé par les instances pédagogiques de l'école, a pu être proposé à Catherine Barnier, chef du service communication interne de la bibliothèque municipale de Lyon, ma responsable de stage et Bertrand Calenge, conservateur à l'E.N.S.S.I.B. Grand-Clément, qui a accepté d'être le directeur de mon mémoire d'étude.

En m'entretenant avec Monsieur Calenge, je lui proposais un sujet portant sur les statistiques, l'évaluation des collections, du public et des transactions des documents. Sur ses recommandations, il me fallait tout d'abord vérifier la faisabilité d'extraction des données statistiques de la base de données bibliographiques du logiciel de gestion de la bibliothèque et la durée de cette opération. L'objectif à atteindre était d'élaborer un tableau de bord de type managérial.

Lors de mon arrivée à la bibliothèque municipale, j'ai été agréablement surpris de l'intérêt particulier que portaient à ce stage les responsables des différents services et de leur offre de collaboration.

Or, je constatais que le contexte était très favorable : depuis 1997, une démarche d'évaluation a été initiée par Patrick Bazin, directeur de la bibliothèque. Progressivement, l'équipe de direction a su sensibiliser tout le personnel à cette démarche, en mettant en œuvre des outils d'évaluation, en diffusant les résultats de ces outils, permettant ainsi à chacun de s'impliquer dans cette démarche et de se l'approprier.

Dès le début de mon stage, nous avons réfléchi au déroulement du stage avec Catherine Barnier, Xavier Lenoir, chef du service informatique de la bibliothèque municipale de Lyon, Anne Steiner, chef du service des acquisitions et Christian Nicolas, technicien informatique. Un rapide historique a fait état de la mise en œuvre de BestSeller, système informatisé de gestion de bibliothèque, effectuée en juin 1999, qui a provoqué un changement de procédures pour l'obtention des données statistiques. Se sont ajoutés différents problèmes de reversement des notices bibliographiques et d'exemplaires qui étaient avant tout prioritaires. De plus, les modules statistiques fournis par BestSeller, n'étaient pas facilement exploitables ou présentaient des erreurs de résultats.

L'objet du stage a été d'abord de répertorier les différents listes et rapports statistiques produits par BestSeller, de vérifier leur fonctionnement et de simplifier les procédures actuelles. Dans le but de résoudre ces problèmes de statistiques et de répondre aussi aux nouveaux besoins des responsables des services, la bibliothèque a acquis le logiciel, Crystal Reports développé par Seagate Software Incorporation, qui permet d'interroger la base de données de BestSeller. La seconde partie du stage consistait donc à découvrir les fonctionnalités du logiciel et à en établir les limites et les résultats potentiels.

De façon logique, il a été décidé que le stage se déroulerait au département informatique pour les extractions de données, de façon à avoir un contact efficace avec les informaticiens et au service de la communication interne pour l'aspect démarche et

réflexion sur le stage. Ainsi, Xavier Lenoir allait être co-responsable du stage, pour l'aspect technique et méthodologique en informatique.

La taille de l'établissement ne me permettait pas de visiter tous les services, j'ai donc préféré examiner quelques services clés pour mon stage, que j'ai choisis pour confronter les données obtenues à la réalité du terrain. J'ai participé à des tâches variées : amélioration et/ou informatisation de données papier pour permettre une analyse et une gestion quantifiée, participation à l'évaluation de collections dans différents départements, participation à des réunions du groupe de travail politique documentaire, à des réunions générales de service, rencontres et entretiens avec les différents chefs de service de département spécialisé,... Ces informations collectées m'ont permis de me forger une idée très réaliste et assez précise du fonctionnement de l'établissement, complétée par des rapports, articles de périodiques et dossiers concernant la bibliothèque.

Le présent rapport a pour objectif de montrer comment la notion de flux implique des évaluations de différentes natures à différents points de fonctionnement et à différentes fréquences selon les besoins des services. Indépendamment du système de gestion de bibliothèques, le degré d'automatisation de l'information quoiqu'en progression n'est pas encore à son summum. Cela permettrait des gains de temps et d'énergie sur des données communes à différents services qui pourraient être mises en place en prenant soin d'assurer une formation au personnel sur les outils logiciels employés.

I La bibliothèque municipale de Lyon : un contexte favorable à l'évaluation

Le réseau de la bibliothèque municipale de la ville de Lyon est constitué de 15 établissements, regroupés en 6 pôles : le pôle Part-Dieu, les pôles urbains (pôle Nord, Ouest, Centre et Sud) et le pôle mobile constitué de 3 bibliobus. « La navette », ainsi appelée par le personnel, établit une communication régulière entre les différents sites. La superficie cumulée des 14 bibliothèques est de 7 100 m² (la médiathèque de Vaise occupant 2 600m²) contre 27 000 m² pour la bibliothèque de la Part-Dieu, qui abrite les services communs et les départements spécialisés et thématiques. Environ 400 personnes contribuent au fonctionnement de l'établissement. En 1999, le budget de la bibliothèque municipale de Lyon se montait à 95 millions de francs dont 28 millions destinés à la construction de la médiathèque de Vaise.

Avec plus de 59 000 documents acquis en 1999, l'ensemble des collections s'évalue à près de 2,2 millions de documents pour une fréquentation de 2,5 millions d'entrées et de 2,9 millions de prêts par an.

A la vue de ces chiffres, la notion de flux me semble la plus adéquate. Comment gérer ces flux ? Ceci implique entre autres, des outils informatisés qui permettront de collecter les données de nature différente, de les extraire, de les compiler et de les présenter dans un second temps faciliter un diagnostic et une prise de décision correspondante.

1.1. Organisation et mission de l'établissement

1.1.1 Un fonctionnement pyramidal et transversal

Le fonctionnement de la bibliothèque est structuré en un réseau comprenant pour les services documentaires, le pôle Part-Dieu et les pôles urbains. Quant aux services communs, ils pourvoient aux fonctions techniques, administratives et financières, de manière transversale (annexe I).

Le pôle Part-Dieu est composé de 9 départements situés à la Part-Dieu : arts et loisirs, civilisation, société, langues et littérature, sciences et techniques, documentation régionale, dépôt légal, fonds ancien et le silo de conservation.

Cette départementalisation s'est effectuée progressivement entre 1995 et 1996, et avait pour objectif de proposer un nouveau modèle de service public : auparavant la bibliothèque de la Part-Dieu s'agençait en une salle de 70 000 documents en prêts, deux salles de consultation, une petite salle d'information générale, une salle d'études, une salle de référence (dite salle des fichiers) et le silo où les documents en consultation sur place sont devenus en partie empruntables depuis 1987-88.

Cette restructuration a donc engendré la création du service du public, dont les fonctions s'organisent autour de l'accueil du public, de la surveillance des expositions, du portillon anti-vol et de la sécurité mais surtout du service de prêt centralisé, dédié uniquement à la gestion des inscriptions, des prêts et des retours.

Une incidence de la départementalisation sur le fonctionnement des services s'est progressivement ressentie au travers d'une augmentation des transactions et des inscriptions. La centrale s'apparente à une grande surface, où le lecteur est devenu un consommateur de plus en plus exigeant. Lui donner satisfaction constitue une des missions de la bibliothèque.

D'une part il faut donc cibler ses demandes et ses attentes sachant que dans chaque département, il est difficile de distinguer les « lecteurs sur place » des emprunteurs et donc d'identifier les usages des utilisateurs .

D'autre part, le service du prêt doit gérer comme en grande surface, des flux d'emprunteurs, qui forment aux heures de pointe des files d'attente. 20 000 transactions ont déjà été atteintes un samedi en période de vacances scolaires.

Les pôles urbains sont organisés en 5 secteurs géographiques : le pôle mobile, constitué de 3 bibliobus – symbole de la bibliothèque qui se déplace vers le public–, le pôle Nord regroupant les 1^{er}, 4^e et 6^e arrondissements, le pôle Centre ceux des 2^e, 5^e Saint-Jean et 5^e Ménival, le pôle Sud, ceux du 3^e, 7^e Gerland, 7^e Jean Macé, 7^e La Guillotière et du 8^e

enfin le pôle Ouest comprenant le 9^e La Duchère, 9^e Saint Rambert et la médiathèque de Vaise, dont la thématique est le théâtre et le spectacle vivant, inaugurée le 27 novembre 2000. Cet événement marque une progression dans l'organisation du réseau, cet aspect est développé au paragraphe I.1.2.

Les services communs (à tout le réseau) incluent les services administratifs (ressources humaines, finances, formation) et techniques (bâtiments). Les services du public, du prêt, des animations et des relations publiques et de la presse ont des fonctions tournées vers l'information du public et la gestion des lecteurs. L'activité des services de la rétroconversion, de la coordination bibliographique, des périodiques, de l'équipement et de la coordination des acquisitions concernent plus le traitement des documents. Comme les départements documentaires, chaque service produit une activité qui peut être mesurée de manière automatique ou non.

Cette liste de services n'a pour objectif que de les identifier dans le circuit des statistiques afin de déterminer les données à analyser.

L'organigramme ne se présente pas dans une forme traditionnelle : un schéma fonctionnel décrit les différents services, communs ou spécialisés, en mentionnant le nom du responsable. Ceci est représentatif du mode de management de la bibliothèque : travailler en présence des forces vives et des compétences du personnel sans imposer une barrière hiérarchique.

I.1.2 Le schéma directeur des bibliothèques (2000-2010)

La départementalisation est une des étapes de la mutation de l'établissement. Une réflexion sur l'avenir de toutes les unités du réseau s'est engagée depuis 1999. L'agence de consultant ABCD a effectué une étude sur l'existant et proposé des hypothèses à propos de l'axe de la réflexion : « reformuler les missions de la bibliothèque, en tenant compte des évolutions géographiques, socioculturelles et techniques » afin de prévoir une « restructuration des outils et des moyens techniques et humains, financiers et juridiques du réseau ». Ainsi un document de travail propose entre autres la création de

médiathèques, de taille intermédiaire entre 1 500 et 2 000m², remplaçant ou complétant les bibliothèques d'arrondissement, avec une thématique spécifique. La médiathèque de Vaise est ainsi la première réalisation de cette mutation. Le déficit de surface des annexes est une autre constatation dont la solution préconisée serait une recherche d'autres financements publics venant par exemples des collectivités territoriales.

1.2 L'état des lieux de la diffusion et de l'utilisation des données statistiques

Les données statistiques sont différentes selon les besoins des services, le rythme d'utilisation, le degré d'informatisation des fonctions accomplies et selon le degré de formation du personnel aux outils informatiques et bureautiques.

1.2.1 La caractérisation des données

Deux types de données sont recensées : les « dénombrables » celles qui peuvent être dénombrées et les « estimables » qui ne peuvent qu'être estimées (annexe II).

Les dénombrables sont les données informatisées et sont différenciées en trois catégories : celles concernant la bibliothéconomie, issues de BestSeller, celles qui sont saisies sur tableur telles que le nombre d'entrées ou le nombre de photocopies, enfin les autres données qui ne sont pas informatisées, mais qui pourraient l'être, telles que la gestion des lecteurs en consultation sur place. La gestion des données non informatisées consomme énormément de temps car elle oblige à un multiple traitement manuel de l'information. Certaines réticences à l'informatisation de ces données s'expliquent par les dysfonctionnements à répétition du logiciel de gestion qui ont marqué le personnel.

L'informatisation des données correspondant aux activités des services de la bibliothèque est une des améliorations possibles qui ne nécessite pas forcément des ressources matérielles supplémentaires, mais surtout une réflexion sur l'organisation et la diffusion des données. Des données communes à plusieurs services peuvent être partagées – par l'Intranet pour l'ensemble du personnel –. Le gain sera apprécié en terme de temps et d'énergie. La formation du personnel aux outils employés paraît alors souhaitable pour une efficacité accrue.

I.2.2 Les services communs

Les services communs se composent des services traitant le document ou de son usage et des services administratifs ; mon stage était ciblé principalement sur le service du prêt, des acquisitions, des périodiques et de la coordination bibliographique.

Le service des acquisitions diffuse par trimestre les données concernant le budget de la documentation (documents acquis par support, par localisation¹ et sous localisation²), et annuellement ceux des choix éditoriaux (offices, Livres hebdo) et de la reliure. Les résultats de ces statistiques sont capturés à partir de l'écran du micro-ordinateur puis intégrés dans un tableur. Les destinataires sont les responsables des services documentaires et la direction.

Sur la demande du service du prêt, le service informatique diffuse les statistiques de transactions mensuellement (rapport périodique sur les prêts), de la centrale et des différentes annexes et pour la direction. Les résultats de ces statistiques sont édités en format papier et nécessitent une durée de travail importante pour retranscrire les données et effectuer les calculs sous informatique.

La communication interne établit pour l'extérieur, le rapport annuel pour la Direction du Livre et de la Lecture (budget, collections, bâtiments et véhicules, acquisitions et désherbages, lecteurs, transactions, formations, accès Internet) et le rapport annuel à la ville. Elle diffuse en interne l'état annuel des collections (jusqu'à début 2000), les tableaux trimestriels des fréquentations, des lecteurs actifs par catégorie socioprofessionnelle. Les statistiques de prêts par catégories documentaires par localisation et sous-localisation sont effectuées trimestriellement par Catherine Barnier et Roland Gennerat.

I.2.3 Les services documentaires

Les services documentaires constituent la majeure partie des clients. Deux regroupements apparaissent naturellement : les départements non-prêteurs et les prêteurs. Les premiers sont le fonds ancien et la documentation ; la consultation sur place est réservée à certains lecteurs. Le système de communication avec le silo

¹ Localisation : terme défini par le logiciel BestSeller, désignant la centrale Part-Dieu ou une annexe.

fonctionne cependant, avec différentes fiches papiers pour la gestion manuelle des ouvrages et des lecteurs, avec l'avantage important de pouvoir obtenir à tout moment, une estimation sur les fonds consultés et sur le type de lecteurs.

Les départements prêteurs (jeunesse, arts et loisirs, société, langues et littérature, civilisation, sciences et techniques) ne sont pas en mesure actuellement d'extraire les données statistiques de BestSeller concernant les collections et les lecteurs. La seule donnée utilisable est le nombre de prêts par catégorie documentaire par trimestre, qui ne donne qu'une idée globale de la réalité.

Les statistiques produites sont diffusées de manière synthétique par tous les services dans le rapport annuel d'activité. La plupart des départements qui fournissent et utilisent les statistiques avec une fréquence assez élevée sont les services communs ou documentaires; ainsi, une estimation rapide indique que 90 % des services utilisent les statistiques une fois par an et 10 % les utilisent plus d'une fois par trimestre.

Outre cette estimation, il est à noter que le changement de système de gestion de bibliothèques et les différentes mises à jour des versions de BestSeller, ont privé les différents services d'outils informatiques fiables pour exploiter les données. Un certain niveau de compétences en informatique est requis pour résoudre ces problèmes, ce qui n'est pas le cas de la presque totalité du personnel. Ce type de travail pourrait être réalisé par le service informatique s'il n'était pas surchargé par la maintenance de postes dont le nombre ne cesse d'augmenter pour un nombre de techniciens constant.

Pour conclure ce paragraphe, je propose un schéma du circuit des données collectées, associé au circuit du document en utilisant la méthode S.A.D.T., System Analysis and Design Technics, un outil de l'automatique. Ce circuit montre les différents étapes où les données sont collectées, quelque soit leur origine (lecteurs, documents, transactions,...) et leur destination (base de données de Best-Seller, base de données « complémentaires ») (annexe III).

² Sous localisation : terme défini par le logiciel BestSeller, désignant un département spécialisé pour la Part-Dieu, ou le secteur adulte, enfant ou petite enfance dans une annexe.

I.3 Les besoins et attentes des chefs de service

I.3.1 Un contexte favorable : les responsables convaincus

L'absence d'outils statistiques devenant pesante, celle-ci a été évoquée lors de réunions du club d'utilisateurs de BestSeller. Les chefs de service étaient fermement décidés à obtenir des fonctionnalités en matière de résultats statistiques similaires à celles du logiciel précédent. Ces données statistiques manquantes empêchaient une prise de décision sur le développement des collections ou sur l'offre de services.

I.3.2 L'évaluation des besoins

Quelques documents fournis par la communication interne m'ont été utiles pour élaborer un document unique, rassemblant « un cahier des charges » pour l'obtention des données souhaitées du personnel.

Les besoins et attentes, exprimés dans un compte-rendu d'une réunion du club des utilisateurs de Best-Seller, font état de tous les problèmes rencontrés lors de l'utilisation des modules statistiques du logiciel (complexités, manques, contraintes,...) et des améliorations souhaitées.

J'ai synthétisé les différentes demandes réparties selon les 5 parties des modules du logiciel : le catalogue, les périodiques, les acquisitions, la circulation et l'OPAC. J'ai affiné cette synthèse lors d'entretiens avec les chefs des services concernés.

Les requêtes concernent d'abord des remarques générales d'exploitation des données. Des remarques de fond viennent ensuite : les attentes des responsables sont de pouvoir effectuer des opérations ordinaires de statistiques sur des critères librement choisis:

➤ 1 - Statistiques sur les lecteurs :

- obtenir le nombre de lecteurs ventilé par catégorie d'abonné, catégorie socioprofessionnelle, âge, sexe, zone géographique, nombre de prêts, localisation d'inscription, nombre d'inscrits par catégorie d'abonnés, forfaits souscrits nombre global et répartition par catégorie d'abonnés.

- obtenir le taux de réabonnement, le taux d'abonnés actifs, la répartition adultes / enfants (selon les critères de la D.L.L.³)

➤ **2- Statistiques sur les prêts**

- obtenir le nombre de prêts ventilé par localisation et sous localisation, adultes / enfants, catégorie Dewey, catégorie documentaire (et support)

- produire la liste des documents jamais (ou peu) sortis sur l'année avec ventilation par localisation et sous-localisation

- calculer le taux de rotation globale et restreinte

- extraire le nombre de transactions par heure, ventilé par type de transactions et par localisation et sous-localisation.

➤ **3- Statistiques sur les collections**

- **acquisitions**

- nombre de documents par catégorie documentaire, localisation et sous-localisation, catégorie Dewey, date d'édition

- nombre de documents acquis et en commande dans l'année par mode d'acquisition (achat, don, dépôt légal), par catégorie documentaire, par localisation et sous-localisation et le montant engagé par catégorie documentaire.

- **périodiques**

- nombre d'abonnements et de titres par état du périodique, par catégorie documentaire, par localisation et sous-localisation

➤ **4- Statistiques sur l'utilisation de l'OPAC**

- sur une période donnée, nombre de consultations simultanées : maximum, moyen, avec ventilation par type d'accès : interne ou externe.

- sur une période donnée, nombre total de consultations avec ventilation par type d'accès : interne ou externe.

Ce document unique élaboré, la phase technique du stage, celle qui me motivait le plus, pouvait commencer.

³ D.L.L. Direction du Livre et de la Lecture

II Les procédures d'extraction des données

Une phase d'apprentissage des logiciels BestSeller et Crystal Reports était indispensable ; une formation à ces deux logiciels a été assurée par Christian Nicolas et Xavier Lenoir.

Pour obtenir des données statistiques, j'ai utilisé différentes procédures de niveaux de complexité différents ; quelques-unes étaient opérationnelles mais pour la plupart, une de mes tâches a consisté à les réaliser. La difficulté d'écriture de ces procédures dépendait de la structure des fichiers de données puis de la mise en forme des données ; il fallait rester homogène par rapport à la présentation des résultats précédemment diffusés par la communication interne.

II.1 Les procédures améliorées

L'amélioration des procédures d'extraction de données s'est effectuée avec une progression, en me focalisant sur deux facteurs : la simplicité d'utilisation et l'optimisation du temps de manipulation.

Utilisant d'abord le logiciel BestSeller où figuraient des listes et rapports statistiques accessibles aux membres du personnels, je les inventoriais rapidement et testais leur fonctionnement, leur durée d'exécution et la taille des fichiers résultats.

Dans un premier temps, lors du paramétrage des rapports, j'examinais si la sortie des résultats sur fichier était possible (format A.S.C.I.I.⁴ proposé); dans ce cas, j'effectuais cette opération et récupérais dans un fichier les données produites par le rapport. Le nombre important de ces listes et rapports m'a conduit à ne vérifier que celles et ceux les plus utilisés.

Une fois la vérification effectuée, des problèmes de transfert de fichiers étaient survenus après le changement de version du logiciel BestSeller, un utilitaire n'étant plus opérationnel. En utilisant un logiciel dédié au transfert de fichiers (ftp⁵), je transférais ce fichier et le rendais accessible par toutes les machines du réseau.

⁴ A.S.C.I.I. : American Standard Code for Information Interchange, code d'échange de données

⁵ ftp : file transfer protocol : protocole de transfert de fichiers, un des services de l'Internet

La circulation des fichiers étant rétablie, une formation au script « awk » sous environnement Unix, effectuée par Xavier Lenoir, m'a permis d'écrire des procédures permettant de transformer les données budgétaires et celles des prêts par catégorie documentaire et par cote Dewey en un fichier exploitable par un tableur ou un traitement de texte.

Pour l'obtention des données budgétaires, la recopie d'écran utilisée jusqu'alors par le personnel était immédiatement abandonnée, remplacée par un script. De plus, la clôture budgétaire approchant avec le mois de novembre, l'édition hebdomadaire des comptes budgétaires était appréciée des services documentaires et du service des acquisitions, leur permettant de réactualiser leur suivi budgétaire

Ainsi la simplicité d'utilisation était un objectif atteint. L'investissement en temps de développement était réel puisque de 2 jours pour 2 personnes (respectivement une journée) à temps plein, je passais à 45 minutes (respectivement 10 minutes) pour les procédures créées.

Après un rapide diagnostic, les autres procédures demandaient un temps de développement trop important par rapport aux objectifs fixés. Les limites de l'utilisation des scripts étaient atteintes et je pouvais donc commencer l'utilisation des requêtes par Crystal Reports.

II.2 L'appropriation d'un nouvel outil

Le principe de fonctionnement de Crystal Reports est d'interroger la base de données bibliographiques de BestSeller, par des requêtes SQL⁶ via un pilote ODBC⁷ sous un environnement graphique (annexe IV). Le standard ODBC rend possible l'accès aux données à partir de bases de données SQL indépendamment du système de gestion qui gère les données. L'organisation de la base de données est décrite très brièvement dans l'aide en ligne du logiciel, mais aucune indication n'est donnée pour la compréhension des liens entre les différentes tables, ni sur la démarche optimale de configuration des

⁶ S.Q.L. : System Query Language : langage d'interrogation de système

⁷ O.D.B.C. : Open Data Base Connectivity, connectivité de base de données ouverte

requêtes. La seule documentation disponible était un indispensable dictionnaire des variables des différents modules : acquisition, périodique, circulation et catalogue.

Chacun de ces modules est organisé en tables, dans lesquelles figurent les variables décrites par leur nom, leur description, leur type (entier, réel, caractère) et leur taille. Ces variables correspondent pour la plupart aux champs renseignés dans les modules de BestSeller. D'autres correspondent à des liens internes à la base de données ou à des liens entre certaines tables.

Un état de Crystal Reports enregistre l'ensemble des paramètres des requêtes sur la base et s'effectue en plusieurs étapes :

- 1 – le choix des tables
- 2 – l'affichage des variables :
- 3 – la possibilité d'inclure des graphiques correspondant aux résultats.
- 4 – la sélection de sous groupes pour la présentation des résultats.

Au fil de l'apprentissage du logiciel, j'ai pu accroître mes connaissances sur le fonctionnement du logiciel par le schéma type « essai – erreur ou réussite ».

Une des inconvénients vient de l'impossibilité de mise à jour d'un état enregistré, ce qui oblige de créer à chaque demande différente un nouvel état. Un autre inconvénient provient du matériel : le poste client doit posséder des performances d'un niveau élevé. La puissance du micro-ordinateur doit se focaliser sur la mémoire vive, le processeur, la fréquence d'horloge, la taille et le temps d'accès au disque dur et enfin un débit correct du réseau (annexe V).

A titre indicatif, un état sur l'ensemble des documents informatisés de la bibliothèque demandait 1 heure environ sur un PC muni d'un Pentium II, à une fréquence de 333 MHz, doté de 128 Mo de mémoire vive, d'un disque dur de 3 Go à 33 MHz.

L'amélioration des procédures et la création de nouvelles requêtes permettent une extraction des données statistiques plus rapide qu'auparavant. D'autre part, les fichiers obtenus peuvent être réutilisés en vue d'une analyse plus détaillée avec des outils bureautiques et graphiques standards.

III Les résultats : entre espoir et inquiétude

Malgré les différents problèmes et contraintes, j'ai obtenu des résultats statistiques sur les lecteurs, les prêts, l'état des collections, les périodiques ainsi que sur le budget des acquisitions. D'autres améliorations de traitement de données concernant l'informatisation de certains fichiers dans des services demandeurs sont décrites ultérieurement. Enfin, j'évoquerai rapidement l'utilisation de ces données dans l'élaboration d'un tableau de bord qui constitue l'objet de mon mémoire d'étude.

III.1 Des valeurs classiques et nouvelles

Les différentes valeurs commentées dans ce paragraphe se trouvent en annexes. La plupart proviennent des états Crystal Reports, les autres des rapports BestSeller avec des scripts de mise en forme.

III.1.1 Les prêts

Les données de prêts sont constituées du nombre de transactions quotidiennes (prêts, prolongations et retours), approximativement 10 000 par jour dit de semaine et allant jusqu'à 20 000 les samedis et mercredis, ainsi que les jours de vacances scolaires. Ceci justifie la notion de flux évoquée précédemment.

Les prêts par catégorie documentaires peuvent s'obtenir maintenant facilement et selon les besoins des services pourraient devenir mensuels. Leur nombre global varie en fonction des saisons, –vacances, rentrée universitaire, travaux ou réaménagement de l'établissement– sont des facteurs importants de variation (annexe VI).

Les prêts par cote Dewey présentent les informations précédentes selon cette classification, cependant celle-ci n'étant pas adoptée uniformément dans l'établissement, une solution adéquate est présentée dans le paragraphe III.1.3 pour obtenir des résultats exploitables.

Quant à la liste de documents peu ou jamais sortis et celle des plus prêtés, les erreurs non résolues empêchent toute publication des résultats

III.1.2 Les lecteurs

Une des satisfactions notoires est d'obtenir les données concernant les lecteurs : connaître le nombre d'actifs (72 165 au 1^{er} décembre 2000), la répartition par âge et la répartition géographique. Les données par catégories de lecteurs ont permis de mettre à jour la tarification des abonnements (annexe VII).

III.1.3 Les collections

N'ayant pu effectuer de récolement récemment, les chefs des départements documentaires s'intéressent aux données sur les collections, afin de connaître les taux de rotation, la répartition par cote de leur fonds. Une solution au problème posé au paragraphe III.1.2, concernant la classification Dewey reposait simplement sur la possibilité d'extraire la cote des documents dans la notice d'exemplaire. J'ai demandé à chaque service de me fournir un plan de classement de leur collection pour obtenir une représentation chiffrée du fonds. Un exemple est fourni en annexe VIII.

A partir de ce plan, j'ai pu extraire le nombre de prêts dans l'année sur ces documents, me permettant de calculer le taux de rotation de chaque fonds. Un exemple est fourni en annexe IX.

III.2 Le tableau de bord : un outil d'aide à la décision

L'ensemble des données statistiques extraites est une première étape de l'évaluation de l'établissement. Ces résultats situent la bibliothèque dans son environnement. A partir de ces résultats, des indicateurs peuvent être construits ; évaluer les services publics, la fourniture, la recherche et le prêt de documents, la recherche d'informations sont quelques rubriques concernant ces indicateurs.

Parmi la listes des indicateurs, quelques-uns seront choisis en fonction des besoins des responsables de la bibliothèque.

Cette première approche rejoint la définition proposée par Thierry Giappiconi⁸ : « ensemble de données chiffrées, nécessaires et suffisantes, mise sous forme de graphiques ou de tableaux synthétiques, en vue de procurer les informations pertinentes aux différents responsables de prendre leurs décisions ».

L'élaboration d'un tableau de bord est le résultat d'une réflexion déterminée à partir d'un objectif, et sous-entend des données passées et présentes, et des données prévisionnelles afin de les comparer entre elles. Permettre de tracer une évolution, de la suivre régulièrement, de l'infléchir en fonction des différents signaux d'alarmes déterminés en fonction des objectifs est le rôle du tableau de bord. Cette différence notoire le distingue nettement du suivi statistique qui se limite à la collecte des données. Une autre différence provient de la multiplicité des tableaux de bord : chaque fonction ou chaque service avec un niveau de responsabilité différent peut établir son tableau de bord, puisque les décisions à prendre ne sont pas les mêmes.

Les résultats obtenus sont assez encourageants puisque malgré les problèmes de bogues informatiques, qui devraient être résolus à moyen terme, les données collectées permettent d'entrevoir un outils statistique opérationnel. Le sujet d'inquiétude concerne la personne ressource qui pourra éditer ces statistiques ; le profil informatique et bibliothéconomique semble difficile à trouver.

⁸ Pierre Carbone, Thierry Giappiconi. Management des bibliothèques. Editions du cercle de la libraire. 1997.

CONCLUSION

Cette expérience a été très positive car j'ai eu pendant la durée de ce stage, un aperçu du fonctionnement d'une bibliothèque municipale, d'une taille gigantesque mais à dimension humaine.

Le contexte, favorable à l'évaluation, m'a permis d'atteindre les objectifs fixés : obtenir des données statistiques concernant les prêts, le public, les collections et le budget d'acquisition et évaluer un outil statistique performant répondant aux nombreuses demandes des chefs de service, et même à des demandes très spécifiques et ponctuelles que BestSeller, le système de gestion de bibliothèques ne peut obtenir dans sa version actuelle. Ce logiciel a montré aussi certaines limites d'extraction de données concernant les notices bibliographiques, des erreurs sur des dates et impose une contrainte matérielle liée au micro-ordinateur pour des résultats dans des délais convenables.

Les données statistiques extraites peuvent être synthétisées dans un tableau de bord dont la méthodologie est développée dans mon mémoire d'étude. La construction du tableau de bord s'effectue à partir de données brutes et travaillées et d'indicateurs. L'objet de ce tableau de bord est de faciliter la prise de décisions concernant la gestion des collections : en intégrant l'évolution du nombre de prêts par domaine, le budget, la demande du public et la politique documentaire de l'établissement. D'autres tableaux de bord peuvent être élaborés à partir de données appropriées et selon différentes orientations (production de services, gestion de personnel,...).

L'importance d'un poste de statisticien, ou bibliothéconome, marquerait, en terme de potentialité et de ressource, une continuité dans la politique d'évaluation menée depuis 3 ans. D'autant plus qu'une cellule d'évaluation pourrait émerger, ce qui permettrait à terme d'aboutir à une formalisation de la démarche qualité dans les différents services de la bibliothèque municipale de Lyon.

BIBLIOGRAPHIE

BAZIN, Patrick. Projet d'établissement (1998-2001), Bibliothèque municipale de Lyon, 1998.

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE (Lyon). Schéma directeur des bibliothèques de la ville de Lyon 1999. Bibliothèque municipale de Lyon, 1999.

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE (Lyon). Rapport d'activité des services année 1999. Bibliothèque municipale de Lyon, 1999.

GIAPPICONI Thierry, CARBONE Pierre. Management des bibliothèques. Editions du cercle de la librairie. 1997. 264 p.

LENOIR, Xavier. La réinformatisation de la bibliothèque de la ville de Lyon. Document numérique, numéro spécial Les bibliothèques numériques, n°3-4, 1998. p 89-104.

<http://www-bm-lyon.fr> : site web de la bibliothèque municipale de Lyon.

GLOSSAIRE

Localisation : terme défini par le logiciel BestSeller, désignant la centrale Part-Dieu ou une annexe.

Sous localisation : terme défini par le logiciel BestSeller, désignant un département spécialisé pour la Part-Dieu, ou le secteur adulte, enfant ou petite enfance dans une annexe.

D.L.L. Direction du Livre et de la Lecture

A.S.C.I.I. : American Standard Code for Information Interchange, code d'échange de données

ftp : file transfer protocol : protocole de transfert de fichiers, un des services de l'Internet

S.Q.L. : System Query Language : langage d'interrogation de système

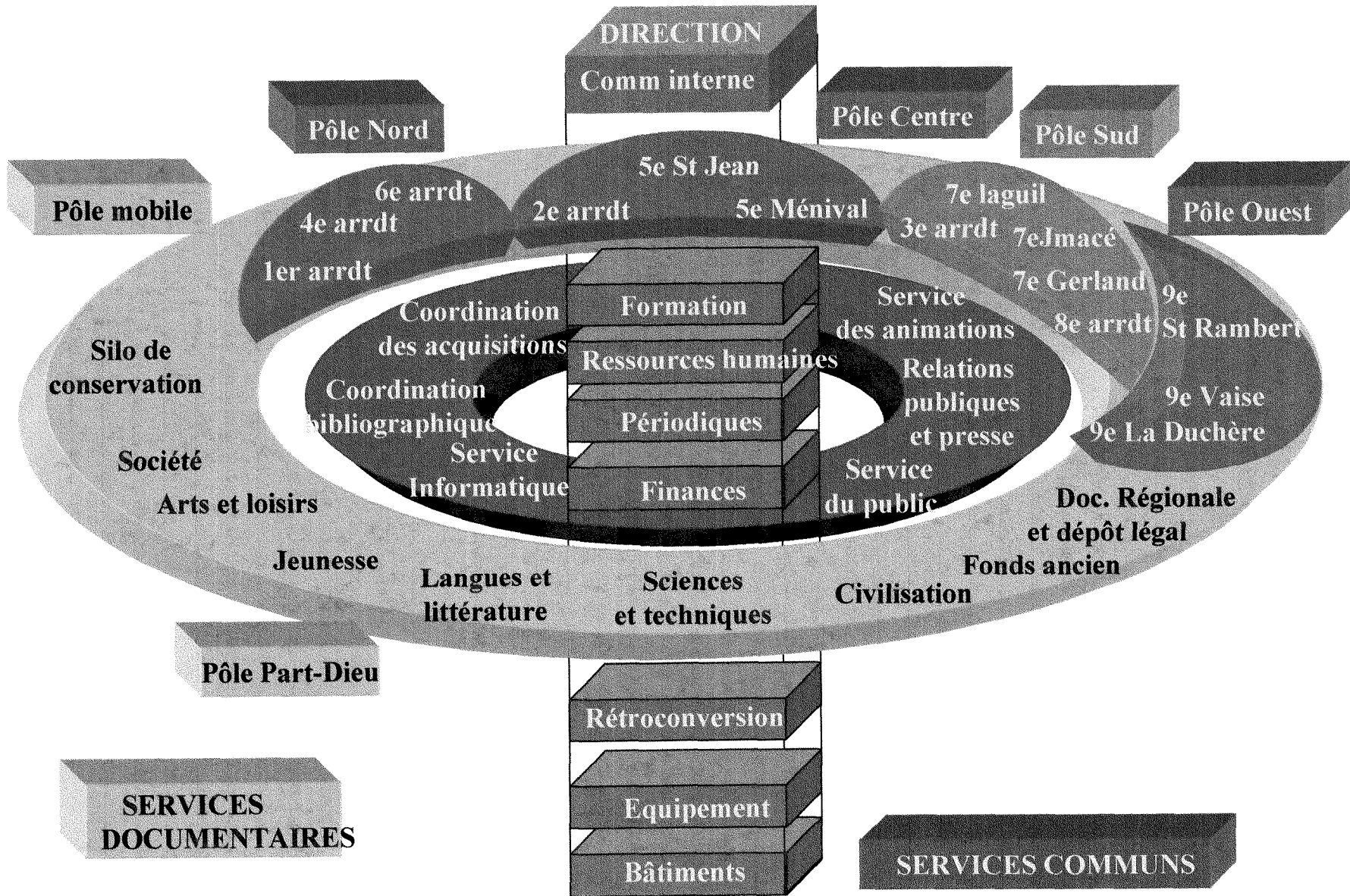
O.D.B.C. : Open Data Base Connectivity, connectivité de base de données ouverte

ANNEXES

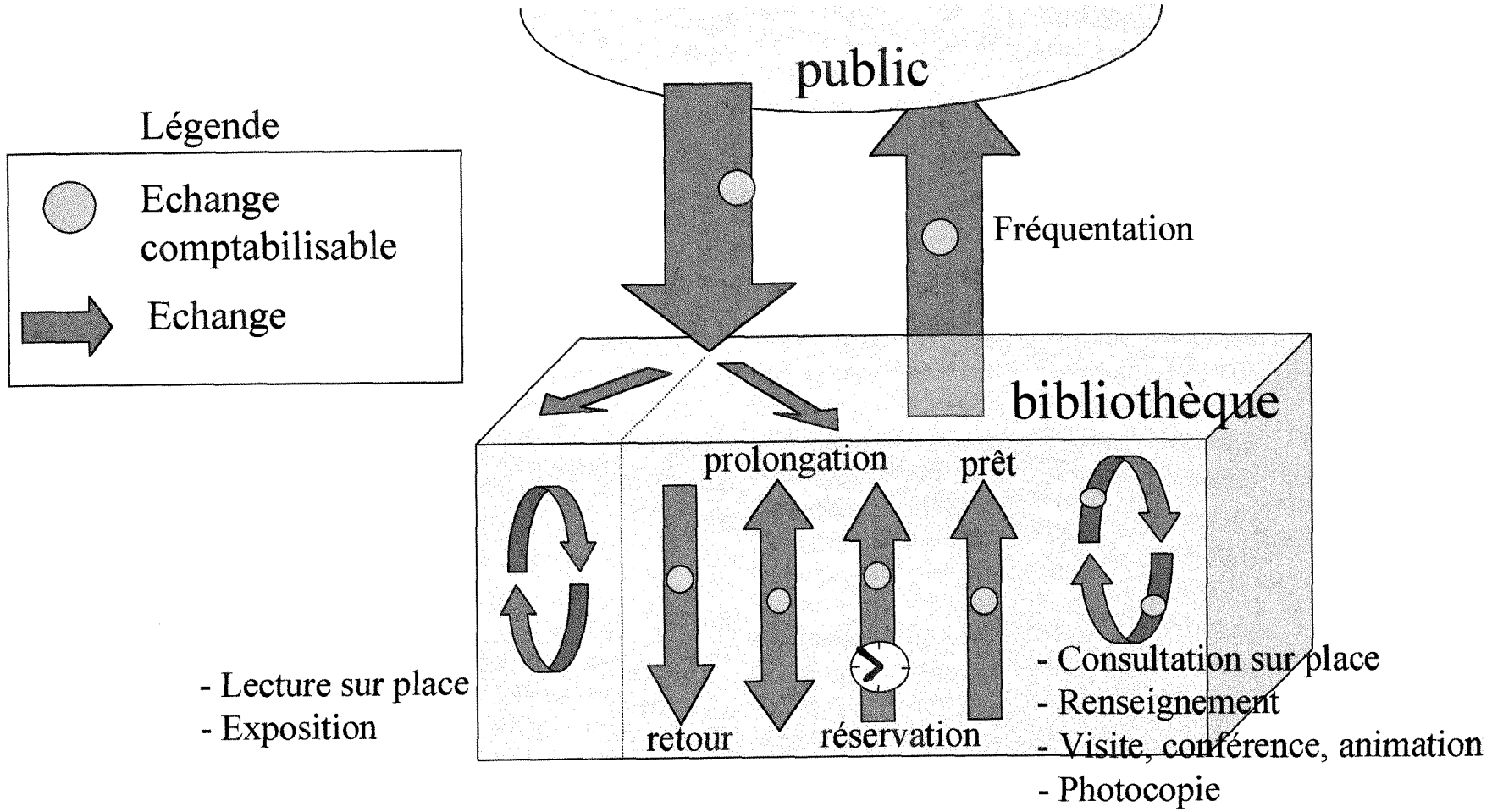
ANNEXES

Annexe 1 Organisation de la bibliothèque municipale de Lyon	II
Annexe 2 Schéma des différentes données collectées	IV
Annexe 3 Circuit des données statistiques collectées.	VI
Annexe 4 Principe d'interrogation du logiciel « Crystal Reports ».....	VIII
Annexe 5 Architecture du réseau informatique de la bibliothèque municipale de Lyon.....	X
Annexe 6 Statistiques de prêts : prêt trimestriel par catégorie documentaire.....	XII
Annexe 7 Répartition des lecteurs par âge.....	XIV
Annexe 8 Etat de collection par catégorie documentaire Département civilisation.....	XVI
Annexe 9 Taux de rotation - Département civilisation	XVIII

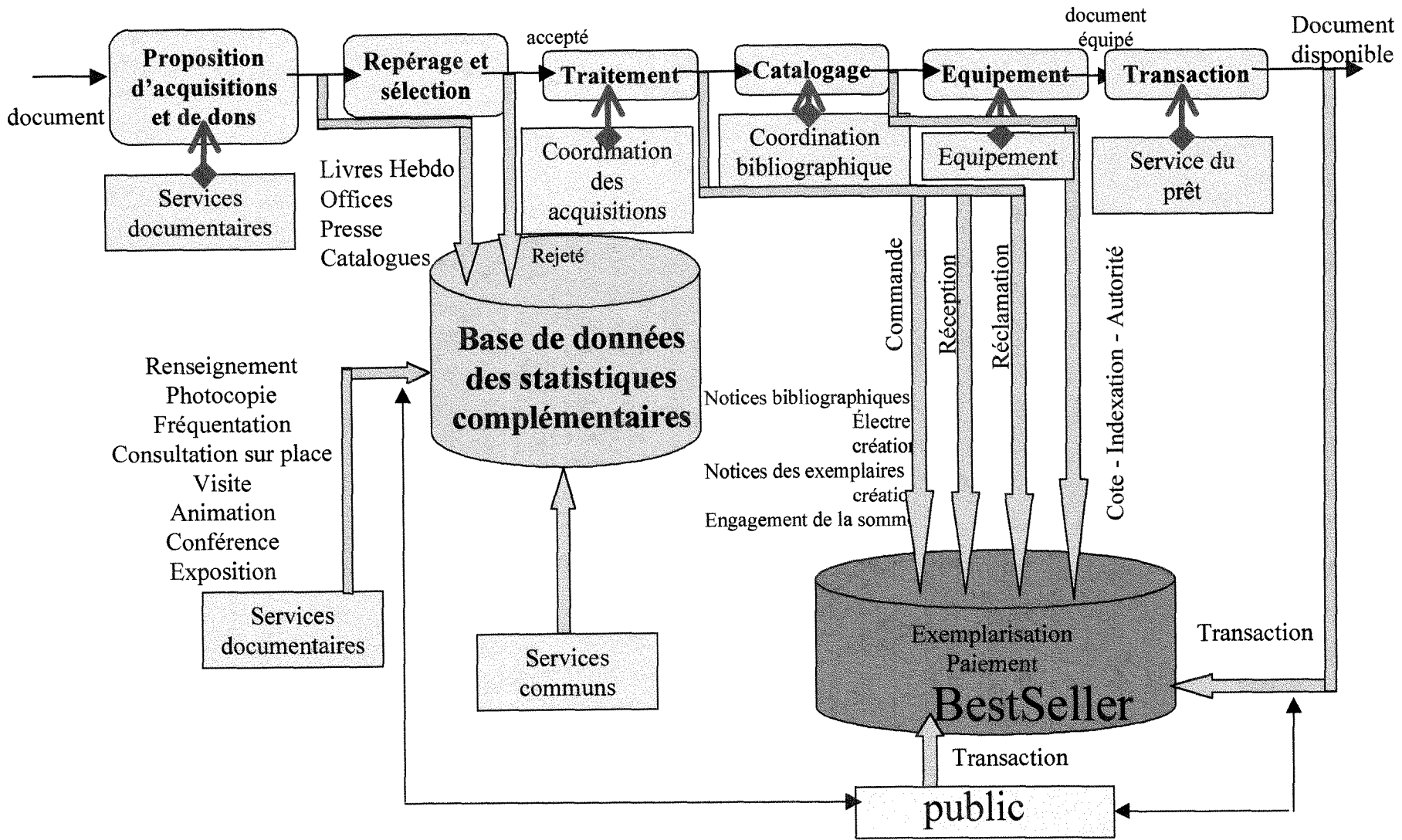
Annexe 1 Organisation de la bibliothèque municipale de Lyon



Annexe 2 Schéma des différentes données collectées

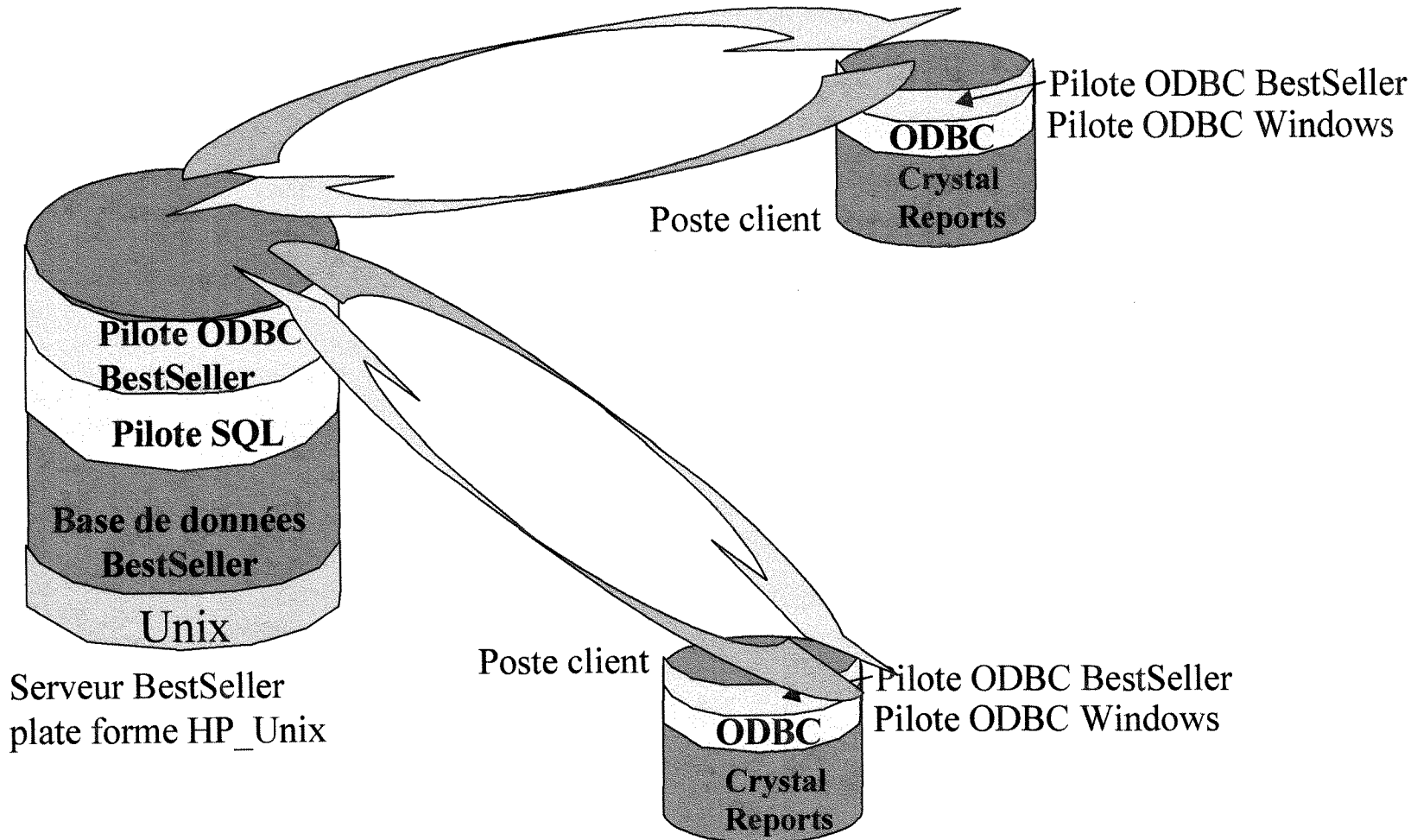


Annexe 3 Circuit des données statistiques collectées.



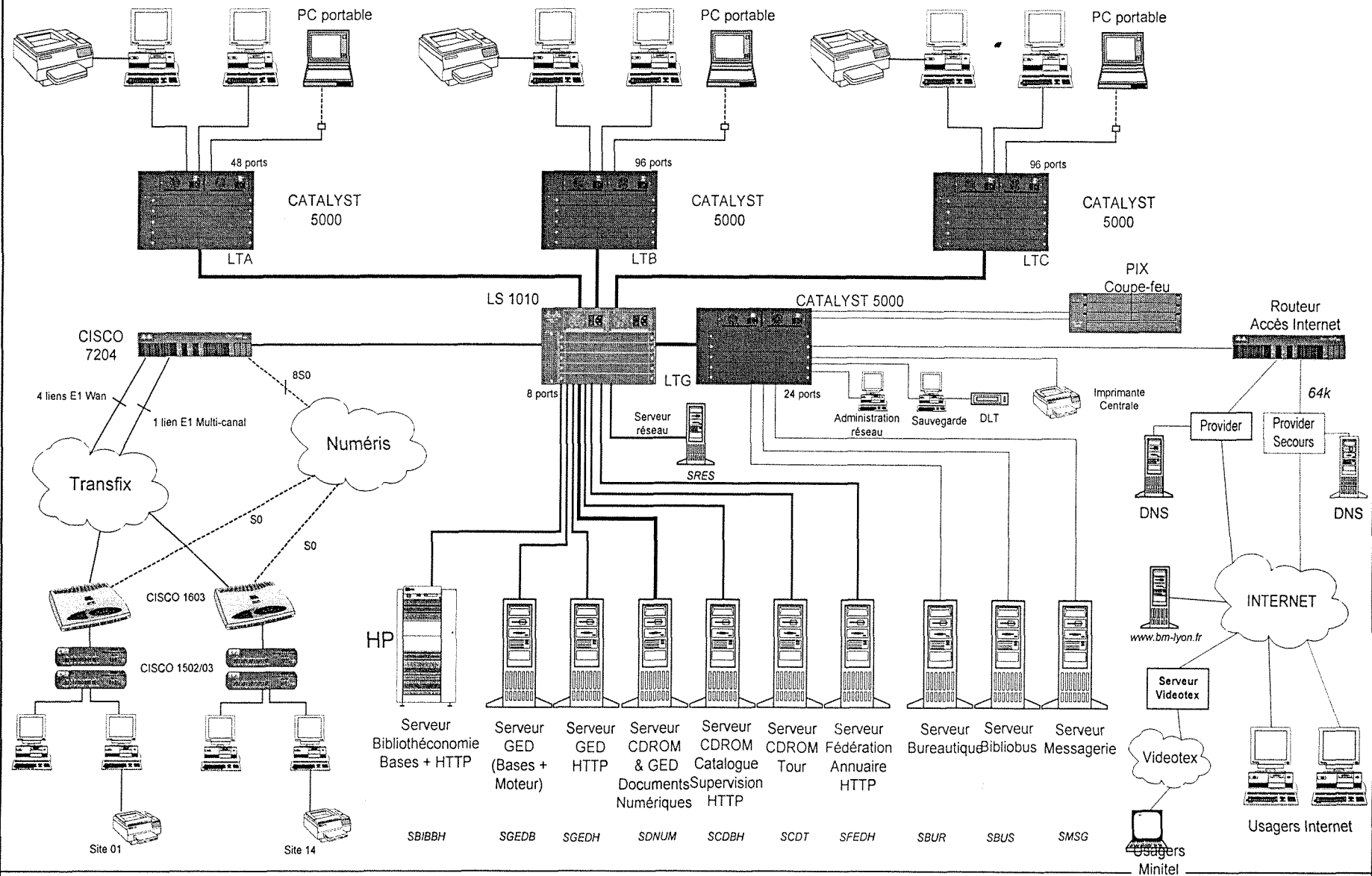
Circuit des données statistiques collectées

Annexe 4 Principe d'interrogation du logiciel « Crystal Reports »



Principe d'interrogation du logiciel Crystal Reports

Annexe 5 Architecture du réseau informatique de la bibliothèque municipale de Lyon



Annexe 6 Statistiques de prêts : prêt trimestriel par catégorie documentaire.

PRETS PAR CATEGORIE DOCUMENTAIRE 3e TRIMESTRE 2000

	Livres	Reves	Cassettes audio	Disques	Partitions	Mémoires de rangée	Documents éducatifs	Documents éscripturiques	Estampes	Photos	Vidéos	TOTAL
Arts et Loisirs : arts	16 308	1	11	2	0	0	0	718	225	65	15 427	32 757
Arts et Loisirs : musique	1 108	91	3	54 912	3 299	0	0	48	0	0	748	60 209
Civilisation	14 158	2	112	0	0	0	0	228	0	0	647	15 147
Jeunesse	30 681	3 016	0	3 671	0	0	486	577	0	0	3 300	41 731
Langues et Littératures	37 581	0	396	0	0	546	0	80	0	0	521	39 124
Sciences et Techniques	16 934	325	3	0	0	0	0	689	0	0	861	18 812
Société	11 680	155	0	0	0	0	0	215	0	0	316	12 366
Silo	5 225	1	0	209	1	0	0	1	2	0	1	5 440
TOTAL PÔLE PART DIEU	133 676	3 691	628	68 794	3 300	646	486	2 666	227	65	21 821	226 686
1er arrdt adultes	9 035	908	36	1	9	41	0	0	0	0	25	10 055
1er arrdt enfants	962	101	18	16	0	0	5	5	0	0	10	1 117
4e arrdt adultes	20 627	2 372	114	0	0	26	0	0	0	0	56	23 195
4e arrdt enfants	15 439	1 861	112	3	0	5	72	72	0	0	144	17 708
6e arrdt adultes	15 291	1 428	10	0	0	36	0	0	0	0	68	16 833
6e arrdt enfants	7 981	1 009	28	46	0	0	22	22	0	0	33	9 141
Total Pôle Nord	69 336	7 679	318	66	9	108	99	99	0	0	336	78 049
9e arrdt Vaise - adultes	503	56	0	11	0	1	0	0	0	0	0	571
9e arrdt Vaise - enfants	183	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	202
9e arrdt La Duchère - adultes	8 028	1 108	23	0	0	9	0	26	0	0	0	9 194
9e arrdt La Duchère - enfants	5 166	795	0	0	0	0	1	27	0	0	0	5 989
9e arrdt Saint Rambert - adultes	9 183	1 833	9	4 049	3	12	0	15	3	0	0	15 107
9e arrdt Saint Rambert - enfants	7 064	1 129	33	0	0	1	25	6	0	0	0	8 258
Total Pôle Ouest	30 127	4 940	66	4 060	3	23	26	74	3	0	0	39 321
2e arrdt adultes	8 804	1 916	54	0	0	13	0	47	0	0	0	10 834
2e arrdt enfants	5 842	1 092	54	0	0	0	5	22	0	0	0	7 016
5e arrdt Merval - enfants	4 468	842	27	0	0	1	17	5	0	0	0	6 360
5e arrdt Saint Jean - adultes	19 040	2 164	2	0	0	55	0	185	0	0	0	21 446
5e arrdt Saint Jean - enfants	5 238	691	58	0	0	6	7	60	0	0	0	6 060
Total Pôle Centre	43 392	6 706	196	0	0	76	29	319	0	0	0	60 716
3e arrdt adultes	12 037	1 379	3	0	0	8	0	6	0	0	0	13 433
3e arrdt enfants	6 177	944	77	39	0	0	0	30	0	0	0	7 267
7e arrdt Jean Macé - adultes	17 121	2 236	148	0	0	79	3	35	0	0	0	19 622
7e arrdt Guillotière - enfants	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7e arrdt Gerland - adultes	8 192	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	8 194
7e arrdt Gerland - enfants	6 033	996	8	0	0	0	0	47	0	0	0	7 084
8e arrdt adultes	19 879	539	0	0	0	1	6	47	0	0	0	20 472
8e arrdt enfants	12 391	2 831	13	0	0	27	3	50	0	0	0	15 315
Total Pôle Sud	81 830	8 926	249	40	0	116	12	216	0	0	0	91 387
Bibliobus Prêt direct adultes	3 201	128	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3 329
Bibliobus Prêt direct enfants	1 710	168	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1 878
Bibliobus Prêt aux coll. adultes	5 356	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5 356
Bibliobus Prêt aux coll. enfants	5 079	0	126	0	0	8	133	0	0	0	14	5 360
Total Pôle Mobile	16 346	296	126	0	0	8	0	0	0	0	14	16 923
TOTAL PÔLES URBAINS	240 030	28 546	963	4 166	12	329	166	707	3	0	360	276 396
Total réseau adultes	259 291	16 643	924	59 185	3 312	827	9	2 340	230	65	18 670	361 496
Total réseau enfants	114 414	15 494	554	3 775	0	48	776	923	0	0	3 501	139 485
TOTAL RÉSEAU	373 705	32 137	1 478	62 960	3 312	875	682	3 263	230	65	22 171	500 981

TOTAL PÔLE PART DIEU	226 686
1er arrdt	11 172
4e arrdt	40 903
6e arrdt	25 974
Total Pôle Nord	78 048
9e Vaise	773
9e La Duchère	15 183
9e Saint Rambert	23 365
Total Pôle Ouest	39 321
2e arrdt	17 849
5e Merval	5 360
5e Saint Jean	27 508
Total Pôle Centre	60 716
3e arrdt	20 700
7e Jean Macé	19 622
7e Guillotière	0
7e Gerland	15 278
8e arrdt	35 787
Total Pôle Sud	91 387
Bibliobus direct	5 207
Bibliobus coll.	10 716
Total Pôle Mobile	16 923
TOTAL PÔLES URBAINS	276 396

Annexe 7 Répartition des lecteurs par âge

REPARTITION DES LECTEURS PAR AGE																												
	Collectivité artothèque grat.	Collectivité artothèque P6	Association "prêt à domicile"	Emprunteur ENSBA	Collectivité adulte	Collectivité enfant	Entreprise artothèque P6	Entreprise artothèque P20	Educateur d'une collectivité	Equipement	Etudiant	Enfant lyonnais	Lecteur inter-annexes	Jeune lyonnais	Enfant non lyonnais	Petit enfant lyonnais	Adulte lyonnais tarif Réd.	Adulte lyonnais	Petit enfant non lyonnais	Jeune non lyonnais	Adulte non lyonnais payant	Adulte non payant	Adulte non lyonnais tarif Rég.	Particulier artothèque	Personnel bibliothèque	Service interne	Laisser-Passer Silo	TOTAL
1ARRDT	0	0	2	2	0	0	0	0	87	1	384	650	0	186	5	24	89	308	1	0	8	752	4	0	19	7	0	2 529
2ARRDT	0	0	3	0	0	0	0	0	36	0	283	612	0	335	7	162	348	281	4	2	14	384	8	0	7	1	0	2 487
3ARRDT	0	0	13	0	0	0	0	0	49	0	118	445	0	142	4	90	238	288	0	1	11	355	1	0	9	4	0	1 768
4ARRDT	0	0	5	1	0	0	0	0	163	0	348	1 722	0	480	43	142	506	892	2	11	36	1 254	54	0	21	5	0	5 685
5MENIV	0	0	0	0	0	0	0	0	21	0	2	391	0	33	14	73	0	1	4	0	0	3	0	0	3	0	0	545
5STJE	0	0	1	0	0	0	0	0	57	0	583	606	0	257	3	26	241	401	0	2	19	584	19	0	8	4	0	2 811
6ARRDT	0	0	8	0	0	0	0	0	98	0	256	1 279	0	373	6	103	676	552	0	1	11	525	7	0	8	9	0	3 912
7GERLA	0	0	0	0	0	0	0	0	28	0	68	640	0	338	2	38	137	267	2	1	13	339	3	0	8	3	0	1 887
7GUILL	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	2	275	0	64	0	8	1	3	0	0	0	19	0	0	5	1	0	387
7JMACE	0	0	3	0	0	0	0	0	3	0	403	111	1	215	6	7	317	503	0	6	13	795	6	0	8	5	0	2 402
8ARRDT	0	0	8	0	0	0	0	0	73	0	211	1 049	0	571	11	224	421	635	0	1	12	701	4	0	11	2	0	3 934
9LDUCH	0	0	2	0	0	0	0	0	59	0	50	720	0	267	77	17	75	83	1	15	47	604	44	0	14	7	0	2 082
9STRAM	0	0	0	1	0	0	0	0	65	0	163	676	0	214	202	5	170	275	1	17	78	259	92	0	7	3	0	2 228
9VAISE	0	0	1	0	0	0	0	0	46	0	158	666	0	197	18	42	189	360	2	6	30	635	11	0	12	4	0	2 377
BIBLIB	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	11	456	0	57	3	9	128	88	0	1	3	263	2	0	6	1	0	1 032
COLLEC	0	0	0	0	78	177	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	326
ENSBA	0	0	0	321	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
MUSIMP	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
PARTDI	16	3	9	38	0	0	2	1	491	0	13 012	2 988	0	1 822	385	593	864	3 992	148	364	1 016	8 964	305	149	306	36	11	35 515
TOTAL	16	3	55	363	78	177	2	1	1 290	1	16 052	13 286	1	5 551	786	1 563	4 400	8 930	165	428	1 311	16 436	560	149	457	93	11	72 165
Légende																												
1ARRDT	1er arrondissement						5STJE	5e Saint Jean						8ARRDT	8e arrondissement						COLLEC	Prêt aux collectivités						
2ARRDT	2e arrondissement						6ARRDT	6e arrondissement						9LDUCH	9e La Duchère						ENSBA	Ecole Nationale Supérieure des Beaux Arts						
3ARRDT	3e arrondissement						7GERLA	7e Gerland						9STRAM	9 Saint Rambert						MUSIMP	Musée de l'Imprimerie						
4ARRDT	4e arrondissement						7GUILL	7e La Guillotière						9VAISE	9e Vaise						PARTDI	Part-Dieu						
5MENIV	5e Ménéval						7JMACE	7e Jean Macé						BIBLIB	Bibliobus													

**Annexe 8 Etat de collection par catégorie documentaire
Département civilisation**

**ETAT DE COLLECTION PAR CATEGORIE DOCUMENTAIRE
DEPARTEMENT CIVILISATION**

	sans catégorie	cassette adulte	disque adulte	livre adulte	livre non empruntable	revue adulte	revue non empruntable	dec . Électronique adulte	usuel bureau	vidéo adulte	vidéo	à consulter sur place	Total
Esotérisme	0	0	0	371	54	0	0	17	0	6	2	0	450
Ethnologie	0	14	0	1 247	396	0	0	4	0	82	63	0	1 806
Généalogie	0	0	0	59	930	0	1	3	2	0	0	1	996
Histoire	0	77	0	9 160	3 906	1	9	58	5	414	389	0	14 019
Psychologie	0	12	0	2 113	320	0	1	6	0	40	15	0	2 507
Philosophie	0	8	0	3 755	1 038	0	5	13	0	50	25	0	4 894
Religion	0	76	0	2 263	477	1	3	22	0	70	18	0	2 930
Autres	1	2	1	709	390	0	0	4	7	145	7	1	1 267
Total	1	189	1	19 677	7 511	2	19	127	14	807	519	2	28 869

Annexe 9 Taux de rotation - Département civilisation

TAUX DE ROTATION DE COLLECTION								
DEPARTEMENT CIVILISATION								
	Documents empruntables	Documents non empruntables	Total		Documents empruntables	Nombre de prêts	taux de rotation	
Esotérisme	394	56	450	Esotérisme	394	3 307	8,4	
Ethnologie	1 347	459	1 806	Ethnologie	1 347	6 643	4,9	
Généalogie	64	932	996	Généalogie	64	303	4,7	
Histoire	9 715	4 304	14 019	Histoire	9 715	42 037	4,3	
Psychologie	2 171	336	2 507	Psychologie	2 171	18 222	8,4	
Philosophie	3 826	1 068	4 894	Philosophie	3 826	15 612	4,1	
Religion	2 432	498	2 930	Religion	2 432	12 100	5,0	
Autres	869	398	1 267	Autres	869	58	0,1	
Total	20 818	8 051	28 869	Total	20 818	98 282	4,7	