

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d' étude / mars 2020

Evaluation en bibliothèque : au-delà des divergences

Nola N'Diaye

Sous la direction d'Odile Jullien Cottart
Responsable de la Mission Indicateurs et Qualité – SCD de l'Université Jean
Moulin Lyon 3

Remerciements

Je remercie tout d'abord Odile Jullien Cottart pour son accueil et son enthousiasme, et cela dès nos premières discussions autour du sujet. Je la remercie également pour sa générosité, son soutien et sa relecture attentive, et cela durant toute la période de la rédaction. Ce suivi d'une grande qualité m'a permis de vivre cette période intense avec sérénité et optimisme, ce qui fut très précieux.

Je tiens également à remercier l'ensemble des professionnels qui ont accepté de me recevoir ou de m'accorder un entretien téléphonique. Ces échanges furent toujours d'une grande richesse, me permettant d'explorer sans cesse de nouvelles pistes, de bousculer mes a priori et d'enrichir ma réflexion.

Merci en particulier à Muriel Amar, Giovanna Badia, Irène Bastard, Sony Beaufiles, Sophie Bertrand, Grégor Blot-Julienne, Léonard Bourlet, Fabrice Boyer, Caroline Bruley, Nathalie Clot, Hélène Coste, Jenny Desjardins, Malik Diallo, Justine Dujardin, Marianne Esclangon, Christophe Evans, Romain Gaillard, Noëlle Gouillart, Odile Jullien Cottart, Céline Leclaire, Marc Martinez, Blaise Mijoule, Grégory Miura, François Musitelli, Jean-Charles Pajou, Béatrice Pallud-Burbaud, Caroline Poulain, Entretien avec Cécile Queffélec, Christelle Quillet, Benjamin Sarcy, Nelly Sciardis et Cécile Toutou.

Je remercie mes relectrices : Célia, Louise, Sophie et Célia pour leurs conseils et le temps qu'elles ont accepté de consacrer à la relecture.

Enfin, je remercie mes proches et tout spécialement les camarades de la promotion DCB28 pour tous les moments partagés : les rires, les discussions intenses et les crises dans la bibliothèque de l'Enssib. Leur compagnie fut un cadeau inestimable durant cette période de rédaction. Merci en particulier à Amadeus, Antoine, Chloé, Dienaba, Hélène, Nolwenn, Romane, Vincent et Xavier pour leur présence et leurs conseils toujours avisés.

Résumé :

L'évaluation en bibliothèque municipale et universitaire est un sujet complexe, en proie aujourd'hui à de nombreuses évolutions, tant au niveau de ce qui est évalué que de la façon dont on parle de ce qui est mesuré. Réglementaire, contraignante car coûteuse en temps et ne rendant pas suffisamment compte de la diversité et complexité des tâches effectuées, c'est un sujet qui mobilise peu, malgré la dimension stratégique qui lui est liée. En analysant les différents systèmes et projets autour de l'évaluation, en France et à l'étranger, ce travail vise à envisager l'évaluation non plus uniquement comme un outil de contrôle, mais bel et bien également comme un véritable appui et un nouveau levier potentiel de coopération, afin d'aider les bibliothèques à construire un plaidoyer efficace démontrant leur impact sur un territoire donné.

Descripteurs : Bibliothèques – Évaluation ; Bibliothèques -- Activités – Évaluation ; Bibliothèques -- Services – Évaluation ; Services de bibliothèques – Évaluation ; Bibliothèques -- Auto-évaluation ; Bibliothèques universitaire -- France ; Bibliothèques publiques – France

Abstract :

Evaluation in public and academic libraries is a complex subject and is currently undergoing many changes, both in terms of what is being evaluated and in terms of the way in which we talk about what is being measured. Evaluation is Regulatory, and restrictive because it is costly in terms of time and does not sufficiently reflect the diversity and complexity of the tasks carried out. It is a subject that mobilizes little, despite the strategic dimension that is linked to it. Through the analysis of different systems and projects around evaluation, in France and abroad, this work aims to consider evaluation not only as a control tool, but also as a real support and a potential new lever for cooperation, in order to help libraries build an effective advocacy by demonstrating their impact on their territory.

Keywords :Libraries – Assessment ; Libraries – Activities – Assessment ; Libraries – Services – Assessment ;Libraries Services – Assessment ; Libraries – Self-Assessment ; Academic Libraries – France ; Public Libraries -- France

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :
« **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 4.0 France** »
disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr> ou par
courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco,
California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS	7
INTRODUCTION.....	9
ETAT DES LIEUX DE L’EVALUATION EN BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE ET UNIVERSITAIRE : QUAND LE CADRE PEINE A SUIVRE L’EVOLUTION DU SUJET	13
Les enquêtes nationales en bibliothèque municipale et en bibliothèque universitaire	13
<i>Origine des enquêtes nationales</i>	<i>13</i>
<i>Fonctionnement de l’enquête et exemples d’indicateurs</i>	<i>17</i>
Exposition et Valorisation des données	21
<i>Les données des bibliothèques de lecture publique</i>	<i>21</i>
<i>Le rapport d’activité : un outil de valorisation des données pour les bibliothèques universitaires.....</i>	<i>25</i>
Parer à la difficulté d’évaluer	31
<i>Le rôle moteur des associations</i>	<i>31</i>
<i>Un essai d’évaluation qualitative : LibQUAL+ et son bilan</i>	<i>38</i>
ET AILLEURS, COMMENT FAIT-ON ? TOUR D’HORIZON DES PRATIQUES ET REFLEXIONS AUTOUR DE L’EVALUATION A L’ETRANGER	41
A la découverte d’autres systèmes d’évaluation.....	41
<i>En Amérique du Nord</i>	<i>41</i>
<i>En Europe : les cas allemand, anglais et espagnol.....</i>	<i>49</i>
Des vecteurs de l’évaluation à l’étranger : les rapports d’activité et les associations	60
<i>Le rapport d’activité : au-delà des chiffres, un outil communicationnel assumé</i>	<i>60</i>
<i>Les associations, un pilier fondamental de l’évaluation</i>	<i>68</i>
Les pistes actuelles de travail : les projets Outcome, Library Pulse, Measures that Matter.....	72
<i>Le projet Outcome: “To help turn better data into better libraries (“Transformer de meilleurs données en de meilleures bibliothèques”)”</i>	<i>72</i>
<i>Library Pulse.....</i>	<i>75</i>
<i>L’initiative “Measures that Matter”</i>	<i>76</i>
ÉVALUER DIFFEREMMENT : POURQUOI, COMMENT, AVEC QUI ? ..	79
Pourquoi évaluer différemment ?.....	79
<i>Du danger de basculer dans le quantitatif unique et dans la confiance aveugle dans le chiffre.....</i>	<i>79</i>

<i>Donner à voir ce qui n'est pas mesurable (et accepter que tout ne le soit pas)</i>	83
Comment évaluer différemment ?	90
<i>La forme : la question des outils</i>	90
<i>Le contenu : La question des données et des indicateurs</i>	97
Avec qui évaluer différemment ?	103
<i>En interne</i>	103
<i>En externe</i>	106
CONCLUSION	111
SOURCES	113
Sources écrites	113
Sources orales	115
BIBLIOGRAPHIE	119
ANNEXES	127
GLOSSAIRE	141
TABLE DES ILLUSTRATIONS	143
TABLE DES MATIERES	145

Sigles et abréviations

ABD : Association des Bibliothécaires Départementaux

ADBGV : Association des directrices et directeurs des bibliothèques de grandes villes / Association des directrices et directeurs des bibliothèques municipales et groupements intercommunaux des villes de France

ADBU : Association des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires et de la documentation

ALA : American Library Association

ARL : Association of Research Libraries

BAnQ : Bibliothèque et Archives nationales du Québec

BD : Bibliothèque départementale

BM : Bibliothèque municipale

BnF : Bibliothèque nationale de France

BPI : Bibliothèque Publique d'Information

BU : Bibliothèque universitaire

CARL : Canadian Association of Research Libraries

CINES : Centre Informatique National de l'Enseignement Supérieur

CIPFA : Chartered Institute of Public Finance and Accountancy

COSLA : Chief Officers of State Library Agencies

DBMIST : Direction des bibliothèques, des musées et de l'information scientifique et technique

DCMS : Department for Digital, Culture, Media and Sport

DGMIC : Direction Générale des Médias et des Industries Culturelles

DISTRD : Département de l'Information Scientifique et Technique et Réseau Documentaire

EBLIDA : European Bureau of Library, Information and Documentation Associations

EFQM : European Foundation for Quality Management

EPCI : Etablissement Public de Coopération Intercommunale

ESGBU : Enquête Statistique Générale auprès des Bibliothèques Universitaires

Hbz : Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen

HESA : Higher Education Statistics Agency

IMLS : Institute of Museum and Library Services

LEAD : Library Effort Assessment Data

LISU : Library and Information Statistics Unit

LOLF : Loi organique relative aux lois de finances

MISTRD : Mission de l'information scientifique et technique et du réseau documentaire

MESRI : Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation

NYPL : New York Public Library

OLP : Observatoire de la Lecture Publique

READ : Reference Effort Assessment Data

REBIUN : Réseau des bibliothèques universitaires espagnoles

SCD : Service Commun de Documentation

SCONUL : Society of College, National and University Libraries

SLL : Service Livre et Lecture

STRATER : Stratégie territoriale de l'enseignement supérieur et de la recherche

UA : Unité Administrative

INTRODUCTION

“Not everything that counts can be counted and not everything that can be counted counts”

Albert Einstein

“When a measure becomes a target, it ceases to be a good measure”

Loi de Goodhart¹

L'évaluation, par analogie à l'objet évalué et ceux qui évaluent, est quelque chose de vivant, de non figé, qui évolue avec les préoccupations de son temps ; l'évolution des normes régissant l'évaluation en bibliothèque peut en attester. On désigne par “évaluation” le processus qui consiste à estimer l'efficacité, l'efficience et la pertinence d'un service ou d'une installation. On désigne par efficacité l'articulation entre les résultats atteints et les objectifs fixés. Pour ce qui est de l'efficience, on peut la définir comme l'utilisation optimale de toutes les ressources mises à disposition pour atteindre un objectif.

S'intéresser à l'évaluation en bibliothèque, c'est d'abord s'intéresser au cadre dans lequel cette évaluation s'opère.

Au départ centrée sur les collections et les activités de la bibliothèque en tant que gestionnaire de ressources, la normalisation de l'évaluation, née avec l'élaboration de la norme ISO 2789² en 1974, a vu son curseur progressivement se déplacer sur les publics, l'efficience et les potentialités de développement des bibliothèques. C'est ainsi l'objet de la norme ISO 11620³, “Indicateurs de performance en bibliothèque”. La dernière norme en date, la norme ISO 16439, intitulée “Methods and procedures for assessing the impact of libraries” (Méthodes et procédures pour évaluer l'impact des bibliothèques) vise quant à elle à envisager l'évaluation comme un appui, et non plus seulement comme un outil de contrôle. Il ne s'agit plus seulement de mesurer l'activité des bibliothèques et leur performance, mais de démontrer leur impact, soit l'effet produit par les bibliothèques sur différents publics, en alliant des outils d'enquête quantitatifs mais aussi qualitatifs, ce qui illustre également un changement de paradigme : la réalité ne peut s'appréhender et se mesurer uniquement par des chiffres.

S'intéresser à l'évaluation en bibliothèque, c'est donc travailler sur les activités propres des établissements, les services et ressources proposés aux différents types de publics desservis, mais également les missions et objectifs de chacun, fixés par deux tutelles distinctes, le Ministère de la Culture et le Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

¹ https://fr.wikipedia.org/wiki/Loi_de_Goodhart [consulté le 24/02/2020]

² AFNOR. *Statistiques internationales des bibliothèques : information et documentation : norme internationale ISO 2789*. Norme ISO. Paris, France : Afnor, 2013.

³ *Indicateurs de performance des bibliothèques : information et documentation : norme internationale ISO 11620*. Norme ISO. Paris, France : Afnor, 2014, p. 11620.

De ces deux tutelles découlent deux systèmes d'enquêtes nationales différents, deux outils de collecte de données différents et des contraintes spécifiques, malgré un socle commun, à savoir les normes ISO 2789 et 11620. Il pourrait alors sembler curieux d'aborder la question conjointe des bibliothèques municipales et universitaires pour un sujet aussi intrinsèquement lié à leurs distinctions et spécificités. Pourtant, en regardant de plus près leurs problématiques et les questions les traversant actuellement, on ne peut que constater des préoccupations communes : Comment rendre compte de la manière la plus juste de la variété de ce que l'on propose ? Comment montrer aux tutelles la valeur et la variété des actions sur un territoire donné et au-delà ? Comment parler justement de l'identité des bibliothèques, de leurs compétences et de leurs difficultés ? La refonte des outils de collecte et de diffusion des données dans les deux tutelles ainsi que l'étude en cours sur la valeur socio-économique des bibliothèques⁴ nous paraissent être comme autant d'indices exprimant une volonté de communiquer différemment, de façon plus pertinente mais également de donner des outils aux professionnels pour effectuer des plaidoyers efficaces sur leurs actions et sur leurs besoins. Or, pour le moment, si de nombreux projets de coopération existent sur d'autres sujets, comme l'accueil ou les collections, la question de l'évaluation ou de la mesure commune de l'impact des bibliothèques sur un territoire donné n'est, à notre connaissance, pas abordée. L'obstacle est politique de prime abord, mais il peut être également vu dans la perception que chacun a de l'évaluation. L'évaluation est utilisée pour rendre compte de son activité à sa tutelle, selon la logique de contractualisation mise en place par la Loi Organique relative aux Lois de Finances (LOLF)⁵. Dès lors, l'évaluation est par essence individualisante, et n'est pas envisagée comme un outil de mise en commun. Pourtant, dès lors que l'on envisage autrement l'évaluation, des perspectives nouvelles s'ouvrent : il ne s'agit plus de rendre compte, mais de démontrer l'impact réel des bibliothèques, de construire un discours davantage offensif et d'utiliser l'évaluation comme appui pour cela.

Forts de ce nouveau regard, nous allons étudier l'évaluation avec la problématique suivante : comment l'évaluation pourrait-elle incarner un nouveau levier potentiel de coopération entre les bibliothèques municipales et les bibliothèques universitaires ?

L'ambition première de ce travail est donc d'illustrer le paysage actuel de l'évaluation et les questionnements que le traversent, en démontrant qu'il existe déjà des points communs au-delà des divergences apparentes. Nous souhaitons également dépasser le cadre français et observer d'autres cadres de fonctionnement et d'autres contraintes, afin d'y trouver d'éventuelles pistes d'inspiration et de comparaison. L'idée enfin était d'imaginer de nouvelles pistes de travail autour de l'évaluation, au-delà du cadre et des tutelles, en se focalisant sur les missions premières des bibliothèques, celles-ci se déclinant naturellement ensuite en objectifs distincts.

⁴ Etude confiée par le Service du Livre et de la Lecture au service « Etudes et recherche » de la Bibliothèque Publique d'Information et menée grâce à une convention avec le Centre lillois d'études et de recherches sociologiques et économiques (CLERSE, UMR8019, Université de Lille).

⁵ *Loi organique n° 2001-692 du 1 août 2001 relative aux lois de finances*. [s. d.]. Library Catalog: Légifrance.

Une délimitation du sujet a bien entendu été nécessaire. Nous avons voulu aborder l'évaluation tout d'abord comme objet légal et politique, en partant des systèmes d'enquête nationaux et de l'appropriation de cette obligation légale par les établissements. Il a été choisi de ne pas travailler sur des thématiques spécifiques où l'évaluation représente de réels défis en tant que tel, comme les ressources électroniques ou la réussite étudiante. Ces sujets pouvant faire l'objet de mémoires d'étude en soi, reposant sur une constellation d'enjeux supplémentaires ils sortaient du cadre que nous nous étions fixés. Nous avons également choisi de nous attarder sur un nombre restreint de pays (six au total) afin de permettre une étude plus approfondie des exemples proposés. Enfin, le choix a également été fait de ne pas aborder la question des démarches Qualité, qui sont souvent liées à l'évaluation dans les postes en charge de cette mission.

En termes de méthodologie, nous avons abordé l'évaluation comme vision stratégique. Une première étape a donc été l'analyse des normes en vigueur, afin de comprendre leur logique et leur évolution. Dans le même premier temps, nous avons travaillé sur les deux questionnaires d'enquête nationaux, celui élaboré par le Service du Livre et de la Lecture et celui de l'Enquête Statistique Générale auprès des services documentaires de l'enseignement supérieur (ESGBU) afin de relever ce qui était comptabilisé et ce qui ne l'était pas. Nous avons également étudié de nombreux rapports d'activité, en bibliothèque municipale et en bibliothèque universitaire afin de relever les données valorisées et les indicateurs choisis, et de réfléchir au rôle assigné à ces rapports, qui viennent en complément des enquêtes nationales. En complément de la lecture de la littérature professionnelle, nous avons mené un travail d'étude des systèmes d'évaluation en dehors de la France, afin de constater la similarité ou au contraire les différences avec la situation française. Nous avons souhaité élargir le spectre en lisant des rapports, des articles portant sur l'évaluation en général, afin de confronter les points de vue et les perspectives. Dans la même optique, nous avons mené des entretiens avec des personnels de tout type de bibliothèques, afin de multiplier les regards sur la thématique de l'évaluation, qui touche tous les établissements.

La réflexion et le traitement de la problématique s'articuleront en trois temps. Tout d'abord, nous avons étudié le paysage français de l'évaluation, en analysant les deux systèmes d'enquêtes nationaux, et les différentes solutions mises en place par les établissements depuis quelques années pour compléter ces systèmes d'enquête ou les améliorer ; nous avons pu constater le travail considérable des associations de professionnels dans cette optique. Ensuite, nous avons porté notre regard à l'international, afin de découvrir les pratiques d'évaluation à l'étranger et de constater que si les différents rôles de l'évaluation sont davantage assumés, notamment son rôle communicationnel, les questionnements fondamentaux sont les mêmes : comment parler de la manière la plus juste possible de ce que les bibliothèques font ? Enfin, dans notre troisième et dernier temps, nous nous sommes interrogés sur le comment, en reconsidérant le rôle assigné à l'évaluation et donc aux méthodes et outils employés, nous pouvions dégager de nouvelles pistes de travail et de coopération entre bibliothèques.

ETAT DES LIEUX DE L'EVALUATION EN BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE ET UNIVERSITAIRE : QUAND LE CADRE PEINE A SUIVRE L'EVOLUTION DU SUJET

La collecte des statistiques sur les bibliothèques en France est une obligation légale, et cela dès le début du XIXe siècle. Cette exigence de l'Etat vis-à-vis d'un service public est présente à l'article XIV de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen, comme le rappelle Pierre Carbone⁶: "Tous les citoyens ont le droit de constater, par eux-mêmes ou par leurs Représentants, la nécessité de la contribution publique, de la consentir librement, d'en suivre l'emploi et d'en déterminer la quotité, l'assiette, le recouvrement et la durée". Si l'évaluation est ainsi associée à une fonction de contrôle, elle est aussi fondamentale pour planifier dans le temps les moyens requis et pour accorder des subventions. Cette citation pose cependant la question de l'accès et de la visibilité des résultats. Quelle est la situation actuelle en France sur ces deux aspects, l'évaluation en elle-même et sa visibilité ? Nous présenterons dans cette première partie un état des lieux de l'évaluation des bibliothèques en France : les enquêtes et outils nationaux actuellement en place, la problématique de la valorisation de ces statistiques et les tentatives de réponses proposées pour répondre à la complexité d'évaluer, notamment par les associations professionnelles, notamment l' Association des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires et de la documentation (ADBU) et l'Association des Bibliothécaires Départementaux (ABD).

LES ENQUETES NATIONALES EN BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE ET EN BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE

Afin de comprendre les enjeux propres à chaque système d'évaluation national, nous allons d'abord présenter les deux systèmes d'enquêtes, en revenant d'abord sur un bref historique, avant de présenter les enquêtes en elles-mêmes et leurs principales caractéristiques.

Origine des enquêtes nationales

L'enquête annuelle des bibliothèques publiques et l'Observatoire de la Lecture Publique : « une enquête nationale, une approche territoriale »⁷

Pour les bibliothèques publiques, si l'exigence légale de collecte des données est, nous l'avons vu, ancienne, la structuration de l'enquête statistique fut instituée nettement plus tardivement. Cette normalisation fut en effet accentuée du fait de la collecte de statistiques au plan international, avec une première enquête réalisée par l'Unesco dès 1950 et des recommandations en 1955. En 1974, c'est la première

⁶ CARBONE, Pierre. Evaluation et statistiques dans l'administration des bibliothèques françaises. Dans : *Évaluer la bibliothèque*. Paris : Electre-Cercle de la librairie, 2012. ISBN 978-2-7654-1373-8.

⁷ RIGEADE, Marine. L'Observatoire de la lecture publique : un instrument de pilotage et d'évaluation pour une meilleure connaissance des bibliothèques et de leur activité sur leur territoire. Dans : *Évaluer la bibliothèque*. Paris, France : Electre du Cercle de la librairie, 2012, p. 214. ISBN 978-2-7654-1534-3.

version de la norme ISO 2789 "Information et documentation-Statistiques internationales de bibliothèques" qui est publiée. En 1969, le Service du livre et de la lecture, créé l'année précédente au sein de la Direction des bibliothèques et de la lecture publique (DBLP), élabore en 1969 un formulaire statistique commun aux bibliothèques municipales et aux bibliothèques centrales de prêt, devenues bibliothèques départementales de prêt suite aux lois de décentralisation. Cette enquête statistique est par ailleurs prévue par les articles R310-5⁸ et R320-1 du Code du patrimoine. Depuis cette date, de nombreuses refontes eurent lieu, d'abord pour accompagner les concours particuliers, puis permettre la prise en compte de l'intercommunalité, intégrer une typologie établie par la commission évaluation de l'association des bibliothécaires départementaux, sur laquelle nous reviendrons, et enfin inclure les ressources et services numériques. Cette inclusion, datant de 2009, se situe à un moment fondamental pour l'enquête annuelle des bibliothèques publiques. Tout d'abord, parce que cette évolution de l'enquête intègre la dernière édition de la norme ISO 2789⁹ et permet ainsi une comparabilité avec les statistiques des bibliothèques étrangères. Ensuite, parce que cette année 2009 est également l'année de l'évolution de l'organisation et du mode de collecte des données. Afin de parvenir à une meilleure qualité et une meilleure couverture du territoire, les Bibliothèques Départementales partenaires du Département des bibliothèques du Service du Livre et de la Lecture assurent un premier niveau de collecte, pour les bibliothèques desservant des bassins de moins de 10 000 habitants. Pour les villes et réseaux intercommunaux de plus de 10 000 habitants, la collecte est assurée par la bibliothèque tête de réseau avec l'aide des Conseillers Livre et Lecture. L'instauration de cette méthodologie a permis progressivement la représentation d'un maillage toujours plus fin, puisque la synthèse de l'année 2016 indique que ce sont près de "11 977 établissements municipaux et intercommunaux qui ont pu être interrogés"¹⁰ et en 2018¹¹, on atteint les 12 500 répondants. Le ministère de la Culture dénombrait près de 16 500¹² points de lecture en France, cela signifie que la couverture de l'enquête atteint les 80.5%, ce qui est une progression considérable par rapport au 4 293 établissements interrogés en 2008¹³. Cette progression a été permise par un travail très important avec l'Association des Directeurs des Bibliothécaires Départementales de Prêt (ADBBDP, aujourd'hui ABD) par la mise au point d'une typologie permettant de décrire des équipements plus petits, jusqu'aux points lecture et dépôts de livres¹⁴. Enfin, troisième élément faisant de 2009 une année très importante pour la collecte des données d'activité des bibliothèques publiques, la création de l'Observatoire national de la lecture publique. Intégré au

⁸ Code du patrimoine - Article R310-5. Vol. R310-5. [s. d.]. Library Catalog: Légifrance.

⁹ AFNOR. *Statistiques internationales des bibliothèques : information et documentation : norme internationale ISO 2789*. Norme ISO. Paris, France : Afnor, 2013.

¹⁰ https://www.culture.gouv.fr/content/download/216460/2264283/version/2/file/synthese_2016_V1%20-%20Copie.pdf [consulté le 21/01/2020]

¹¹ Entretien avec Cécile Queffélec, responsable de l'Observatoire de la Lecture Publique, le 24/01/2020.

¹² 8100 bibliothèques et 8400 "points d'accès au livre".

¹³ <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0048-001#appelnote-2>

¹⁴ Pour retrouver la typologie : <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Observatoire-de-la-lecture-publique/A-propos-de-l-enquete/Modalites-de-calcul-de-la-typologie-des-etablissements-de-lecture-publique> [consulté le 21/01/2020]

Etat des lieux de l'évaluation en bibliothèque municipale et universitaire : quand le cadre peine à suivre l'évolution du sujet

Bureau de la Lecture publique du département des Bibliothèques, l'Observatoire "à pour mission de collecter, d'analyser et de diffuser les données d'activité de l'ensemble des bibliothèques municipales, intercommunales et départementales"¹⁵. Composé de deux agents à temps plein, l'Observatoire est l'interlocuteur principal des 90 bibliothèques départementales partenaires et assure un travail de collecte, de traitement et de diffusion sur lequel nous reviendrons.



Figure 1: Carte illustrant les BDP partenaires de l'Observatoire de la Lecture Publique

L'Enquête Statistique Générale auprès des Bibliothèques Universitaires (ESGBU)

Tout comme pour la lecture publique, c'est par l'application en France de la norme ISO 2789 que le Service des bibliothèques du Secrétariat d'Etat aux universités crée l'Enquête Statistique Générale auprès des Bibliothèques Universitaires en 1976¹⁶. Cette première publication, rendant compte de l'année 1974 avait alors un triple objectif :

¹⁵ <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Observatoire-de-la-lecture-publique> [consulté le 21/01/2020]

¹⁶NADAU, Sylvain et MARCEROU-RAMEL, Nathalie. Mesurer l'activité des bibliothèques universitaires et de recherche en France: quel bilan pour l'ESGBU, enquête statistique générale auprès des bibliothèques universitaires, en 2013 ? Mémoire d'étude, Diplôme de conservateur des bibliothèques, Villeurbanne : ENSSIB, 2013. 132 p.

- "Disposer de statistiques relativement fiables (...) sur les 40 dernières années¹⁷" ;

- "Collecter les statistiques pour l'échelon national et international"

- "Produire [...] les informations indispensables à la poursuite de [l'action de l'administration centrale] en faveur des bibliothèques, pour ce qui concerne en particulier la répartition des moyens de fonctionnement, la planification et la programmation ainsi que le développement de la coordination documentaire au sein des universités".

Ainsi, l'ESGBU a d'abord été conçu comme un outil de recueil et d'exploitation de données liées à l'établissement et à son fonctionnement, soit les données dites administratives, rendant sa comparabilité internationale particulièrement complexe¹⁸. Autre point rendant difficile différentes analogies, l'ESGBU ne concerne en réalité pas seulement les SCD, mais également d'autres établissements sous la tutelle du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, tels que le Muséum National d'Histoire Naturelle ou l'Institut national d'Histoire de l'art, dont les publics sont très variés¹⁹.

Par ailleurs, la part très importante consacrée aux collections, soulignée par Pierre Carbone²⁰ ne permet pas de mesurer les modifications très importantes qu'a pu connaître le paysage universitaire depuis l'entrée de la loi Liberté et responsabilités des universités de 2007 ou celle du décret n°2011-996 du 23 août 2011²¹ sur les services communs de documentation. Ainsi, l'ESGBU ne permet pas de disposer d'indicateurs globaux sur l'écosystème documentaire et de la recherche à l'échelle d'un établissement, d'un site ou encore d'une région. Le projet STRATER (Stratégie territoriale de l'enseignement supérieur et de la recherche), mis en place pour la première fois en 2011²², vise à compléter ce manque en présentant une vision territoriale du système d'enseignement supérieur, de recherche et d'innovation. En tout, ce sont près de 26 territoires qui sont considérés, avec une sélection d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs²³ et une cartographie des différents acteurs de l'enseignement, de la recherche et de l'innovation sur le territoire. Or, les

¹⁷ L'Etat disposait de données produites entre 1947 et 1967 sous le contrôle de la DBLP. A partir de 1968, date à laquelle les bibliothèques d'université sont placées sous la responsabilité du président de l'université dont elles dépendent, les données continuent à être produites mais ne sont pas consolidées sur le plan national, jusqu'en 1974.

¹⁸ COLAS, Alain. Bibliothèques universitaires. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*. Villeurbanne, 2006, p. 60-65.

¹⁹ Entretien avec Marianne Esclangon et François Musitelli, chargée d'études et chargé d'étude statistiques, DISTRD, MESRI, le 06/02/2020

²⁰ CARBONE, Pierre. Evaluation et statistiques dans l'administration des bibliothèques françaises. Dans : *Évaluer la bibliothèque*. Paris : Electre-Cercle de la librairie, 2012. ISBN 978-2-7654-1373-8.

²¹ Décret n° 2011-996 du 23 août 2011 relatif aux bibliothèques et autres structures de documentation des établissements d'enseignement supérieur créées sous forme de services communs. 23 août 2011. Library Catalog: Légifrance.

²² <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid56061/strater-2011.html> [consulté le 22/01/2020]

²³ Voir par exemple celui de 2018 pour la COMUE Université de Lyon : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/diagnostic_2018/63/5/Strater_Lyon_2018_965635.pdf [consulté le 22/01/2020]

données des bibliothèques universitaires n'y figurent plus. En effet, si au départ, les résultats étaient publiés dans le Bulletin des bibliothèques de France de 1974 à 1984, puis sous forme de fascicules par la Direction des bibliothèques, des musées et de l'information scientifique et technique (DBMIST) de 1985 à 1987, à partir de 1999, l'ensemble des données furent publiées sur une base de données sur Internet, nommée ASIBU²⁴ (Annuaire statistique interactif des bibliothèques universitaires). Or, cette base n'est plus alimentée par la Mission de l'information scientifique et technique et du réseau documentaire (MISTRD, chargé de la collecte, du traitement et de la diffusion des données) depuis 2010²⁵, ce qui constitue un véritable problème en termes de diffusion des données et de visibilité. En effet, un établissement ne peut par exemple à l'heure actuelle pas récupérer ses données. S'il souhaite les obtenir pour une demande de la présidence par exemple ou pour pouvoir se comparer, une requête doit être effectuée auprès du ministère, qui doit effectuer un traitement statistique avant de pouvoir fournir les données²⁶.

Fonctionnement de l'enquête et exemples d'indicateurs

L'Observatoire de la lecture publique

Comme nous l'avons précédemment indiqué, la collecte des données des bibliothèques publiques ainsi que leur traitement est assuré par l'Observatoire de la lecture publique, au sein du département des Bibliothèques du Service du Livre et de la Lecture. Cette collecte est en réalité une phase du processus d'enquête, qui comprend plusieurs étapes. La première étape intervient entre les mois de novembre et de décembre et elle est essentielle, puisque c'est l'étape de la description et de l'actualisation du réseau par les partenaires. Cette phase est structurante, car à son issue sont générés les formulaires que devront remplir les bibliothèques sur l'application SCRIB et il est très complexe de faire marche arrière lorsqu'une erreur est constatée.

Lors du temps de la collecte de données, de janvier à avril, l'Observatoire assure un travail pédagogique d'explication des indicateurs et du fonctionnement de l'enquête, notamment auprès des bénévoles chargés de remplir le questionnaire dans les plus petites bibliothèques ou points d'accès aux livres. En effet, si le rôle d'appui est attribué aux bibliothèques départementales pour les villes de moins de 10 000 habitants, il existe des cas fréquents où de petites bibliothèques souhaitent remplir tout de même l'enquête, notamment lorsque la bibliothèque départementale n'est pas partenaire. L'enquête, entièrement informatisée sur l'application SCRIB dotée d'une base de données SAS (*Statistics Analysis System*), repose sur trois types de formulaires, tous fondés sur la norme ISO 2789. Selon la taille des collectivités et les missions de chaque établissement, un questionnaire abrégé, complet ou "patrimoine" est attribué. Mis à jour chaque année, les formulaires demeurent complexes et longs à remplir car ils visent à obtenir "une connaissance exhaustive

²⁴ <https://www.sup.adc.education.fr/asibu/> [consulté le 22/01/2020]

²⁵ Entretien avec Marc Martinez, directeur du SCD de l'Université Jean Moulin Lyon 3, le 26/04/2019

²⁶ Entretien avec Marianne Esclançon et François Musitelli, chargée d'études et chargé d'étude statistiques, DISTRD, MESRI, le 06/02/2020

des équipements de lecture publique²⁷”. Ainsi, le questionnaire dit abrégé fait près de 500 champs et celui qui intègre le volet patrimoine autour de 900. Chaque questionnaire porte sur les axes suivants, plus ou moins détaillés selon qu’il s’agisse du rapport abrégé, complet ou patrimoine :

-accès et installations : nombre d’heures d’ouverture, ouverture le dimanche, surface... ;

-collections : livres imprimés, documents audiovisuels, nombre d’abonnements... ;

-usages et usagers : inscrits, emprunteurs actifs, prêts, services et ressources en ligne... ;

-budget : dépenses de fonctionnement, d’investissements, acquisitions, ressources propres et subventions... ;

-personnel et formation : répartition des agents selon catégories et filières, bénévoles, heures de formation et nombre d’agents formés... ;

-partenariats et action culturelle : partenaires sur le territoire, classes reçues, conférences, heures du conte, expositions...

Il est à noter que pour cette dernière catégorie du questionnaire, il est systématiquement demandé une estimation de la population touchée. Enfin, pour le questionnaire “Patrimoine”, une section spécifique est ajoutée et porte sur les questions de fonds, de signalement, de numérisation et de mise en ligne. Ce questionnaire particulièrement dense reflète l’époque à laquelle il a été repensé pour son informatisation, et peine à représenter les évolutions qu’ont connues les bibliothèques de lecture publique depuis les années 1990. Ainsi, l’automatisation ou la coordination n’est pas prise en compte par exemple, et la gestion de l’intercommunalité représente un véritable défi. En effet, jusqu’à la refonte de SCRIB intervenue en 2019 et sur laquelle nous reviendrons, la collecte des données s’effectuait au niveau de l’Unité Administrative ou UA. Cette unité désigne l’entité qui remplit le rapport, soit la collectivité de rattachement. Cela est à distinguer du lieu de lecture, qui correspond à l’établissement physique. Par exemple, la ville de Toulouse constitue en soi une UA, qui comprend près de quinze lieux de lecture. Or, cela pose une double difficulté : l’OLP interroge au niveau intercommunal lorsque l’EPCI a pris la compétence “équipement culturel” sur au moins une partie des bibliothèques de son territoire, les bibliothèques restées municipales étant traitées à part. Cela signifie que toutes les données des lieux de lecture d’une même UA sont fusionnées, ce qui peut induire une perte de précision en termes de diagnostic. En outre, cela implique que toutes les formes de coopération ne sont pas comprises dans l’enquête, comme le transfert partiel de compétences, ou des coopérations moins formelles fondées sur des conventions. En sus de ce défi territorial à prendre en compte, chaque année, une réflexion est menée sur l’ajout ou la suppression de champs dans les formulaires, que ce soit avec les différents collègues du département des Bibliothèques au Ministère ou avec le groupe évaluation de l’ABD, et le dilemme demeure toujours le même : comment garder une comparabilité dans le temps tout en suivant les évolutions administratives et institutionnelles ?

²⁷ <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Observatoire-de-la-lecture-publique/Repondre-a-l-enquete/Enquete-sur-les-bibliotheques-municipales> [Consulté le 22/01/2020]

Le temps de la collecte est également un temps d'interventions techniques de la part de l'OLP qui peut notamment intervenir lors de contrôles de saisie erronés par exemple. En effet, si une documentation est fournie avec l'outil, en plus de formulaires d'aide pour chaque questionnaire²⁸, certains cas de figure et particularismes impliquent des modes de calcul complexes nécessitant une explication orale ou par courriel. Dans ce cas précis, l'Observatoire se fixe un maximum de deux jours pour répondre à la demande formulée. Si le cas de figure est trop complexe, une réponse est tout de même donnée en expliquant qu'un délai supplémentaire est nécessaire pour apporter une réponse satisfaisante. Une fois la saisie des données effectuée et le formulaire validé par les bibliothèques départementales (aux mois de mai et de juin), un temps de contrôle logique des données collectées et d'apurements est nécessaire en juin et septembre. Là encore, l'appui des bibliothèques départementales est essentiel pour vérifier et assurer une cohérence des informations fournies. En effet, chaque BD a accès au rapport de chaque bibliothèque de son réseau et peut y apporter des modifications. Une fois ces données saisies, contrôlées et validées, elles sont exportées sur une base SQL puis mises en ligne sur l'interface de cartographie dynamique Geoclip, sur lequel nous reviendrons.

L'ESGBU

Le calendrier de l'ESGBU débute entre le mois de février et le mois de mai, l'opération de collecte se terminant au mois de mai. Entièrement en ligne depuis 1999, la saisie s'effectue après une identification par chaque établissement. Une fois les données saisies sur une base de données MySQL, elles sont importées sur une base locale ACCESS hébergée par le MESRI²⁹. Cette base permet à ce dernier de créer des formulaires, le dotant d'une vision globale de chaque établissement, un fichier EXCEL des données calculées ainsi que des graphiques et des tableaux étant diffusés ensuite sur Asibu. L'application n'étant plus alimentée depuis 2010, les SCD ne disposent donc pas de ces synthèses et fichiers une fois les données renseignées³⁰, ce qui peut créer un découragement et un sentiment de perte de sens lors de la saisie des données, d'autant que cette dernière mobilise un temps important des agents.

L'ESGBU en 2018 comprend dix volets principaux :

-Bibliothèques : surface, nombre d'entrées, horaires d'ouverture, nombre de places, total en ml des collections... ;

-Moyens : droits perçus, subventions, dépenses (masse salariale, documentaires...) ... ;

-Dépenses documentaires : acquisitions, abonnements, dépenses de conservation et de numérisation... ;

²⁸ Voir par exemple l'aide pour le rapport abrégé : https://www.culture.gouv.fr/content/download/203808/2168175/version/1/file/aide_abreg%C3%A9_2018.pdf [consulté le 22/01/2020]

²⁹ NADAU, Sylvain et MARCEROU-RAMEL, Nathalie. Mesurer l'activité des bibliothèques universitaires et de recherche en France: quel bilan pour l'ESGBU, enquête statistique générale auprès des bibliothèques universitaires, en 2013 ? Mémoire d'étude, Diplôme de conservateur des bibliothèques, Villeurbanne : ENSSIB, 2013. 132 p.

³⁰ Entretien avec Marc Martinez, directeur du SCD de l'Université Jean Moulin Lyon 3, le 26/04/2019

-Archives ouvertes : nombre d'unités documentaires déposées (soit sous format de notice uniquement soit en texte intégral), nombre de visites sur le portail des archives ouvertes... ;

-Collections sur support : livres et périodiques sur support et leur part signalée dans le SUDOC ;

-Collections numériques (stocks) : documents numérisés, documents nativement numériques, nombre de services, titres signalés... ;

-Collections (flux) : entrées et sorties des documents sur support ou numériques, documentation produite par l'établissement... ;

-Publics : visites sur le site internet, nombre d'emprunteurs, nombre d'inscrits, répartition des inscrits... ;

-Usages : nombre de recherches dans le catalogue, nombre d'unités vues ou téléchargées, nombre de manifestations, nombre d'heures de formation dispensées... ;

-Personnels : répartition des personnels, effectifs étudiants, répartition des ETPT selon les activités... ;

A noter que deux axes de l'enquête existent depuis sa création : l'axe concernant les unités, soit les différents sites d'un SCD par exemple et celui sur l'ensemble du service. Sous les unités étaient comptabilisés les personnels, le budget et les collections. Désormais, on y retrouve uniquement les places assises, les entrées, les prêts et les mètres linéaires par bibliothèque. Le reste est remonté à la dimension "Ensemble". Les données de l'ESGBU sont avant tout des données de gestion, elles permettent difficilement de valoriser tout à la fois l'écosystème universitaire dans lequel les SCD évoluent, les nouveaux défis auxquels ils sont confrontés ou les différents services qu'ils peuvent être amenés à proposer. Toutefois, Odile Jullien Cottart, responsable de la mission Indicateurs et Qualité et de la formation continue au SCD de Lyon 3, relève qu'il demeure un attachement pour cette enquête existant depuis les années 1970 et qui permet une comparabilité des données ainsi qu'une profondeur largement enviée par la plupart des collègues des bibliothèques universitaires européennes³¹.

Comme le relève Grégor Blot-Julienne³², directeur du SCD de l'Université Caen Basse-Normandie, l'enjeu est triple : enjeu de transparence, car il s'agit de rendre compte des moyens alloués en montrant les activités et les ressources de ces équipements publics, de démocratie puisqu'il s'agit de rendre les données accessibles à tous, et enjeu de comparaison. En effet, si les deux systèmes d'évaluation sont des réservoirs de statistiques et non d'indicateurs à proprement parler, avoir accès à ces statistiques et à ces données est primordial afin de pouvoir se comparer non seulement dans la durée, mais également avec ce qui est comparable, c'est à dire des établissements dans une situation similaire ou pas, sur tout le territoire national ou dans sa région. On peut y ajouter également un enjeu managérial : comment créer du sens autour de cette collecte de données, valoriser

³¹ Entretien avec Odile Jullien Cottart, responsable de la mission Indicateurs et Qualité, SCD de l'Université Jean Moulin Lyon 3 ,le 10/01/2020

³² Entretien avec Grégor Blot-Julienne, directeur du SCD de l'Université Caen Basse-Normandie, le 23/05/2019

les nombreuses heures passées par les agents à rassembler cette masse d'informations ?

EXPOSITION ET VALORISATION DES DONNEES

Les données des bibliothèques de lecture publique

Comme nous l'avons déjà évoqué, l'Observatoire de la Lecture Publique effectue un grand travail de diffusion des données, que ce soit par l'édition de fiches synthèses par commune ou par département sur demande, notamment pour les Inspecteurs Généraux des Bibliothèques, ou par des extractions ponctuelles de données pour les bibliothèques, le cabinet ministériel ou encore les conseillers livre et lecture. Ajoutons que depuis le 31 janvier 2017, les jeux de données sur les adresses, la surface et l'amplitude horaire des bibliothèques publiques de statuts municipal et intercommunal sont disponibles sur le portail data.gouv.fr³³. Par ailleurs, l'Observatoire produit chaque année deux synthèses nationales sur les données récoltées, l'une sur les bibliothèques municipales et intercommunales³⁴, l'autre sur les bibliothèques départementales³⁵, revenant sur la méthodologie de l'enquête, les grandes évolutions constatées ainsi que les valeurs moyennes des principaux indicateurs d'activité. Ce travail considérable, réalisé avec l'aide d'un statisticien, nécessite un temps de traitement important, ce qui implique un décalage d'environ trois ans entre l'enquête et la parution de sa synthèse. Enfin et surtout, l'Observatoire valorise ses données grâce à un module de cartographie interactive, Geoclip³⁶, outil de visualisation des données récoltées lors de l'enquête et traitées par la suite, mais également véritable outil de pilotage avec différentes fonctionnalités :

-Cartographeur : En effet, l'outil permet non seulement de cartographier les données d'activité, mais également de produire des rapports ou des "portraits de territoire" et d'extraire des données sélectionnées et filtrées sous forme de tableur.

³³<https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/adresses-des-bibliotheques-publiques-1/> [consulté le 21/01/2020].

³⁴<https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Observatoire-de-la-lecture-publique/Syntheses-annuelles/Synthese-des-donnees-d-activite-des-bibliotheques-municipales-et-intercommunales/Bibliotheques-municipales-et-intercommunales-Donnees-d-activite-2016> [consulté le 20/01/2020]

³⁵<https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Observatoire-de-la-lecture-publique/Syntheses-annuelles/Synthese-des-donnees-d-activite-des-bibliotheques-departementales> [consulté le 20/01/2020]

³⁶<https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Observatoire-de-la-lecture-publique/Cartographeur-les-donnees> [consulté le 20/01/2020]



Données d'activité 2017 : CU Caen la Mer (UA 2017)

Chiffres-Clés

Présentation de la bibliothèque

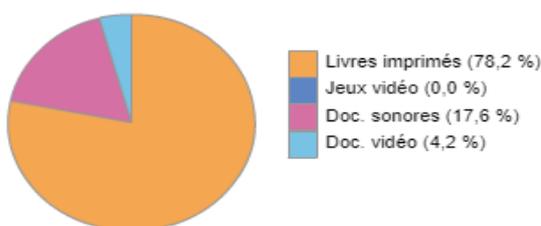
	CU Caen la Mer (UA 2017) 2017
Heures d'ouverture hebdo.	51
Surface utile nette (m ²)	15 915
Jours d'ouverture hebdo.	6
Nbr d'entrées	0
Nbr. Emprunteurs	29 816
Nbr. emprunteurs - Résidents	18 562

Comparaison à l'échelle nationale

	CU Caen la Mer (UA 2017) 2017	France 2017
Part de la population inscrite (%)	17	12,4
Nbr de prêts par emprunteur	31	35
Nbr d'habitant pour un emploi	1 260	2 211
Surface/habitant (m ²)	0,09	0,06
Acquisition livre/hab. (UM)	0,18	0,13
Livres imprimés/hab. (UM)	2,61	2,41
Dépenses acquisitions/hab. (€)	2,78	1,75
Investissement/hab. (€)	15,35	2,46

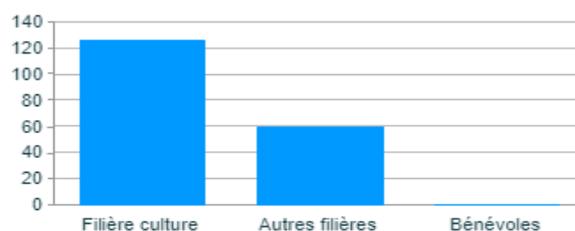
source : DGMIC - SLL - 2017

Les collections 2017



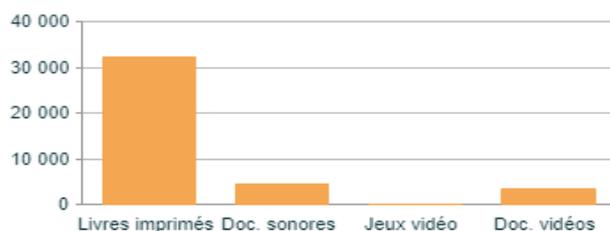
source : DGMIC - SLL - 2017 - total : 584 602

Personnel de la bibliothèque (en pers.)



source : DGMIC-SLL - 2017

Acquisitions (UM)



source : DGMIC - SLL - 2017

Budget (€)

	CU Caen la Mer (UA 2017) 2017
Personnel	6 433 580
Investissement	2 686 743
Acquisition de documents	746 543
Communication	104 114
Action culturelle	201 383

source : DGMIC - SLL - 2017

Figure 2 Portrait de territoire de l'UA de Caen la Mer

-Comparer : Il est possible par exemple de comparer à l'échelle communale, départementale, régionale ou encore nationale le volume de documents graphiques patrimoniaux ou de comparer la dépense documentaire par habitant, ou de cumuler plusieurs indicateurs si souhaité.

Etat des lieux de l'évaluation en bibliothèque municipale et universitaire : quand le cadre
peine à suivre l'évolution du sujet

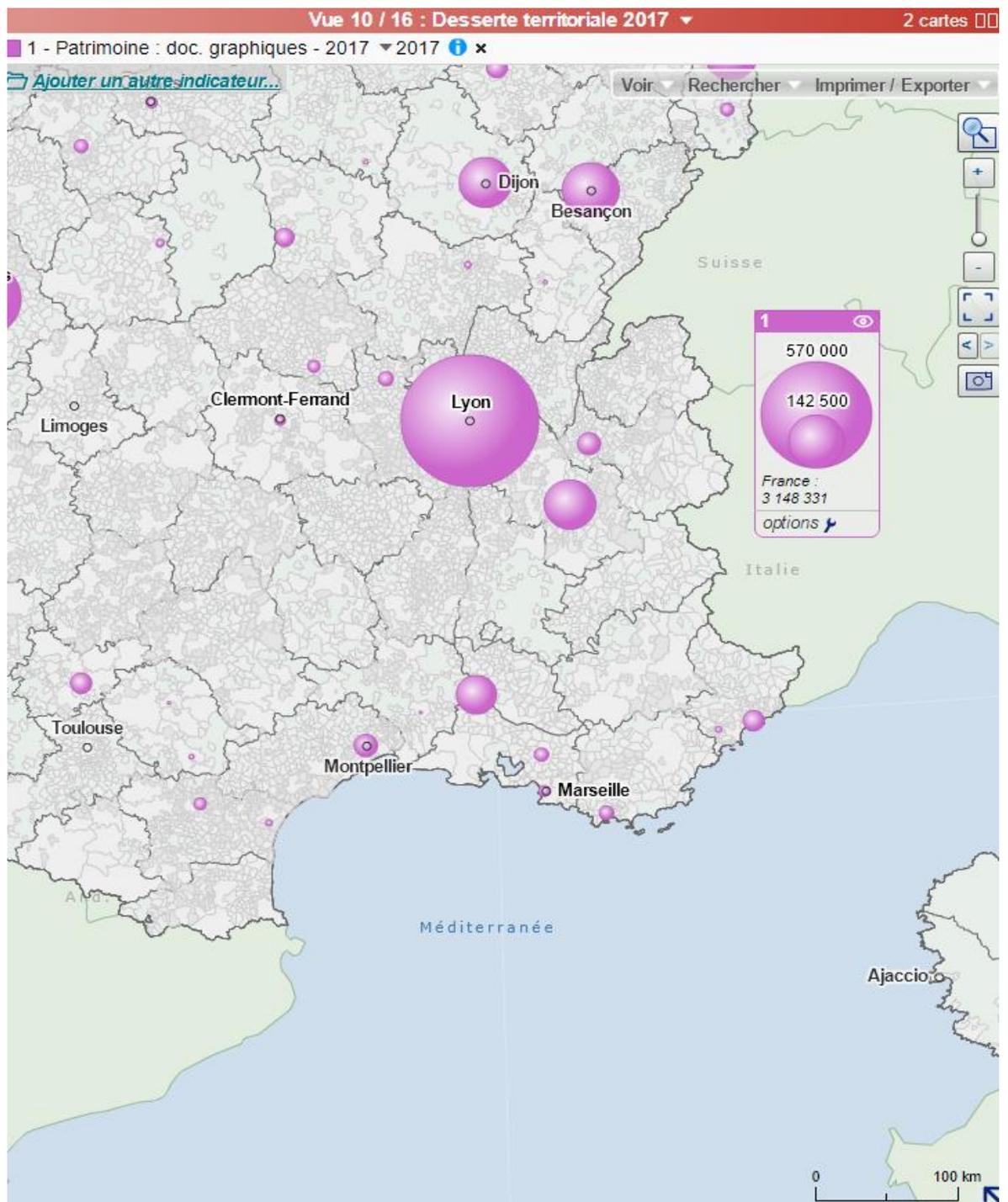


Figure 3 Visualisation sur Geoclip de la donnée « Nombre de documents graphiques patrimoniaux »

Etat des lieux de l'évaluation en bibliothèque municipale et universitaire : quand le cadre peine à suivre l'évolution du sujet

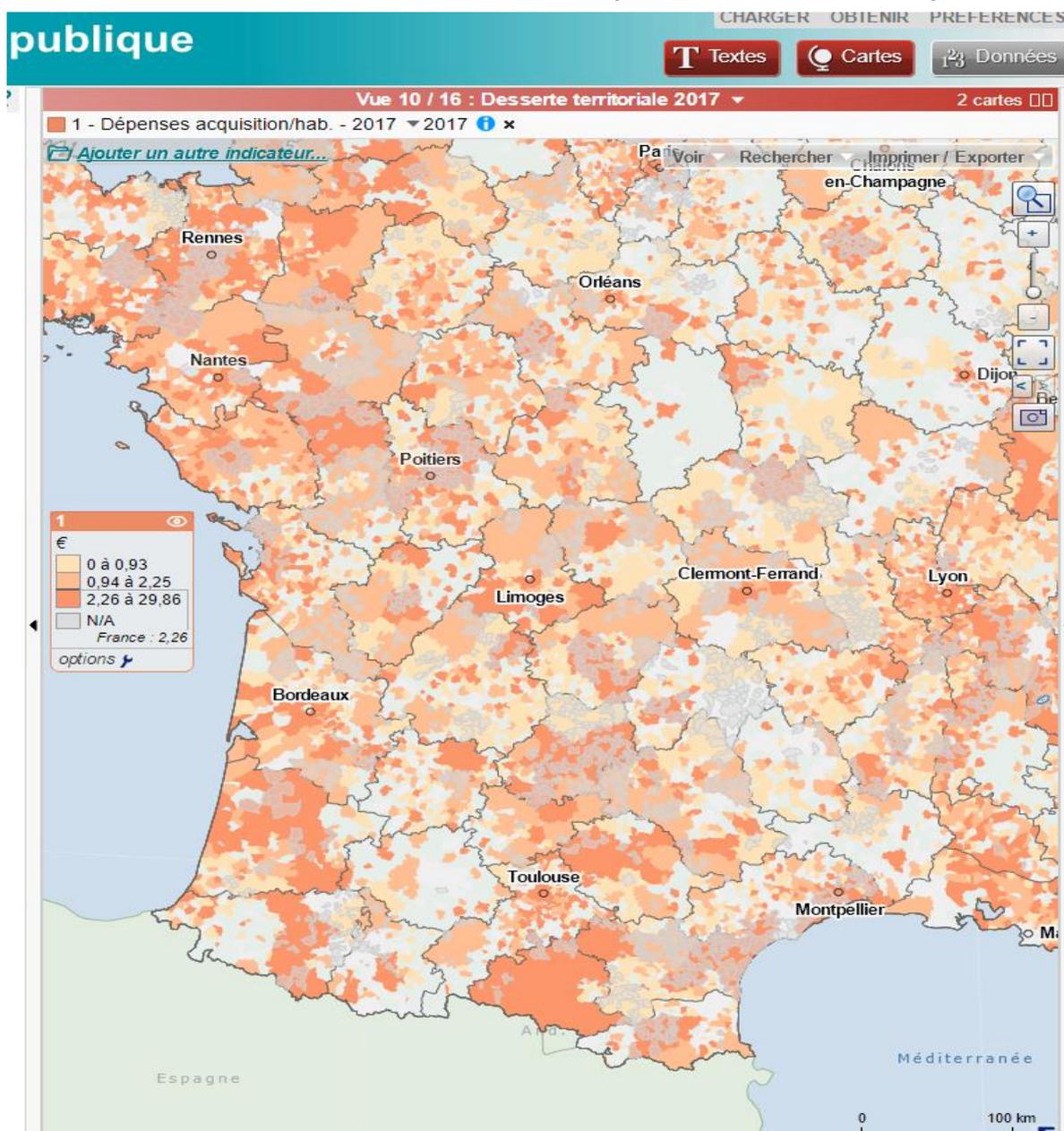


Figure 4 Visualisation sur Geoclip de l'indicateur « Dépenses d'acquisition par habitant »

La portée d'un tel outil est réelle, puisque dans une démarche comparative, il est possible d'extraire un fichier comparant les dépenses documentaires de villes desservant la même taille de population par exemple, ou de savoir combien de bibliothèques dans sa région sont ouvertes plus de 40 heures par semaine. Chaque fonds de carte correspond aux données de l'enquête qui lui sont liées, et il est possible ainsi de comparer la desserte territoriale, les équipements ou les horaires d'ouverture sur un territoire sur plusieurs années.

-Etablir des diagnostics territoriaux : Enfin, cet outil permet d'effectuer un diagnostic territorial de grande précision à l'échelle départementale. Il est en effet possible de connaître et de visualiser la variété des différents lieux de lecture de son territoire, grâce à une typologie établie par le groupe évaluation de l'ABD, en étroite collaboration avec les responsables de l'Observatoire. Cette typologie, sur laquelle

nous reviendrons, permet de classer les bibliothèques d'un territoire en cinq catégories selon des critères d'accès, d'équipements ou encore de personnels et d'avoir ainsi une somme d'informations tout à fait précieuse pour les bibliothèques ainsi que les élus.

Le rapport d'activité : un outil de valorisation des données pour les bibliothèques universitaires

Nous l'avons vu, les bibliothèques universitaires ne disposent pas d'un outil national de valorisation de leur activité à jour. Face à cette réelle problématique, le rapport d'activité apparaît de prime abord comme une solution de remplacement. Or, dès lors que l'on s'intéresse à cette question du rapport d'activité, on est tout de suite frappés par la diversité des objectifs, des formes et des usages de ce document, dont la réalisation est une obligation légale indiquée par le décret n°85-694 du 4 juillet 1985 et relevée dans le rapport de Benoit Lecoq, inspecteur général des bibliothèques³⁷:

Le directeur de SCD "participe à titre consultatif au conseil d'administration de l'université, au conseil scientifique et au conseil des études et de la vie universitaire, auxquels il donne son avis pour toute question concernant la documentation. Le directeur présente au conseil d'administration de l'université un rapport annuel sur la politique documentaire de l'université.

La production de ce rapport, qui intervient en plus de la saisie des données pour l'ESGBU représente un temps considérable pour les équipes. Caroline Bruley, adjointe à la directrice du SCD de Saint-Etienne, n'hésite pas à l'écrire : "Lorsque vient le temps de la rédaction du rapport d'activité, le moral de l'équipe de direction s'en trouve fort affecté. Son enthousiasme égale à tout le moins celui accompagnant la perspective du remplissage de l'ESGBU"³⁸. En effet, les contraintes de l'exercice, qui implique de se replonger dans les données de l'année précédente, d'expliquer les chiffres, les indicateurs et de re-contextualiser, tout en sachant que le lectorat auquel le rapport est destiné y sera probablement peu sensible et sera découragé en tout cas par la somme d'informations transmises, ont de quoi démotiver. De plus, plusieurs directeurs de SCD interrogent la pertinence de la périodicité. Ainsi pour Nathalie Clot, directrice de la Bibliothèque Universitaire d'Angers " La période annuelle fait qu'on commente des micro-évaluations, qui n'ont que peu de sens. On peut expliquer ces micro-modifications en disant que les astres n'étaient pas alignés, que le temps était mauvais... On produit du chiffre mais pas du sens."³⁹.

La question du retour sur investissement du rapport d'activité est posée, notamment par Grégory Miura, directeur du SCD de Bordeaux-Montaigne. Pour lui, le temps consacré à ce document est bien trop important, étant donné qu'il ne permet

³⁷ LECOQ, Benoît. *La fonction de direction des services communs de la documentation : évolutions récentes et perspectives. Rapport à Madame la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche* [en ligne]. Rapport n°2008-005. [S. l.] : Inspection générale des bibliothèques, 2008. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1799-la-fonction-de-direction-des-services-communs-de-la-documentation-evolutions-recentes-et-perspectives.pdf>.

³⁸ Le bonheur est-il dans le RA? Plaidoyer pour un rapport d'activité décomplexé, en ligne : <https://adbu.fr/le-bonheur-est-il-dans-le-ra-plaidoyer-pour-un-rapport-dactivite-decomplexe/> [consulté le 22/01/2020]

³⁹ Entretien avec Nathalie Clot, directrice de la Bibliothèque Universitaire d'Angers, le 04/12/2019

pas de passer dans les instances décisionnelles. En effet, si la présentation du rapport d'activité au conseil d'administration de l'Université est mentionnée, elle demeure optionnelle et peu appliquée⁴⁰. Il y a cependant cette obligation et cet objectif de rendre compte, et les directeurs s'y plient, par la voie du rapport d'activité, ou par une autre. Le SCD de Caen par exemple intègre ses indicateurs directement dans le rapport d'activité de l'Université, à la section "Documentation"⁴¹. Pour Grégory Miura, il s'agit davantage de fournir les bons indicateurs au bon moment. Les indicateurs sont construits en fonction des objectifs de l'Université, en lien avec la cellule d'aide au pilotage de l'établissement, et sont présentés lors de plusieurs séquences phares, comme le dialogue des moyens ou la campagne d'emplois. Ce lien avec l'Université est fondamental, car pour lui, "(...)l'évaluation n'a qu'un seul objectif : orienter la politique de l'établissement et la politique de services. Loin d'être objectivable et neutre, nous sommes dans un usage instrumentalisé et il faut l'assumer comme tel. Il faut éviter de parler de tous les sujets, ne pas réciter l'ESGBU à la direction. On peut parler du signalement mais il faut adapter le discours et les indicateurs au public qui va les recevoir (...)L'usage communicationnel vient compléter l'usage politique et il faut assumer ces deux registres de l'évaluation. L'outil qui fait les deux n'existent pas encore pour les bibliothèques universitaires"⁴².

On retrouve ici un enjeu fondamental lié à l'évaluation, l'enjeu de communication et des publics réceptacles. Pour Marc Martinez, directeur du SCD de l'Université Jean Moulin Lyon 3, il est évident que le rapport d'activité est "un outil, une carte de visite"⁴³. Comment adapter son rapport d'activité en conséquence ? Dans certains cas, il peut s'agir de transformer une absence prolongée de rapports d'activité en une opportunité de communication réussie. Ainsi, au SCD de Saint-Etienne, aucun rapport n'avait été produit entre 2011 et 2014 et si le rapport en tant qu'objet administratif n'était pas regretté, ce n'était pas le cas de la dimension communicationnelle. Comment valoriser tout ce qui avait pu être fait pendant cinq années ? Un nouvel objet, une "carte d'activité" fut alors créé, sous forme de petite carte routière facile à emporter et à distribuer "à la période de Noël et des vœux, aux collègues et à la tutelle"⁴⁴ ainsi que sous forme d'une présentation Prezi⁴⁵.

⁴⁰ Entretien avec Grégory Miura, directeur du SCD de l'Université Bordeaux Montaigne, le 06/11/2019

⁴¹ Entretien avec Grégor Blot-Julienne, directeur du SCD de l'Université Caen Basse-Normandie, le 23/05/2019

⁴² Entretien avec Grégory Miura, directeur du SCD de l'Université Bordeaux Montaigne, le 06/11/2019

⁴³ Entretien avec Marc Martinez, directeur du SCD de l'Université Jean Moulin Lyon 3, le 26/04/2019

⁴⁴ Entretien avec Caroline Bruley, directrice-adjointe, SCD de l'Université Jean Monnet Saint-Etienne, le 02/05/2019

⁴⁵ <https://www.youtube.com/watch?v=DXz3xA9HATI&feature=youtu.be> [consulté le 23/01/2020]

Etat des lieux de l'évaluation en bibliothèque municipale et universitaire : quand le cadre peine à suivre l'évolution du sujet

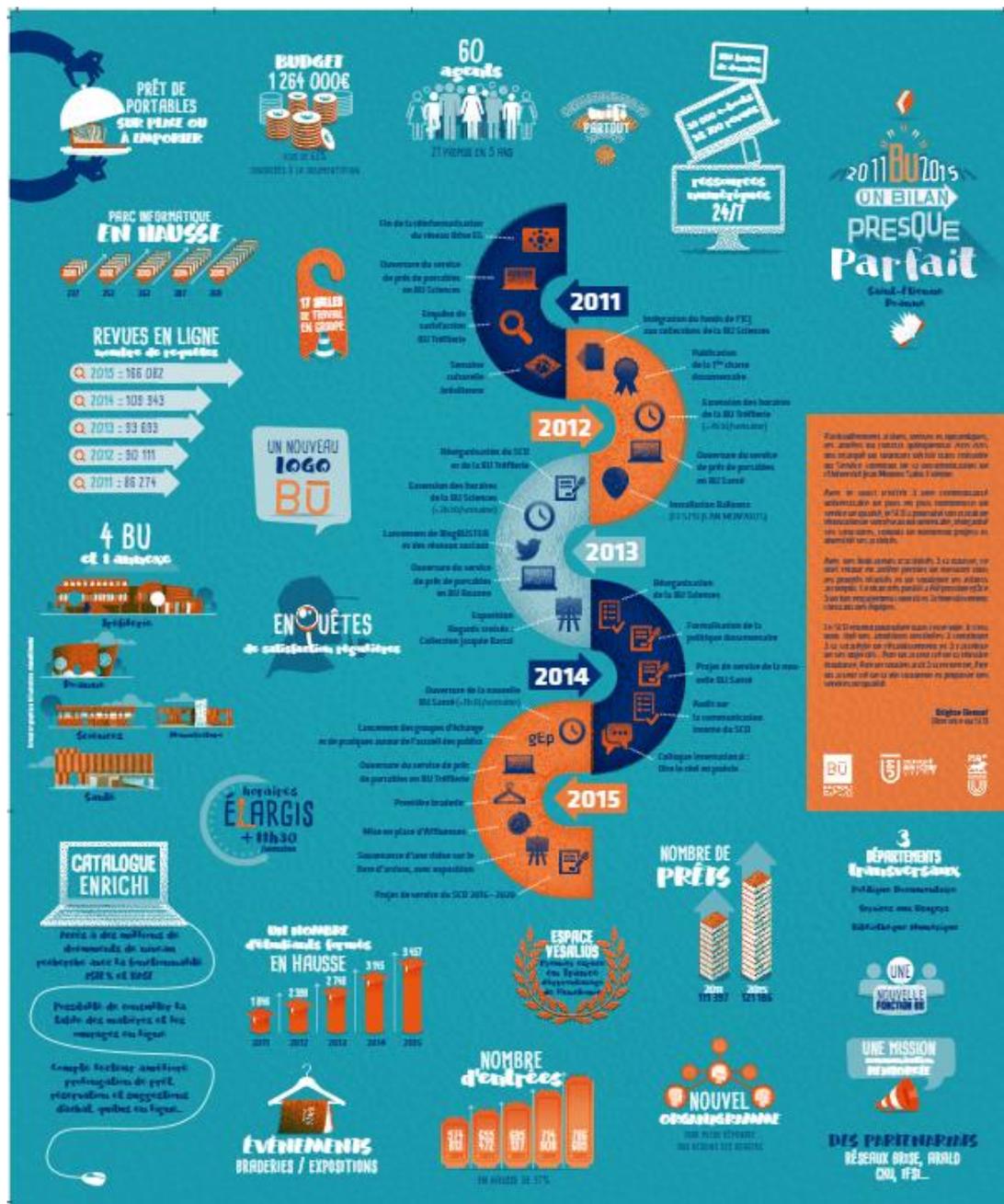


Figure 5 Extrait de la "carte d'activité" du SCD de Saint-Etienne

De la même façon, le SCD de Caen envisage de réécrire et de publier une partie de son rapport d'activité pour le blog de l'université ou d'élaborer une forme d'écriture permettant une distribution à l'accueil. Dans ces deux cas, l'objectif est de toucher différents types de publics, qui seront sensibles à des arguments différents. Grégor Blot-Julienne le remarque : "On ne sait pas si cela va intéresser les usagers mais la publication de ce rapport sous cette forme pourrait être un bon moyen de susciter des retours usagers (...) On a beau multiplier les canaux, on n'a pas toujours des retours sur les services."⁴⁶

⁴⁶ Entretien avec Grégor Blot-Julienne, directeur du SCD de l'Université Caen Basse-Normandie, le 23/05/2019

Dans le cas de Bordeaux-Montaigne, l'absence de rapport d'activité risquait de devenir pénalisant en termes de communication externe. Grégory Miura le reconnaît : « Donner une image de son établissement à l'extérieur, c'est capital. Si on ne faisait rien, on restait cantonné à une image de petit établissement qui a refusé une fusion. Comment communiquer sur une image de marque, donner des éléments d'évaluation pour changer notre image à l'échelle nationale ? »⁴⁷. Le SCD saisit alors l'opportunité d'un stage d'un élève-conservateur promu, Naoufel Bahroun, pour réaliser un document synthétique de communication, regroupant des indicateurs d'activité pouvant servir entre autres à la création de documents de communication institutionnels. Ainsi, le SCD communiqua sur les réseaux sociaux et notamment sur son compte Twitter⁴⁸ plusieurs indicateurs permettant de faire connaître le travail accompli et la fréquentation, en utilisant des ordres de grandeur particulièrement parlants pour le grand public⁴⁹. Au-delà de la communication sur les réseaux sociaux, il s'agit surtout de parler autrement de son activité, comme l'explique Benjamin Sarcy, technicien d'information documentaire et de collections patrimoniales au SCD de l'Université Bordeaux Montaigne, en charge des réseaux sociaux pour le SCD et qui a travaillé sur le projet : « Au départ, (...) on imaginait des carnets carrés que l'on peut détacher, comme un objet *goodie* qui pourrait servir sur des salons, des congrès, une « carte d'activité ». C'est l'idée de la carte de visite, une sorte de vitrine portative du SCD auprès de futurs partenaires ou de la communauté. (...) C'est le moyen d'échanger, d'expliquer ce que l'on fait, on donne un chiffre mais on explique notre activité plus précisément sans tomber dans trois ou quatre pages d'indices et de termes techniques ».⁵⁰

La question du ton apparaît donc comme essentielle dès lors que l'on choisit de faire de ce rapport un objet communicationnel. De ce point de vue, là aussi, des questionnements apparaissent. Un rapport d'activité doit-il être uniquement promotionnel ? Doit-il interpeller sur ce qui ne fonctionne pas ou moins bien ? Est-ce là même son objet ? Le rapport d'activité de la bibliothèque de Sciences Po⁵¹ de l'année 2017 avait choisi de faire un focus sur les usagers de la bibliothèque et évoquait notamment la problématique prégnante du manque de places assises, en reprenant notamment des verbatim recueillis lors des différentes enquêtes qualitatives menées. Dans la même idée, le rapport d'activité des bibliothèques de la ville de Dunkerque évoque l'évolution de l'absentéisme de ses agents⁵². Cette stratégie de transparence mais aussi parfois d'interpellation n'est pas toujours comprise. Pour certains de nos interlocuteurs interrogés, l'objectif du rapport est avant tout de fournir des repères, de montrer comment les objectifs du SCD sont en

⁴⁷ Entretien avec Grégory Miura, directeur du SCD de l'Université Bordeaux Montaigne, le 06/11/2019

⁴⁸ L'intégralité du fil Twitter est visible à cette adresse : <https://twitter.com/BUBMontaigne/status/1208061516580360192> [consulté le 23/01/2020]

⁴⁹ Le nombre d'entrées est ainsi comparable à celui du Panthéon : <https://twitter.com/BUBMontaigne/status/1194259343765577730?s=20> [consulté le 23/01/2020]

⁵⁰ Entretien avec Benjamin Sarcy, technicien d'information documentaire et de collections patrimoniales au SCD de l'Université Bordeaux Montaigne, le 29/01/2020

⁵¹ <https://www.sciencespo.fr/bibliotheque/sites/sciencespo.fr.bibliotheque/files/pdfs/Rapport-activite-2017.pdf> [consulté le 23/01/2020]

⁵² <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68313-le-reseau-des-bib-en-2017-rapport-d-activite-bibliotheque-municipale-de-dunkerque.pdf> [consulté le 17/01/2020]

lien avec ceux de l'Université et ce qui marche, tout en proposant des perspectives à la fin. En revanche, il est évident pour ces mêmes interlocuteurs que les tutelles disposent dans le même temps de tous les arguments et chiffres clefs sur ce qui ne marche pas, mais via d'autres supports que celui du rapport d'activité.

Pour Grégor Blot-Julienne, la question ne se pose pas en ces termes : "Il y a des choses que l'on fait, je pense qu'on a bien fait de le faire, et il faut le dire et l'exprimer et il y a bien entendu des choses qui demeurent largement perfectibles (...) plutôt que de le dire, l'idée est de dire "on a fait cela" et de rappeler les axes sur lesquels on continue de travailler. Y compris pour pouvoir susciter des réactions plus constructives que "oui c'est vrai ce n'est pas bien" ou "ce n'est pas grave". L'objectif est de susciter des réactions sur des éléments tangibles. Un rapport d'activité n'est pas le lieu pour se flageller ni un instrument de revendication politique, c'est vraiment pour rendre compte d'un service public. Le rapport est un outil politique, c'est à dire un bon outil pour créer un constat commun, un peu objectivé, qui permet d'entamer ou de poursuivre la discussion, comme toute démarche d'évaluation, mais ce ne sera pas un outil pour négocier."⁵³.

On le voit, la question sous-jacente est celle de l'usage de ce rapport. Si la question de l'usage externe apparaît de manière évidente, son usage interne est loin d'être négligeable. Dans le cas de Saint-Etienne par exemple, réaliser cette carte d'activité fut perçu comme une véritable opportunité de valoriser tout le travail accompli ainsi que les collègues ayant accompli ce travail. La construction de ce rapport en interne permet de créer une forme de synergie et de remettre du sens. A la bibliothèque municipale de Dijon, intégrer la revue de presse et les diverses sollicitations des collègues dans le rapport d'activité du service patrimonial permet de valoriser le travail des équipes⁵⁴. Nathalie Clot le souligne : "Cela permet de réaliser le travail accompli. Je suis encore convaincue qu'en interne c'est intéressant, car il s'agit de remettre dans le collectif, en ne passant pas forcément par le chiffre mais en amenant les gens à mettre des mots sur le chiffre. On se réapproprie l'expérience d'une année pour construire l'année à venir."⁵⁵. Ainsi, le rapport d'activité de la bibliothèque universitaire d'Angers se termine par un récapitulatif des valeurs, méthodes et principes du SCD.

⁵³ Entretien avec Grégor Blot-Julienne, directeur du SCD de l'Université Caen Basse-Normandie, le 23/05/2019

⁵⁴ Entretien avec Caroline Poulain, directrice-adjointe de la BM de Dijon, le 28/01/2020

⁵⁵ Entretien avec Nathalie Clot, directrice de la Bibliothèque Universitaire d'Angers, le 04/12/2019

VALEURS DU SERVICE

- 1 | Écouter de manière ouverte et sans préjugés les demandes et identifier les besoins.
- 2 | Toujours apporter une réponse et suivre une demande de manière personnalisée jusqu'à résolution.
- 3 | S'engager collectivement pour rendre un service de qualité à chacun.e. A chacun.e d'apporter ses compétences et de rechercher celles des autres.
- 4 | Contribuer à ce que chacun.e trouve une place correspondant à ses besoins et établisse une relation respectueuse et conviviale aux autres.
- 5 | Faire vivre ses engagements, connaître ses limites et analyser ses erreurs pour faire évoluer ses pratiques.

PRINCIPES

1 | NOUS NE SOMMES PAS LES UTILISATEURS DE LA BU

Nous connaissons la bibliothèque de l'intérieur, eux la voient autrement.

2 | REGARDONS LES USAGES RÉELS

Observons et écoutons les gens plutôt que d'imaginer ce qu'ils veulent ou de les contraindre à faire ce que nous jugeons bon pour eux.

3 | FAISONS PREUVE D'EMPATHIE

Nous accordons de la valeur au point de vue de nos usagers et essayons de le comprendre.

4 | PROPOSONS UNE BU FACILE À UTILISER PAR TOUT LE MONDE

Nous pensons les services pour qu'ils puissent être utilisés par tous, quel que soit l'âge ou le handicap, sans effort physique.

5 | FAISONS DES CHOIX DÉLIBÉRÉS

Nous assumons et pouvons expliquer nos partis pris pour commencer, arrêter ou continuer quelque chose.

6 | PENSONS LA BU COMME UN TOUT

Nous savons que les points de contact avec la BU sont multiples (lieux, services, collections) et nous soucions également de chacun.

MÉTHODES

2013-2015

Apprendre et introduire des méthodes de travail plus participatives à l'aide de projets menés en petits groupes associant toutes les catégories de personnels des deux BU.

2016

Introduire des méthodes de travail associant de manière systématique l'observation du comportement réel des utilisateurs/trices en amont et en aval de l'action.

2017

Préparer le contrat pluriannuel d'objectifs 2018-2020.

Préciser les règles du travailler ensemble : comment nous entendre sans forcément être d'accord et travailler ensemble aux objectifs partagés de service public suite à l'audit vie au travail 2016-2017.

2018

Nouvelle organisation hiérarchique et mise en place d'une rotation des cadres sur les deux sites pour assurer une meilleure continuité des dossiers transversaux et une circulation plus fluide des informations.

BUA | Temps forts & chiffres clés 2017-2018

Figure 6 Extrait du rapport d'activité "Temps forts et chiffres clés" de la BUA d'Angers

Pour Nathalie Clot, cela sert d'abord à exprimer une vision et à s'accorder autour d'elle :

(...) La question était de savoir si on était capable de mettre en mots des choses qui ne sont pas de l'ordre des processus. Si on est d'accord sur la vision, il y a une multiplicité des processus. Dire qu'il n'y a qu'une seule manière d'accueillir, c'est faux. Je crois à la part de don dans le travail, faire ce dont on n'est pas contraint. Poser ces choses-là était un moyen de dire aux gens que différentes manières de faire sont faisables. Ces principes généraux peuvent s'appliquer aux cadres vis-à-vis des agents, mais aussi s'appliquer aux accueillants. Nous sommes partis de 50 formules prises dans différentes sources

anglo-saxonnes pour se fixer un cap, une direction. On tend vers, on n'y arrive pas toujours mais cela crée un consensus et une visée commune. L'idée est d'établir un état d'esprit plutôt qu'une liste d'actions. D'offrir la liberté et une boussole⁵⁶.

On le voit, face à l'absence d'un outil de communication, le rapport d'activité et sa souplesse en termes de formes et d'usages apparaissent comme une véritable opportunité de créer du sens autour de cette démarche d'évaluation, au-delà de ce qui est parfois perçu comme une "dictature du chiffre" selon les termes d'Albert Ogien⁵⁷. Cette expression révèle la perception très souvent partagée autour de l'évaluation, source de frustrations et qui est pourtant difficilement contournable. Quelles stratégies sont alors mises en place pour y remédier ?

PARER A LA DIFFICULTE D'EVALUER

Le rôle moteur des associations

L'Association des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires et de la documentation (ADBU)

L'Association des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires et de la documentation dispose d'une commission "Pilotage et évaluation" ayant pour objectifs de :

“-Porter, instruire et défendre les dossiers confiés par le CA sur toutes les questions ayant trait aux questions d'évaluation ;

-Partager auprès des établissements la culture de l'évaluation en fournissant des outils et des méthodes et en facilitant leur appropriation.⁵⁸”.

Dans cette optique, la commission travaille sur de nombreux dossiers, dont deux principaux à l'heure actuelle : une étude comparative des indicateurs européens et la refonte de l'outil de diffusion des données de l'ESGBU.

Etude comparative des indicateurs européens :

Réalisée à l'initiative de l'association et grâce au soutien du Département de l'Information Scientifique et Technique et Réseau Documentaire (DISTRD) du Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, l'étude, menée en 2017 par le cabinet Six et Dix a nécessité plus de quatre mois de travail

⁵⁶ Entretien avec Nathalie Clot, directrice de la Bibliothèque Universitaire d'Angers, le 04/12/2019

⁵⁷ OGIEN, Albert. *Désacraliser le chiffre dans l'évaluation du secteur public: conférences-débats organisées par le Groupe Sciences en questions à l'INRA en 2012: le 24 janvier à Rennes et le 14 février à Paris*. Versailles : Quae, 2013. ISBN 978-2-7592-1898-1. JF1352 .O38 2013.

⁵⁸ <https://adbu.fr/activites/commission-pilotage-et-evaluation/> [consulté le 23/01/2020]

auprès de 14 pays européens⁵⁹ et avait quatre objectifs principaux, présentés dans son document final accessible en ligne⁶⁰ :

“ -Poursuivre les réflexions de longue date de l'ADBU et du MESRI relatives à l'évaluation des bibliothèques universitaires françaises dans un cadre international, notamment européen ;

-Disposer d'un ensemble d'indicateurs, communs à plusieurs pays européens, officiels, fiables et documentés, à jour et actualisables, librement accessibles et diffusables ;

-Positionner la situation des bibliothèques universitaires françaises par rapport aux autres pays européens ;

-En déduire les axes de progrès à réaliser à l'échelle française et contribuer ainsi aux réflexions sur la politique à mener pour améliorer la situation des bibliothèques universitaires françaises.”.

Ce travail important, soumis à plusieurs difficultés (sources des données différentes selon les pays, conversion des données financières, cohérence et modes de calcul des données variant d'un pays à un autre...) a permis cependant de dégager, sur 220 données consolidées et comparables, l'identification d'une vingtaine d'indicateurs communs dont l'évolution a pu être analysée de 2013 à 2016. Parmi ces indicateurs identifiés, on retrouve :

-Un indicateur de population cible : Nombre d'étudiants (des établissements de l'étude) / Population du pays ;

-Des indicateurs sur les ressources et les services : Superficie totale pour le public / Nombre d'étudiants, Nombre d'étudiants / Nombre de places ou encore Nombre de personnels (ETP) / Nombre de milliers d'étudiants... ;

-Des indicateurs autour des usages : Nombre d'entrées physiques à la bibliothèque / Nombre d'étudiants, Nombre d'étudiants participant à des formations / Nombre d'étudiants, Nombre d'articles de périodiques électroniques consultés / Nombre d'étudiants et d'enseignants-chercheurs... ;

-Des indicateurs sur les dépenses des bibliothèques universitaires : Dépenses totales de la bibliothèque (hors masse salariale) / Nombre d'étudiants, Dépenses documentaires / Nombre d'étudiants et d'enseignants-chercheurs... ;

-Enfin, des indicateurs sur la “capacité d'évolution et de développement” : Dépenses documentaires consacrées à la documentation électronique / Dépenses documentaires, Nombre de jours de formations professionnelles / Nombre de personnels (ETP)...

Ce travail permet de situer la France par rapport à ses voisins et de fixer des points d'amélioration de manière objective, autour des horaires d'ouverture ou des dépenses documentaires par exemple. Présentée lors d'une journée d'étude de

⁵⁹ Les 14 pays sont : L'Allemagne, La France, Le Royaume-Uni, l'Espagne, les Pays-Bas, la Suède, la Hongrie, l'Autriche, la Suisse, le Danemark, la Finlande, la Norvège, l'Irlande et l'Estonie.

⁶⁰ <http://adbu.fr/competplug/uploads/2018/04/Etude-ADBU-Indicateurs-europe%CC%81ens.pdf>
[consulté le 23/01/2020]

restitution en mars 2018⁶¹, l'étude a vocation à être pérennisée, avec l'ajout des données 2017 et sa présentation lors des journées de l'OCLC et du congrès annuel de LIBER (Ligue Européenne des Bibliothèques de Recherche) à Dublin⁶². Enfin, elle a permis de remplir une des vocations initiales de l'ESGBU qui est, rappelons-le : "Collecter les statistiques pour l'échelon national et international" et de valoriser les données statistiques françaises, d'une rare richesse et profondeur.

La refonte de l'outil de diffusion des données de l'ESGBU

Dans cette même optique de valorisation, la commission "Pilotage et Évaluation" participe en lien étroit avec le ministère au travail de refonte de l'outil de diffusion des données de l'ESGBU, engagé en octobre 2019. Cette refonte, attendue depuis longtemps par la profession, devrait permettre de répondre à plusieurs besoins. Tout d'abord, l'outil sera hébergé par le Centre Informatique National de l'Enseignement Supérieur (CINES), assurant un appui technique et une sécurité des données. Ensuite, les outils libres et la documentation du code sont vivement privilégiés, afin de garantir une souplesse et une évolutivité de l'outil. Cette souplesse et cette évolutivité technique sont d'autant plus nécessaires que l'infrastructure logicielle est complexe. En effet, les mutations que connaissent les structures documentaires depuis 2013 sont amenées sans aucun doute à se poursuivre. Il s'agit dès lors de pouvoir modifier les rattachements actuels et futurs des établissements, en dépit de la variété des statuts institutionnels existants (établissements expérimentaux, interuniversitaires, grands établissements...), tout en conservant l'historicité des données, au moins depuis 2013 et la nouvelle formule de l'enquête.

Enfin, l'objectif est de permettre pour tous une visibilité des indicateurs principaux⁶³ d'une structure documentaire, mais également de pouvoir réaliser des extractions personnalisées selon une zone géographique ou une thématique⁶⁴. Couplée à une future diffusion des données sur le portail data.esr.fr, cette refonte permet d'envisager de multiples potentiels de diffusion et de valorisation des données des établissements de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.

L'Association des bibliothécaires départementaux (l'ABD)

L'Association des Bibliothécaires Départementaux (ABD)⁶⁵ joue nous l'avons dit un rôle très important dans la collecte des données d'activité des bibliothèques de lecture publique. En effet, son groupe "Evaluation" travaille en lien étroit avec l'Observatoire de la Lecture Publique sur plusieurs chantiers dont les principaux

⁶¹ L'intégralité de la journée a été filmé et est disponible à cette adresse: <https://adbu.fr/retour-en-video-sur-la-matinee-de-restitution-de-letude-sur-les-indicateurs-cles-des-bu-en-europe/> [consulté le 23/01/2020]

⁶² Entretien avec Grégor Blot-Julienne, directeur du SCD de l'Université Caen Basse-Normandie, le 23/05/2019

⁶³ Ces indicateurs ont notamment été élaborés suite au travail de comparaison avec les autres indicateurs européens.

⁶⁴ Entretien avec Marianne Esclangon et François Musitelli, le 06/02/2020

⁶⁵ <http://www.abd-asso.org/> [consulté le 28/02/2020]

sont les suivants : la nouvelle version de sa typologie, élément fondamental d'identification et de classification des bibliothèques sur un territoire, la refonte de l'application de collecte des données SCRIBE et la mise en place d'un formulaire très abrégé pour les plus petites bibliothèques et points lecture de leurs réseaux.

La typologie de l'ABD dont la dernière version datait de 2002 a connu en 2018 et 2019 un important travail de refonte. Cette dernière était d'autant plus bienvenue que la typologie, classant les bibliothèques publiques en 5 catégories en fonction des locaux, des collections, du personnel, ne correspondait plus aux besoins de bibliothèques départementales. En effet, Blaise Mijoule, directeur de la bibliothèque départementale des Hautes Alpes et responsable du groupe "Evaluation" à l'ABD souligne que "cette typologie était d'abord une typologie de moyens, et elle défavorisait les gros établissements, avec des ratios liés à la population couverte"⁶⁶. En effet, la typologie de 2002 se fondait sur quatre critères de moyens rapportés à la population : critères d'acquisition, horaires d'ouverture, personnel, surface. Afin de conserver une continuité avec la précédente typologie, une approche statistique pour la révision fut retenue : 55 bibliothèques départementales partenaires furent chargées de proposer un échantillon de 2500 établissements de lecture publique ayant répondu à la dernière enquête de l'OLP. Une fois cette sélection faite, chaque BD référente était chargée de noter la qualité des bibliothèques, selon quatre critères : l'offre de service, le bâtiment et les facilités d'accès, le public et l'équipe.



Description de la démarche, modalités de notation des ELP

2 / 2

DÉMARCHE PROPOSÉE



4 critères notés pour chaque ELP :

Notation dimension public	<ul style="list-style-type: none"> ■ Niveau de fréquentation ■ Diversité des publics (profil et couverture géographique) ■ Notoriété de l'équipement / présence en ligne
Notation dimension bâtiment et facilité d'accueil des publics	<ul style="list-style-type: none"> ■ Qualité du bâtiment (intérieur et extérieur) ■ Superficie ■ Accessibilité du bâtiment (localisation, parking, accès en TC, signalétique, accès PMR) ■ Horaires d'ouverture
Notation dimension offre de service	<ul style="list-style-type: none"> ■ Diversité de l'offre (livres et autres supports, autres services, action culturelle) ■ Services numériques (et médiation) ■ Connexion internet ■ Multiusage de l'équipement
Notation dimension équipe	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dynamique des équipes (accueil, démarche projet) ■ Partenariats (multiples et diversifiés) / coopération ■ Niveau de qualification des équipes ■ Formation continue ■ Pérennité des équipes (la structure ne tient pas que sur un nombre réduit de personnes) ■ Soutien par la municipalité / intercommunalité

Figure 7 Critères pour établir la typologie d'un Etablissement de Lecture Publique (ELP)

⁶⁶ Entretien avec Blaise Mijoule, directeur de la BD des Hautes-Alpes, le 22/01/2020

Une fois cette notation faite, plusieurs itérations et échanges ont permis de relever 36 informations qui semblaient les plus corrélées avec les notations. Une fois rapprochées avec les champs du questionnaire demandé par l'OLP, ces informations permirent l'émergence de 33 variables réunies sous neuf critères. Pour chaque critère, une notation de 1 (situation la moins favorable) à 5 (situation la plus favorable) permet un classement final. Par exemple, une bibliothèque sera considérée de type A si elle dispose d'une situation très favorable pour au moins cinq critères sur neuf. Les neuf critères sont les suivants :

- diversité des supports proposés en dehors du livre ;
- surface ;
- niveau de présence des personnels qualifiés ;
- nombre de types d'action au sein de l'établissement ;
- dépenses totales d'acquisition pour 1000 habitants ;
- nombre total de prêts pour 1000 habitants ;
- nombre hebdomadaire d'heures d'ouverture ;
- accès internet au sein de l'établissement ;
- emprunteurs actifs pour 1000 habitants.



Définition des critères

4 / 2

DÉFINITION
DE TAILLÉE

Critère 1

Diversité des supports proposés en dehors du livre (D211, D409, D411, D444, D447, D448, E515)

- Aucun autre support proposé
- Un unique autre support proposé
- Deux autres supports proposés
- Trois autres supports proposés
- Quatre ou cinq autres supports proposés

Critère 2

Surface

- Très faible : moins de 50 m²
- Faible : de 50 à 99 m²
- Intermédiaire : de 100 à 149 m²
- Importante : de 150 à 299 m²
- Très importante : 300 m² et plus

Critère 3

Niveau de présence des personnels qualifiés

- Pas de salarié ni de bénévole qualifié
- Pas de salarié mais au moins un bénévole qualifié
- Présence d'au moins une personne non titulaire sans salarié qualifié
- Présence d'au moins un titulaire qualifié mais avec un faible ratio par rapport à la population couverte
- Présence d'au moins un titulaire qualifié mais avec ratio intermédiaire ou important

Critère 4

Nombre de types d'actions au sein de l'établissement

- Aucune action
- Très faible : un type unique
- Faible ou intermédiaire : 2 ou 3 types d'actions
- Important : 4 ou 5 types d'actions
- Très important : 6 types d'actions ou plus

Critère 5

Dépenses totales d'acquisition pour 1000 hab.

- Très faible : moins de 500 €
- Faible : de 500 à 1499 €
- Intermédiaire : de 1500 à 1999 €
- Importante : de 2000 à 2999 €
- Très importante : 3000 € et plus

14_

Figure 8 Définition des critères de la typologie des ELP élaborée par l'ABD 1/2



Définition des critères

4 / 2

DEFINITION
DÉTAILLÉE

Critère 6

Nombre total de prêts (tous types de documents) pour 1000 habitants

- Très faible : moins de 1 000
- Faible : de 1 000 à 1 999
- Intermédiaire : de 2 000 à 3 499
- Important : de 3 500 à 4 999
- Très important : 5 000 et plus

Critère 8

Accès à internet au sein de l'ELP

- Aucun poste informatique et pas de wifi
- Présence de postes informatiques non connectés à internet
- Présence de postes informatiques connectés à internet
- Connexion wifi publique

Critère 7

Nombre hebdomadaire d'heures d'ouverture

- Très faible : moins de 4 heures
- Faible : de 4 à moins de 6 heures 30
- Intermédiaire : de 6h30 à moins de 12 heures
- Important : de 12 à moins de 18 heures
- Très important : 18 heures et plus

Critère 9

Emprunteurs actifs pour 1 000 habitants

- Très faible : moins de 50
- Faible : de 50 à 99
- Intermédiaire : de 100 à 149
- Important : de 150 à 199
- Très important : 200 et plus

Figure 9 Définition des critères de la typologie des ELP élaborée par l'ABD 2/2

Une fois cette proposition faite, la typologie fut testée sur les données de l'Observatoire face à l'ancienne, afin de vérifier sa validité. Le résultat de cette confrontation fut globalement satisfaisant, car le poids des groupes demeure sensiblement le même, comme le montre l'illustration ci-dessous.

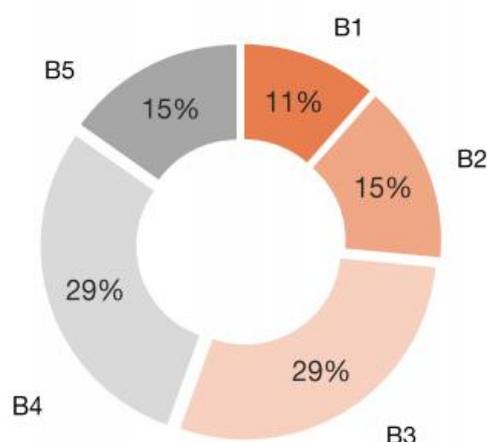


Description générale de la typologie alternative

5 / 1

DESCRIPTION DE LA
TYPOLOGIE ALTERNATIVE

Répartition 2017 des groupes
de la **typologie ABD**
Données pondérées



Répartition 2017 des groupes
de la **typologie alternative**
Données pondérées

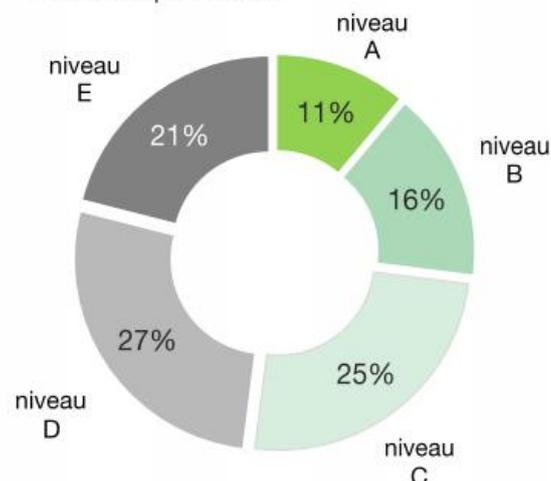


Figure 10 Répartition des groupes suite au changement de typologie

En revanche, à l'intérieur des groupes, la notation change pour près d'un établissement sur deux, comme le relève Blaise Mijoule : "Un établissement sur deux change de groupe : 18% améliorent leur niveau, 53% ne changent pas, et 29% voient leur niveau dégradé". Il souligne par ailleurs que cette nouvelle typologie a permis un rééquilibrage pour les bibliothèques des grandes villes et que si davantage de données provenant de l'enquête de l'Observatoire sont mobilisées (33 contre 20 auparavant), la corrélation entre la nouvelle typologie et la notation obtenue est plus forte. Ainsi, cette nouvelle typologie permet une meilleure représentativité, une meilleure description de la situation réelle des établissements⁶⁷. Présentée aux dernières journées de l'ABD en septembre 2019, elle a été adoptée par le conseil d'administration en octobre de la même année. Si SCRIB ne la prendra en compte qu'à partir de l'année prochaine, elle sera d'ores et déjà présentée aux BD à partir de juillet, pour permettre une appropriation et une campagne importante de communication sera lancée, à la fois pour le public professionnel mais également pour un public plus large, afin de sensibiliser ce dernier au rôle fondamental joué par les bibliothèques départementales sur le territoire pour le développement de la lecture publique.

Autre grand chantier accompagné par le groupe évaluation de l'ABD, la refonte de l'application SCRIB. Très attendue, cette refonte permet de replacer les données au niveau des lieux de lecture et non pas des UA, le réseau peut être interrogé si cela est nécessaire, mais il ne constitue plus l'unité principale de SCRIB. Apparaît également la notion d'Unité de coopération, qui permet de valoriser différents types de coopération au niveau de la lecture publique, ce qui était un manque de la précédente version. Les différentes étapes de ce projet de refonte, entamé pour donner suite à une étude menée par Tosca consultants ont été présentées au groupe évaluation de l'ABD qui a pu ainsi effectuer de nombreux retours et suggestions. L'opportunité de la refonte leur a également permis de proposer l'instauration d'un nouveau formulaire "très abrégé" de moins de 100 champs pour les plus petits lieux de lecture et notamment les points d'accès aux livres, pris en charge uniquement par des bénévoles⁶⁸. Ainsi, le formulaire SCRIB permet tout de même, malgré sa densité et sa complexité, une adaptabilité, en répondant à la fois aux besoins généraux et particuliers.

***L'Association des Bibliothèques de France (ABF) et
l'Association des Directrices et Directeurs des bibliothèques
municipales et groupements intercommunaux des villes de France
(ADBGV)***

Pour ces deux associations, l'évaluation est un sujet de fond, même si elle ne fait pas l'objet d'une commission ou d'un groupe spécifique. Elles ont toutes les deux participé aux groupes de travail autour de la refonte de l'application SCRIB et l'ABF, via sa commission "Bibliothèques en réseau"⁶⁹ est un interlocuteur privilégié

⁶⁷ Entretien avec Blaise Mijoule, directeur de la BD des Hautes-Alpes, le 22/01/2020

⁶⁸ Entretien avec Cécile Queffelec, responsable de l'Observatoire de la Lecture Publique, le 24/01/2020

⁶⁹ <https://www.abf.asso.fr/4/161/626/ABF/commission-bibliotheques-en-reseau> [consulté le 24/01/2020]

de l'Observatoire de la Lecture publique. Cette commission, coordonnée par Dominique Lahary, est composée de représentants des groupes régionaux de l'ABF et se consacre au suivi des réformes territoriales et de ses implications pour les bibliothèques. Disposant d'un blog spécialisé⁷⁰, elle assure un travail de veille documentaire important, mais aussi de mise à disposition d'outils "pour l'action aux adhérents, aux personnels de bibliothèques en général, aux cadres dirigeants territoriaux, aux élus". Du côté de l'ADBGV⁷¹, une journée d'étude fut organisée autour de la question de l'évaluation à Nantes en octobre 2017⁷².

Ce rapide tour d'horizon du travail effectué par les différentes associations des professionnels des bibliothèques nous permet de constater à quel point l'évaluation est un sujet stratégique pour les bibliothèques, mais aussi un véritable défi. Il s'agit de représenter de manière toujours plus fine la réalité du terrain et ses complexités. L'une d'entre elles est de dépasser le quantitatif pour modéliser la satisfaction et la qualité. Une tentative de réponse des bibliothèques à ce challenge fut la mise en place du questionnaire LibQUAL+ au sein des bibliothèques universitaires. Quel bilan de ce dispositif près de vingt ans après ses débuts ?

Un essai d'évaluation qualitative : LibQUAL+ et son bilan

Développé en 2000 par l'Association of Research Libraries⁷³ (ARL) et la Texas A&M University, LibQUAL+ est un protocole payant d'enquête géré en ligne. Il a pour objectif de mesurer de façon particulièrement fine la qualité globale de service des bibliothèques (accueil, espaces, collections, horaires...) telle que cette qualité est perçue par les usagers effectifs et potentiels⁷⁴. Il est composé de 22 questions centrales, c'est-à-dire communes à tous (+ des questions optionnelles) et chaque question est une affirmation - "les ressources électroniques sont faciles à utiliser", "d'une manière générale, je suis satisfait(e) de la façon dont je suis accueilli(e) à la bibliothèque"...-.

Le répondant est amené à indiquer trois valeurs, chacune sur une échelle de 1 à 9. Ces trois valeurs sont les suivantes :

- la valeur minimum de qualité qu'il espère du service énoncé, soit son attente minimale ;
- la valeur maximum de qualité qu'il attend pour ce service, soit son souhait ;
- la valeur qu'il juge représenter sa perception, autrement dit son ressenti.

⁷⁰ <http://www.bibenreseau.abf.asso.fr/> [consulté le 24/01/2020]

⁷¹ <http://www.adbgv.fr/> [consulté le 24/01/2020]

⁷² Voir le compte-rendu proposé par les élèves conservateurs territoriaux des bibliothèques de l'INET : <https://aectb.jimdo.com/adbgv-nantes/> [consulté le 24/01/2020]

⁷³ <https://www.arl.org/> [consulté le 24/01/2020]

⁷⁴ BERTIN, Nicolas et WOLF, Dominique. LibQUAL+®: un outil d'évaluation, de pilotage et de management au service de la satisfaction des publics. Mémoire d'étude, Diplôme de conservateur des bibliothèques, Villeurbanne : ENSSIB, 2012. 76 p.

Cette forme d'enquête est élaborée d'après le modèle de l'outil SERVQUAL, utilisé pour l'évaluation des services dans le privé⁷⁵. Aux 22 questions du questionnaire de base s'ajoutent quatre éléments démographiques -niveau d'étude, catégorisation du personnel, discipline, sexe, âge-, cinq éléments de satisfaction et enfin trois éléments sur la fréquence d'usage. Il existe également une zone de commentaires libres, qui peut être très précieuse pour les bibliothécaires soucieux d'obtenir des retours plus précis⁷⁶.

LibQUAL+ dispose de plusieurs atouts. Tout d'abord, il permet d'interroger tout à la fois sur l'offre, les actions et leurs impacts. C'est également un outil reposant sur différentes communautés⁷⁷ ce qui offre tout à la fois une possibilité d'entraide, d'enrichissements mutuels et de comparaison. Plus de 1200 bibliothèques participent depuis 2000, et ce sont les réponses de près de 1 300 000 répondants qui ont pu être collectées. C'est donc un outil connu et reconnu par une communauté de plus en plus grande. Les données démographiques permettent d'extraire des informations précises selon les profils des répondants, par exemple des enseignants-chercheurs. Autre avantage considérable quand on considère le temps de traitement des enquêtes de satisfaction traditionnelles, l'ARL offre un outil de récolte, de stockage, de traitement et de diffusion des données. En effet, une fois l'enquête close, l'association fournit un rapport dans un délai de quelques jours après la fermeture de l'enquête et un fichier CSV avec l'ensemble des réponses est fourni. Enfin, l'outil LibQUAL+ s'inscrit dans une démarche d'évaluation dans le temps. Les questions demeurent inchangées depuis sa création, et cela permet pour une bibliothèque de faire des analyses évolutives à la fréquence qu'elle souhaite.

Avec ces atouts viennent des points faibles. LibQUAL+ est un outil robuste, mais aussi rigide⁷⁸. En dehors de cinq éléments que l'on peut sélectionner à partir d'une liste, la personnalisation du questionnaire selon ses besoins n'est pas possible. Inchangé depuis 2000, il n'a pas non plus intégré des nouvelles questions fondamentales dans le paysage des bibliothèques de l'ESR français aujourd'hui, comme les horaires d'ouverture, les dépôts d'archives ouvertes etc. La forme de l'enquête avec ses trois valeurs et sa notation sur 9 apparaît également comme peu intuitive, ce qui se traduit par un taux d'abandon important et une difficulté à traduire réellement la satisfaction d'un service ou d'un autre⁷⁹. Alors comment mobiliser et tirer des enseignements ? A l'Université Polytechnique Hauts-de-France, des cartes à jouer reprenant quatre items importants de LibQUAL+ autour de l'impact sur la réussite étudiante ont été distribués. Le but était de susciter des

⁷⁵ https://www.libqual.org/about/about_lq/general_info_french [consulté le 24/01/2020]

⁷⁶ BRODKOM, Frédéric. Évaluer les attentes et perceptions : l'outil LibQUAL +®, ses avantages et ses limites. Dans : TOUITOU, Cécile (dir.), *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2016, p. 119-127. [Consulté le 25 février 2020]. ISBN 978-2-37546-091-7. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/pressesenssib/5748>.

⁷⁷ Voir par exemple le site de la communauté francophone: <http://libqual-fr.pbworks.com/w/page/11288887/Accueil> [consulté le 24/01/2020]

⁷⁸ ALARCON, Nicolas. 4. LibQUAL+®, une enquête de satisfaction atypique. Dans : EVANS, Christophe (dir.), *Mener l'enquête : Guide des études de publics en bibliothèque* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2010, p. 99-102. [Consulté le 25 février 2020]. ISBN 978-2-37546-035-1. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/pressesenssib/582>.

⁷⁹ BRODKOM, Frédéric. Évaluer les attentes et perceptions : l'outil LibQUAL +®, ses avantages et ses limites. Dans : TOUITOU, Cécile (dir.), *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2016, p. 119-127. [Consulté le 25 février 2020]. ISBN 978-2-37546-091-7. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/pressesenssib/5748>.

réactions, de mobiliser sur l'enquête en cours et de proposer des plans d'action associés aux commentaires reçus⁸⁰. Suite à l'enquête menée au printemps 2018, un document de restitution⁸¹ a par ailleurs été publié, illustrant les retours sur l'enquête mais également beaucoup de verbatims, auxquels la bibliothèque adresse des réponses. Ainsi, LibQUAL+ est un outil d'enquête quantitative traitant de la qualité d'un service, mais il n'est qu'une étape dans une démarche de l'évaluation de la qualité du service. Il permet de soulever des points d'attention, et de générer d'autres processus d'enquêtes qualitatives, comme des focus groupes pour comprendre les processus et usages en œuvre⁸² derrière telle ou telle notation.

Face à la difficulté d'évaluer, nous constatons la capacité des professionnels à se mettre ensemble afin de réfléchir pour retravailler les enquêtes et les outils, avec un travail considérable des associations afin d'adapter les systèmes des enquêtes nationaux aux nombreuses évolutions que connaît le paysage des bibliothèques en France. Malgré les difficultés et la rigidité de ces systèmes, il existe un attachement, une reconnaissance de l'intérêt de toutes ces données collectées. Mais il y a également une véritable volonté de travailler sur d'autres outils, d'autres méthodes, permettant une évaluation plus souple et plus agile, au gré des différents projets menés, ponctuant chaque année la vie d'un établissement.

Cette première partie avait pour objectif de présenter un état des lieux des enjeux autour de l'évaluation dans le paysage des bibliothèques en France ainsi que de ses acteurs. On le voit, les outils d'enquêtes nationaux, s'ils ont des défauts, permettent un niveau de profondeur et un historique des données remarquables. Ces données ne sont toutefois pas toujours aussi mobilisables comme on pourrait le souhaiter, et beaucoup de bibliothèques tentent de contourner la rigidité de ces systèmes d'enquêtes par de l'éditorialisation, la construction de leurs propres indicateurs et l'utilisation d'outils complémentaires. Ce tour d'horizon français achevé, nous souhaitons explorer quelques modèles étrangers, afin de comparer leurs pratiques et méthodes d'évaluation et en tirer des sources d'inspiration.

⁸⁰ Entretien avec Nelly Sciardis, directrice-adjointe, SCD de l'Université Polytechnique Hauts-de-France, le 16/04/2019

⁸¹ <https://www.uphf.fr/SCD/sites/default/files/pdf/retour-enquete-satisfaction-bu-2018-libqualplus.pdf> [consulté le 24/01/2020]

⁸² Entretien avec Cécile Toutou, responsable Mission Marketing, Bibliothèque de Sciences Po Paris, le 14/01/2020

ET AILLEURS, COMMENT FAIT-ON ? TOUR D'HORIZON DES PRATIQUES ET REFLEXIONS AUTOUR DE L'ÉVALUATION À L'ÉTRANGER

Dans cette partie, l'objectif n'est pas de présenter de manière exhaustive des systèmes d'évaluation à l'étranger, mais de présenter des initiatives fortes et des projets remarquables pour permettre à l'évaluation de représenter les réalités complexes du terrain et l'impact des bibliothèques sur la population desservie. Après la présentation de quelques systèmes d'évaluation en Europe et outre-Atlantique, nous nous étudierons certains rapports d'activité et sur le rôle essentiel joué par les associations de professionnels. Enfin, présenterons trois pistes de travail ayant vocation à être réemployées par un nombre important de bibliothèques.

A LA DECOUVERTE D'AUTRES SYSTEMES D'EVALUATION

En Amérique du Nord

Aux Etats-Unis

Aux Etats-Unis, il n'existe pas d'enquête annuelle fournissant des données sur tous les types de bibliothèques, comme l'indique l'American Library Association (ALA) sur un Libguide dédié⁸³. On peut néanmoins retrouver sur le site de l'ALA des chiffres clefs. Ainsi, il existe aux Etats-Unis, selon les chiffres de 2018, 116 867 bibliothèques, dont 9 057 bibliothèques publiques et 3 094 bibliothèques dites "universitaires", ce qui semble peu au regard des 98 460 bibliothèques scolaires et des 5 150 bibliothèques spécialisées.

Il existe en revanche une enquête pour les bibliothèques publiques depuis 1988, portée par l'*Institute of Museum and Library Services*, organisme indépendant créé en 1996 par le gouvernement fédéral⁸⁴. Situé à Washington, l'IMLS est également en charge de la diffusion des données sur son portail⁸⁵. Il propose l'accès à l'ensemble des données⁸⁶ sous différents formats⁸⁷, de la documentation autour de l'enquête, un rapport annuel⁸⁸ et il est également possible d'obtenir une infographie

⁸³ <https://libguides.ala.org/numberoflibraries> [consulté le 30/01/2020]

⁸⁴ https://en.wikipedia.org/wiki/Institute_of_Museum_and_Library_Services [consulté le 30/01/2020]

⁸⁵ <https://www.ims.gov/research-evaluation/data-collection/public-libraries-survey> [consulté le 30/01/2020]

⁸⁶ Pour l'enquête 2017 sur les données 2016, l'ensemble des indicateurs est fourni à cette adresse; https://www.ims.gov/sites/default/files/fy2017_pls_data_file_documentation.pdf [consulté le 04/02/2020]

⁸⁷ <https://www.ims.gov/research-evaluation/data-collection/state-library-administrative-agency-survey> [consulté le 30/01/2020]

⁸⁸ <https://www.ims.gov/sites/default/files/publications/documents/public-libraries-united-states-survey-fiscal-year-2016.pdf> [consulté le 04/02/2020]

présentant les indicateurs principaux pour chaque Etat et la répartition des annexes par type de zone géographique⁸⁹.⁹⁰

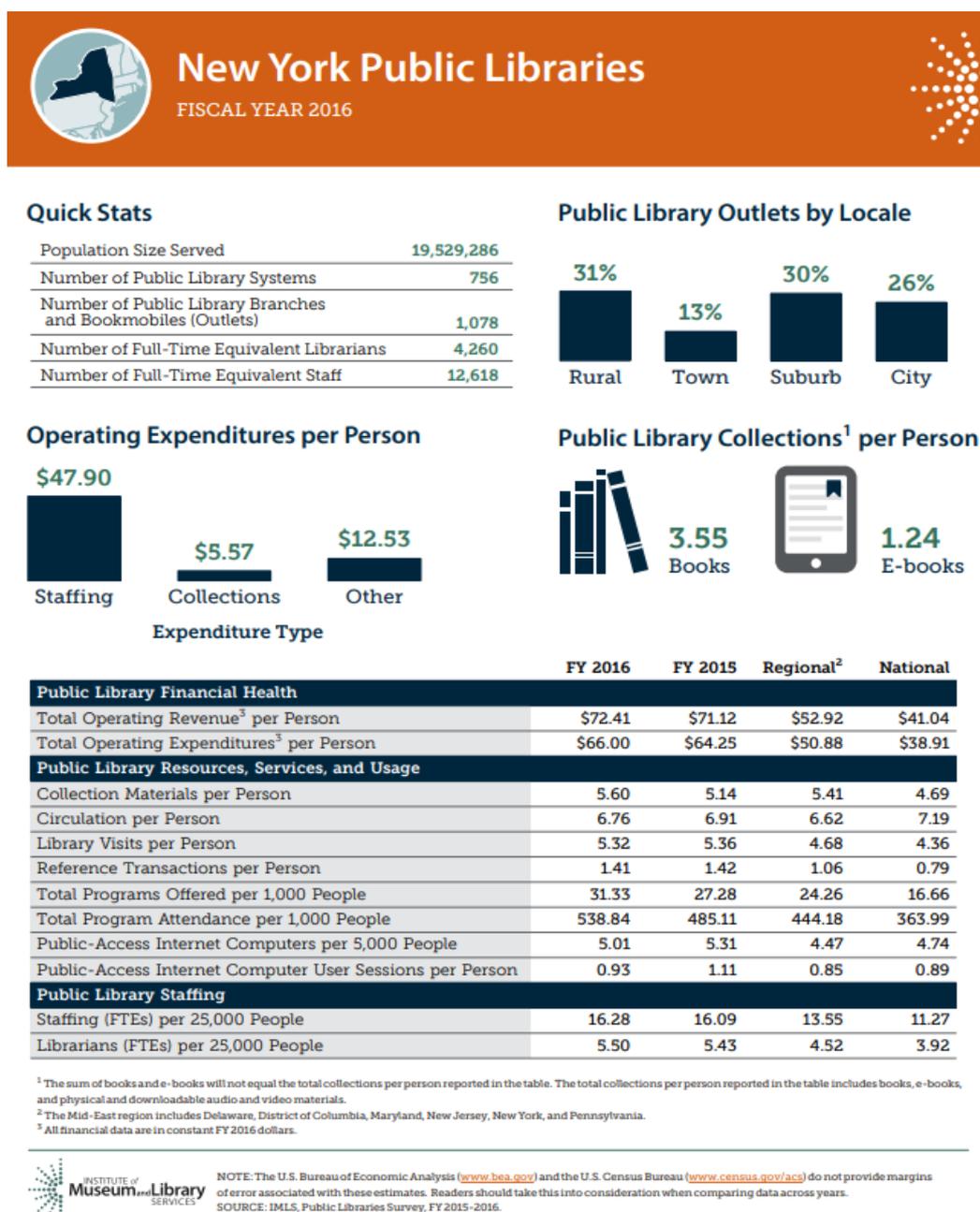


Figure 11 Exemple de fiche descriptive pour l'Etat de New-York

Il est également possible de comparer les résultats de chaque bibliothèque à l'aide de plusieurs filtres, de partager ou de télécharger les résultats obtenus⁹¹. L'IMLS recense également un ensemble de bourses et de formation pour permettre

⁸⁹ On remarquera ainsi la distinction dans l'exemple ci-dessous la distinction par taille de ville, la présence de bibliothèques en périphérie urbaine ou en zone rurale.

⁹⁰ <https://www.imls.gov/research-evaluation/data-collection/public-libraries-survey/explore-pls-data/pls-data/fy-2016-state-profiles> [consulté le 04/02/2020]

⁹¹ <https://www.imls.gov/labs/search-compare/index> [consulté le 04/02/2020]

aux bibliothèques de recevoir des certifications ou aux personnels de continuer à se former et à s'améliorer sur les questions liées à l'évaluation⁹².

Figure 12 Portail de consultation des données de l'IMLS

L'autre grand acteur de l'évaluation des bibliothèques américaines est l'*Association of Research Libraries*⁹³. Composée de la majorité des bibliothèques et centres d'archives des universités publiques ou privées, ainsi que de celles des agences gouvernementales, l'ARL administre l'enquête annuelle, l'*Annual Library Statistics*, décrivant les collections, les dépenses, les ressources humaines et les services de ses membres depuis 1961⁹⁴. Cette tradition d'évaluation au sein de ces bibliothèques est par ailleurs très ancienne, puisque ces données sont collectées et publiées annuellement depuis 1907⁹⁵ et une compilation de ces données a par ailleurs été effectuée en 1990⁹⁶. En revanche, les données des enquêtes menées ces dernières années ne sont pas librement accessibles, elles le sont uniquement après identification ou sur paiement pour une version papier ou en ligne⁹⁷. Il est en revanche possible de se documenter gratuitement sur l'enquête menée grâce aux aides fournies pour remplir l'enquête, qui sont elles librement accessibles⁹⁸. On peut

⁹² <https://www.imls.gov/grants/grant-programs> [consulté le 04/02/2020]

⁹³ <https://www.arl.org/who-we-are/> [consulté le 04/02/2020]

⁹⁴ <http://www.arlstatistics.org/about> [consulté le 30/01/2020]

⁹⁵ Connues sous le nom de "Gerould Statistics", elles ont été compilées par James Gerould, fondateur de l'ARL Statistics en 1932.

⁹⁶ http://www.libqual.org/documents/admin/2012/1990_Stubbs_Molyneux_MRGuide.pdf [consulté le 04/02/2020]

⁹⁷ <https://www.arl.org/wp-content/uploads/2019/10/ARL-Statistics-pricing-2020.pdf> [consulté le 04/02/2020]

⁹⁸ <http://www.libqual.org/documents/admin/19webinstruct.pdf> [consulté le 04/02/2020]

ainsi remarquer le format plutôt court de l'enquête (pas plus de 30 questions⁹⁹), chaque champ étant défini et disposant d'un espace permettant d'ajouter des notes de bas de page.

S'il n'est pas possible d'observer les différentes fonctionnalités autour de l'accès aux données pour les membres, il est possible de constater l'usage qu'il peut en être fait grâce au travail poussé de certaines bibliothèques. Ainsi, les bibliothèques universitaires de Washington travaillent beaucoup sur l'évaluation, et elles ont diffusé une étude comparant leurs propres résultats par rapport à la moyenne des bibliothèques membres de l'ARL¹⁰⁰. Elles ont également mis en place un véritable service dédié¹⁰¹, qui mène plusieurs projets d'évaluation quantitative et qualitative, par exemple sur l'utilisation des espaces¹⁰², les horaires ou encore les usages¹⁰³. L'ensemble de leurs travaux et restitutions est par ailleurs accessible en libre accès sur leur compte Tableau¹⁰⁴.

Au Québec

Pour le cas du Québec, nous avons choisi de restreindre notre champ d'étude à deux bibliothèques spécifiques, la Bibliothèque et les Archives nationales du Québec¹⁰⁵ (BAnQ) et la bibliothèque de l'Université McGill¹⁰⁶. Pour ces deux bibliothèques, nous avons eu l'opportunité de nous adresser à deux responsables de l'évaluation dans leurs établissements, nous permettant de nous faire une idée précise des politiques d'évaluation appliquées.

Concernant les bibliothèques publiques, le ministère de la Culture et des Communications du Québec (MCC) administre depuis 1961 l'Enquête annuelle sur les bibliothèques publiques. Ainsi, généralement au printemps, les bibliothèques publiques autonomes (BPA), les centres régionaux de services aux bibliothèques publiques (CRSBP) et la BAnQ complètent l'Enquête annuelle par le biais d'un formulaire en ligne, dans un délai de six semaines. Le rôle de la BAnQ dans la collecte et la diffusion des données a été acté en 2007 :

En 2007, une entente intervient entre le ministère de la Culture et des Communications (MCC), la BAnQ et l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) pour favoriser la production, la diffusion, la conservation et l'analyse de statistiques standardisées sur les bibliothèques publiques québécoises qui soient en adéquation avec les normes internationales (...) La BAnQ diffuse rapidement les données recueillies dans StatBib (...). BAnQ rend disponible

⁹⁹ <http://www.arlstatistics.org/documents/admin/19arlstatistics.pdf> [consulté le 04/02/2020]

¹⁰⁰ <https://www.lib.washington.edu/assessment/statistics/uw-libraries-arl-peer-comparisons-2018> [consulté le 04/02/2020]

¹⁰¹ <https://www.lib.washington.edu/assessment> [consulté le 04/02/2020]

¹⁰² <https://public.tableau.com/profile/uw-libraries.assessment#!/vizhome/GMMDraft2/Dashboard1> [consulté le 04/02/2020]

¹⁰³ <https://public.tableau.com/profile/uw-libraries.assessment#!/vizhome/LibrariesHoursDashboard/Dashboard1> [consulté le 04/02/2020]

¹⁰⁴ <https://public.tableau.com/profile/uw-libraries.assessment#!/> [consulté le 04/02/2020]

¹⁰⁵ <https://www.banq.qc.ca/accueil/> [consulté le 28/02/2020]

¹⁰⁶ <https://www.mcgill.ca/library/> [consulté le 28/02/2020]

également une fiche sommaire pour chacune des bibliothèques et produit au besoin un tableau sommaire des statistiques générales et des infographies.¹⁰⁷

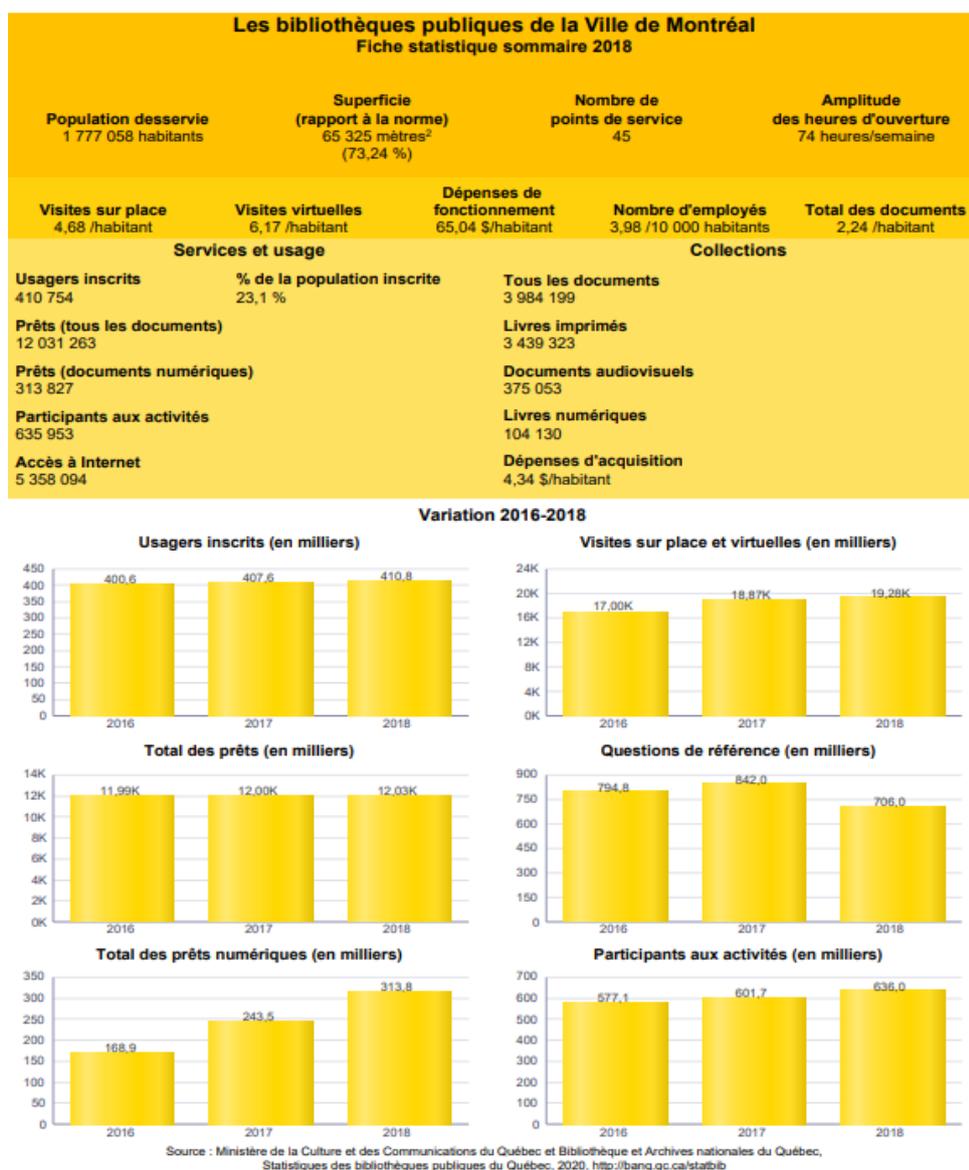


Figure 13 Exemple de fiche pour les bibliothèques publiques de la Ville de Montréal

L'ensemble des données, les informations sur l'enquête ou ses évolutions ainsi que la liste des données demandées est disponible sur une page "Services" de la BanQ¹⁰⁸. Au niveau des données d'activité, il existe une grande similarité avec les informations demandées par le SLL, l'enquête est d'ailleurs fondée sur la norme ISO 2789, à la différence que la plupart des totaux sont calculés de manière automatique, ce qui doit faciliter la saisie.

¹⁰⁷ Entretien avec Jenny Desjardins, bibliothécaire, BanQ, le 16/01/2020

¹⁰⁸ https://www.banq.qc.ca/services/services_professionnels/milieux_doc/statistiques/enquete_annuelle/index.html [consulté le 04/02/2020]

L'outil Statbib¹⁰⁹ quant à lui propose au travers d'une interface claire de sélectionner un grand nombre de paramètres et de types de données à consulter, afin de permettre plusieurs comparaisons. Le résultat des comparaisons et critères demandés s'affiche sous forme d'un tableau, qui est lui-même personnalisable. Ces données sont par la suite téléchargeables ou transposables sur Excel.

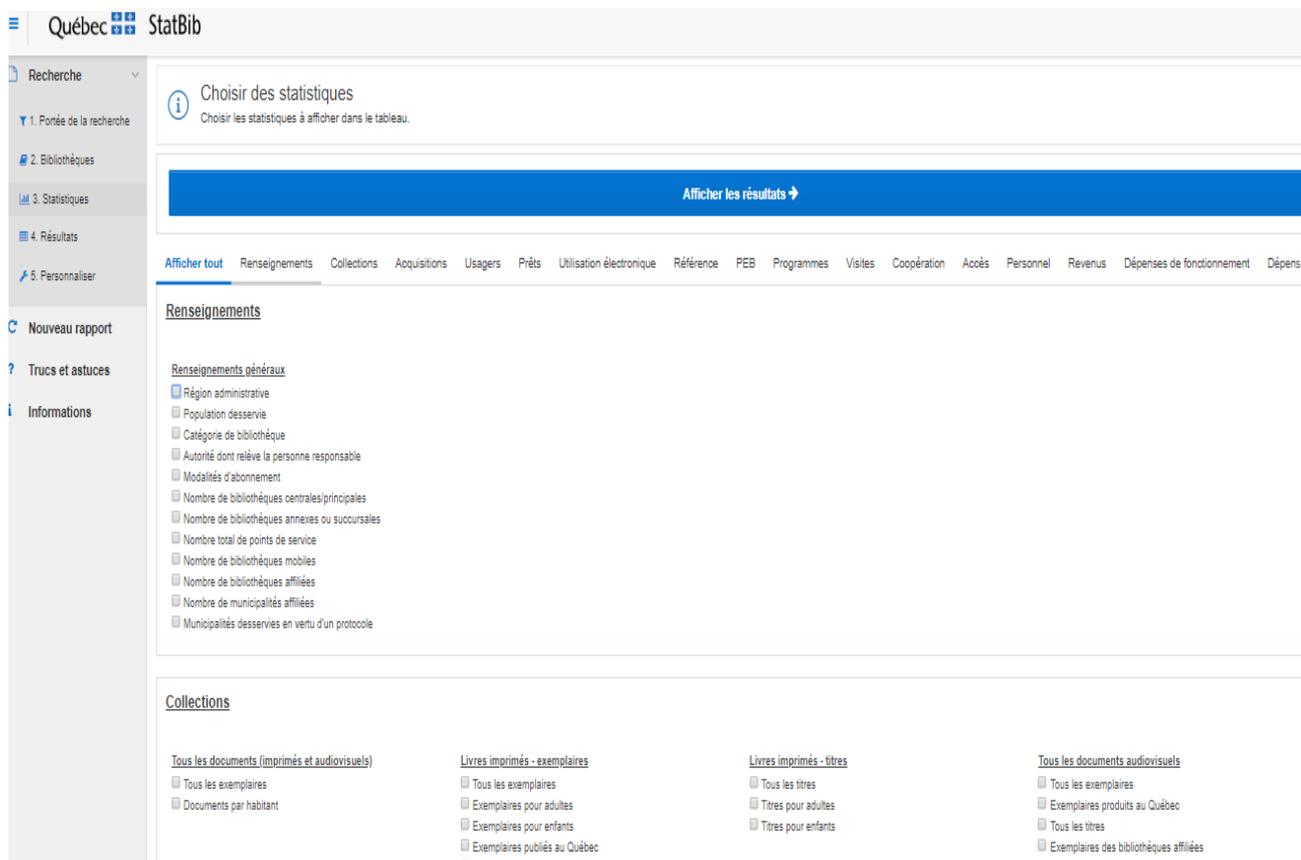


Figure 14 Portail de consultation StatBib

Une aide ainsi qu'un webinaire sont accessibles en permanence sur le portail de la BanQ, et s'il n'existe pas de sessions de formation régulières, l'équipe des Services aux milieux documentaires assure une aide au quotidien pour la saisie du formulaire¹¹⁰.

Par ailleurs, l'évaluation est considérée depuis longtemps au Québec comme un levier permettant un plaidoyer efficace et une valorisation des services rendus par une bibliothèque à sa communauté. Ainsi, dès 1974 paraît un document intitulé : "Normes pour les bibliothèques municipales". Il s'agissait d'indiquer les normes de services attendus pour les bibliothèques subventionnées. Ce document initial connaîtra cinq refontes, grâce à un travail de collaboration entre l'Association des bibliothèques publiques du Québec, la Bibliothèque et Archives nationales du Québec et le Réseau BIBLIO ; la dernière date de 2019. Intitulé "Lignes directrices

¹⁰⁹ [https://applications.banq.qc.ca/apex/f?p=306:1:::~](https://applications.banq.qc.ca/apex/f?p=306:1:::) [consulté le 04/02/2020]

¹¹⁰ Entretien avec Jenny Desjardins, bibliothécaire, BanQ, le 16/01/2020

pour les bibliothèques publiques du Québec 2019”¹¹¹, il est librement accessible en ligne et présente six objectifs principaux :

- “Guider l’élaboration d’un projet de bibliothèque publique en se référant aux standards nationaux et internationaux actuels en matière de ressources et de services ;
- Évaluer les services et les ressources d’une bibliothèque publique en les comparant à ces standards ;
- Fixer des cibles d’amélioration ;
- Développer et adopter les meilleures pratiques en matière de gestion d’une bibliothèque publique et d’offre de services et de ressources à la population ;
- Planifier l’évolution de la bibliothèque publique pour répondre aux besoins futurs ;
- Constituer un cadre de référence qui assure l’équité des services et des ressources sur tout le territoire québécois.”

Composées de onze chapitres traitant des thématiques fortes liées à la lecture publique, comme les ressources, les partenariats, la communication ou encore les services, ces lignes directrices suggèrent à la fin de chaque chapitre des indicateurs de performance et des ressources documentaires liées. Ainsi si l’on prend l’exemple du chapitre “Services”, plusieurs indicateurs sont suggérés :

- heures d’ouverture par semaine ;
- pourcentage d’usagers inscrits ;
- entrées par habitant ;
- visites virtuelles par habitant ;
- prêts de documents par habitant ;
- utilisation des ressources numériques ;
- pourcentage des documents pour enfants dans les prêts ;
- documents empruntés par 1 000 habitants ;
- questions de référence par habitant ;
- participations aux activités (animation, conférences, formation, etc.) par habitant ;
- satisfaction des usagers.

Il est ainsi intéressant de constater que si les Lignes directrices présentent ces indicateurs comme des indicateurs de performance, la plupart étant d’ailleurs directement pris de la norme ISO 11620, aucun indicateur d’efficacité n’est suggéré. Il semblerait ainsi que les Lignes directrices insistent davantage sur l’engagement et la satisfaction de la communauté desservie.

¹¹¹ http://lignesdirectricesbiblioquebec.ca/pdf/lignes_directrices_biblio_2019.pdf [consulté le 04/02/2020]

Des aides et tableaux récapitulatifs permettent en annexe au bibliothécaire de disposer d'exemples et de travailler à l'amélioration de la qualité de ses services de manière autonome. Ces outils ont d'ailleurs été élaborés comme un véritable "outil de planification" et sont publiés en lien avec un outil de simulation¹¹² permettant de " (...) chiffrer les principales ressources requises en fonction de la taille d'une population déterminée, que ce soit en vue d'un projet de construction, d'un agrandissement, d'un projet de rénovations ou tout simplement dans une perspective d'autodiagnostic annuel ou ponctuel"¹¹³

Pour les bibliothèques universitaires canadiennes, contrairement aux bibliothèques de lecture publique, il n'existe pas à l'heure actuelle de système d'enquête unique avec un formulaire identique à toutes les bibliothèques universitaires¹¹⁴. Ainsi, il existe quatre formulaires différents¹¹⁵ élaborés par la Canadian Association of Research Libraries (CARL). Par exemple Giovanna Badia, en charge de l'évaluation pour la bibliothèque de l'Université de McGill, envoie chaque année les statistiques à la CARL, où elles sont diffusées ensuite sous forme de tableaux¹¹⁶, ainsi qu'au Bureau de Coopération Interuniversitaire¹¹⁷ (Bci), regroupement d'universités québécoises. Ce Bureau travaille sur de nombreux projets communs, dont l'évaluation et il diffuse également les statistiques des bibliothèques québécoises¹¹⁸. En dehors de ces statistiques, les bibliothèques universitaires sont libres de procéder à d'autres opérations d'évaluation.

Ainsi à McGill, en dehors de l'enquête LibQUAL+ menée presque chaque année, est menée en plus une opération dite le "Census Day"¹¹⁹. Ce jour-là, toutes les personnes qui entrent à la bibliothèque (étudiants, chercheurs ou simples visiteurs) voient leur carte d'entrée scannée ou doivent décliner leur statut sur un formulaire papier. L'objectif est d'observer qui utilise les différents sites de la bibliothèque pendant 24 heures. Autre opération, peut-être plus originale, les "Practicum Pause"¹²⁰, qui consistent en une série d'entretiens d'étudiants ou de chercheurs de l'Université en stage ou en service civique à la bibliothèque de McGill. Ces entretiens permettent aux personnes interrogées de valoriser le travail effectué à la bibliothèque ainsi que l'expérience qu'ils en retirent. C'est donc un outil de communication sur l'impact positif de la bibliothèque sur leur réussite personnelle et/ou professionnelle.

¹¹² http://lignesdirectricesbiblioquebec.ca/outil_de_simulation.php [consulté le 04/02/2020]

¹¹³ http://lignesdirectricesbiblioquebec.ca/a_propos.php [consulté le 04/02/2020]

¹¹⁴ Entretien avec Giovanna Badia, *assessment librarian*, Bibliothèque de l'Université de McGill, le 04/02/2020

¹¹⁵ <http://www.carl-abrc.ca/measuring-impact/statistics/> [consulté le 06/02/2020]

¹¹⁶ http://www.carl-abrc.ca/wp-content/uploads/2019/12/CARL-ABRC_Stats_Pub_2017-18.pdf [consulté le 07/02/2020]

¹¹⁷ <http://www.bci-qc.ca/a-propos/mission-et-services/> [consulté le 07/02/2020]

¹¹⁸ <http://www.bci-qc.ca/wp-content/uploads/2020/02/Statistiques-generales-des-bibliotheques-universitaires-Quebecoises-2018-2019-publication.pdf> [consulté le 07/02/2020]

¹¹⁹ <https://news.library.mcgill.ca/census-day-2018-mcgill-library/> [consulté le 07/02/2020]

¹²⁰ <https://news.library.mcgill.ca/tag/practicum-pause/> [consulté le 07/02/2020]

En Europe : les cas allemand, anglais et espagnol

En Allemagne

Le cas allemand s'avère être un cas d'étude particulièrement intéressant. En 2012, le paysage des bibliothèques allemandes était composé comme suit, d'après les statistiques de bibliothèques allemandes (*Deutsche Bibliotheksstatistik*)¹²¹:

- Près de 4 000 bibliothèques de lecture publique
- Environ 4000 bibliothèques confessionnelles
- 304 bibliothèques d'hôpitaux
- Une quarantaine de bibliothèques de *Land* ou régionales
- 79 bibliothèques universitaires

-129 bibliothèques des *Fachhochschule*, instituts spécialisés dans l'Enseignement Supérieur.

En termes d'acteurs, nous pouvons en évoquer deux principaux: l'association des bibliothèques allemandes (*Deutscher Bibliotheksverband*) et le service central des bibliothèques du Rhénanie du Nord-Westphalie (*Hochschulbibliothekszenrum des Landes Nordrhein-Westfalen*, hbz). Ce dernier effectue un travail très important auprès des différentes bibliothèques allemandes, en fournissant différents outils et services, comme un catalogue commun, le " hzb Union Catalogue" ou une interface unique de consultation de plusieurs bases de données "Digibib"¹²². C'est également ce service qui gère la collecte des statistiques des bibliothèques allemandes et autrichiennes¹²³. Dans le cadre du consortium KNB¹²⁴ (pour *Kompetenznetzwerk für Bibliotheken*, ou "Réseau de compétences pour les bibliothèques"), réseau national d'institutions indépendantes visant à promouvoir les ressources et services des bibliothèques allemandes en Allemagne et à l'étranger¹²⁵, un projet ambitieux, le projet BIX (pour *Der Bibliotheksindex*¹²⁶) fut mené, de 1999 à 2015. Il s'agissait de travailler sur des indicateurs pour les bibliothèques publiques et universitaires. La démarche se caractérise par le fait que quatre dimensions communes,¹²⁷ s'appuyant sur la norme ISO 11620, aux deux types d'établissements ont été identifiées :

- "Services" ;
- "Usage" ;

¹²¹ Mittler, Elmar. « Un aperçu des bibliothèques du futur en Allemagne ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2012, n° 1, p. 71-77. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-01-0071-001>>. ISSN 1292-8399.

¹²² <https://www.digibib.net/session/genlogin?LOCATION=EXTERN&LANGUAGE=en> [consulté le 29/01/2020]

¹²³ <https://www.hbz-nrw.de/produkte/bibliotheksstatistik> [consulté le 29/01/2020]

¹²⁴ <https://bibliotheksportal.de/> [consulté le 29/01/2020]

¹²⁵ <https://bibliotheksportal.de/english/library-portal/> [consulté le 29/01/2020]

¹²⁶ <http://www.bix-bibliotheksindex.de/en/about-us.html> [consulté le 29/01/2020]

¹²⁷ <http://www.bix-bibliotheksindex.de/en/project-info/dimensions.html> [consulté le 31/01/2020]

-“Efficacité/Efficience” ;

-“Développement” ;

En tout, les données de près de 2000 bibliothèques publiques et de 240 bibliothèques universitaires ont été utilisées pour construire ces indicateurs. Ces bibliothèques sont divisées en cinq groupes pour les bibliothèques publiques¹²⁸ et en trois groupes pour les bibliothèques universitaires¹²⁹.

Si l'on regarde désormais les différents indicateurs retenus, il peut être intéressant de constater les différences entre les indicateurs retenus pour les bibliothèques de lecture publique et ceux pour les bibliothèques universitaires.

Pour la dimension cible “Services”, le premier indicateur retenu pour les bibliothèques publiques est “unités matérielles par personne”¹³⁰ tandis que celui pour les bibliothèques universitaires est “Nombre de places assises pour 1000 usagers”¹³¹.

Toujours dans la catégorie “Services”, on retrouve la donnée “nombre d’heures d’ouverture par semaine” pour les bibliothèques universitaires, tandis qu’elle n’existe pas pour les bibliothèques publiques dans la dimension “Services”, mais dans la dimension “Usages” sous la forme “Nombre total d’heures d’ouverture sur une année pour 1000 personnes”. Dans la dimension “Usages” pour les bibliothèques universitaires, les visites physiques et virtuelles sont distinguées, et est également compté le nombre d’usagers participant aux formations pour 1000 personnes. Indicateur plus original en revanche, l’“immediate media availability” c’est à dire le nombre de ressources disponibles sans nécessité de réservation ou de PEB.

Pour la dimension “efficience”, les différences sont là encore intéressantes à observer. Si dans la lecture publique, on se concentre sur l’accueil et les usages (budget d’acquisition rapporté au prêt, nombre de visiteurs par heure d’ouverture...), dans les bibliothèques universitaires, c’est la productivité des processus de travail qui est relevée, à la fois dans le traitement des ressources et dans les prêts. Ce qui laisserait penser que l’on est plus dans l’efficience en bibliothèque universitaire qu’en bibliothèque municipale.

Enfin, la dimension “développement” permet de mettre en valeur dans les deux types d’institutions l’investissement fourni à la bibliothèque, notamment pour les bibliothèques universitaires le budget de l’université dévolu à la bibliothèque, ainsi que la formation des personnels. Un indicateur pour les bibliothèques universitaires, issu de la norme ISO 11620 a été retenu : “ Pourcentage du Personnel de la Bibliothèque affecté à la Fourniture et au développement de Services Électroniques ”. A l’heure du questionnement sur l’évaluation des compétences et tâches demandées aux bibliothécaires, réfléchir à des indicateurs de ce type, fondés sur les

¹²⁸ <http://www.bix-bibliotheksindex.de/en/project-info/peer-groups/public-libraries.html> [consulté le 31/01/2020]

¹²⁹ <http://www.bix-bibliotheksindex.de/en/project-info/peer-groups/academic-libraries.html> [consulté le 31/01/2020]

¹³⁰ La norme ISO 11620 traduit “per capita” par “par personne” et la norme ISO 2789 traduit les unités de collections par “unités matérielles”.

¹³¹ <http://www.bixbibliotheksindex.de/en/projectinfo/indikatoren/wissenschaftlichebibliotheken.html> [consulté le 31/01/2020]

services électroniques tels que définis dans la norme ISO 11620¹³², nous apparaît être une piste intéressante sur laquelle nous reviendrons.

Ainsi, à partir de ces quatre dimensions, chaque bibliothèque allemande voit ses indicateurs additionnés puis divisés par le nombre d'indicateurs de chaque dimension. Ce résultat est ensuite traduit en pourcentages. Cela permet de créer trois groupes permettant à chaque bibliothèque allemande de se situer sur chaque dimension par rapport aux autres bibliothèques de son groupe. Si ce projet s'est terminé nous l'avons dit en 2015 faute de solution viable pour son hébergement et son financement¹³³, il n'en demeure pas moins fort intéressant par les questions qu'il a pu poser et ses différentes propositions, notamment autour des quatre dimensions communes aux bibliothèques publiques et universitaires.

¹³² La norme ISO 11620 définit les services électroniques comme suit : "service de bibliothèque fourni via des moyens électroniques par des serveurs locaux ou via les réseaux

Note 1 à l'article : Les services électroniques de bibliothèque comprennent le catalogue en ligne, le site de la bibliothèque, la collection électronique, le prêt électronique, la fourniture électronique de document (par l'intermédiaire de la bibliothèque), un service de référence électronique, la formation des usagers par des moyens électroniques, les services pour les appareils mobiles, les services à usage interactif (y compris les services sur les réseaux sociaux), et l'accès à l'internet proposé par la bibliothèque.

Note 2 à l'article : Cela ne comprend pas la réservation de services physiques (salles ou visites de la bibliothèque par exemple) par des moyens électroniques."

¹³³ <http://www.bix-bibliotheksindex.de/en/news.html> [consulté le 31/01/2020]

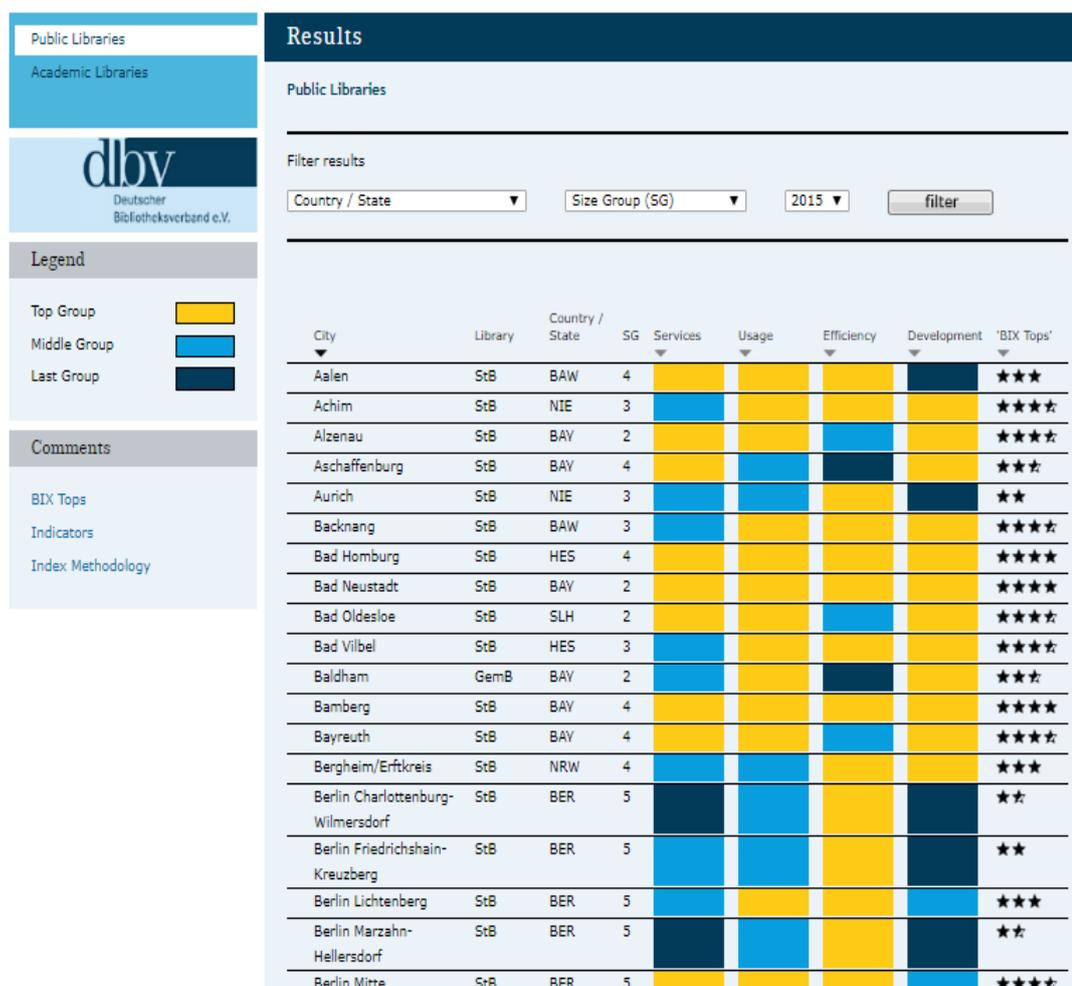


Figure 15 Répartition des bibliothèques publiques allemandes selon les trois groupes élaborés par dbv

Au Royaume-Uni

Le LISU (*Library and Information Statistics Unit*), créé par la British Library, est un centre de recherche et d'information sur les bibliothèques et pour les bibliothécaires, hébergé à l'université de Loughborough. Composé d'une équipe de chercheurs, de statisticiens et de personnels administratifs, le centre visait à donner un aperçu complet du monde des bibliothèques et des enjeux qui pouvaient le traverser. Il produisait jusqu'en 2015 un rapport annuel sur les statistiques des bibliothèques, et visait également à fournir des éléments de contexte et de réflexion dans le contexte plus large de l'institution universitaire notamment¹³⁴, mais pas seulement. Ainsi, un de ses derniers rapports diffusés portait sur l'accès à Internet dans les bibliothèques publiques¹³⁵ et son "Digest statistics" (chiffres clés) présentait les données des différents acteurs culturels anglais, incluant les musées et les archives¹³⁶. Le LISU était également chargé de la collecte et de la fourniture des

¹³⁴ SUMSION, John. University library statistics from LISU. *Library Management* [en ligne]. Mai 1997, Vol. 18, n° 3, p. 163-168. DOI 10.1108/01435129710166491.

¹³⁵ <https://www.lboro.ac.uk/microsites/infosci/lisu/maiple/pubs.html> [consulté le 31/01/2020]

¹³⁶ <https://www.lboro.ac.uk/microsites/infosci/lisu/pages/publications/digest06.html> [consulté le 31/01/2020]

données statistiques pour d'autres grands acteurs de l'évaluation, comme *The Society of College, National and University Libraries* (SCONUL) sur lequel nous reviendrons, et de leur diffusion en accès libre¹³⁷. Il n'a cependant plus mené d'enquêtes régulières ni effectué de collecte depuis 2015. Toutes les statistiques compilées depuis la fin des années 1990 demeurent toutefois accessibles en ligne et peuvent ainsi être utilisées pour différents travaux d'analyse ou de comparaison.

The Society of College, National and University Libraries (SCONUL)

Créée en 1950, cette société vise à représenter les bibliothèques universitaires du Royaume-Uni et d'Irlande, les bibliothèques nationales mais également les bibliothèques disposant de collections remarquables¹³⁸. Parmi ses objectifs principaux, la SCONUL vise à valoriser le rôle des bibliothèques universitaires dans l'excellence de la recherche et la réussite étudiante. Il s'agit également de favoriser les échanges et la coopération entre ses membres afin de permettre de créer des services plus performants, de partager les connaissances et d'encourager les bonnes pratiques. Concernant l'évaluation, la SCONUL joue un rôle très important, puisqu'elle collecte et diffuse les données d'activité de ses 182 établissements membres. Reprenant le travail et les données collectées par le LISU, la SCONUL dispose donc des données de ces établissements de 1993 à nos jours. La collecte et la valorisation de ces données sont effectuées grâce à un *reporting tool* (outil de reporting)¹³⁹. Ce dernier permet d'extraire des rapports comparatifs¹⁴⁰ entre plusieurs institutions. En effet, après une sélection des institutions avec lesquelles on souhaite se comparer, on choisit des variables via une interface/formulaire, en demandant de prendre en compte le taux de change, et il est également possible de choisir un dénominateur. Nous pouvons par exemple choisir le nombre de visites annuelles, et nous pouvons décider de le rapporter au nombre total d'étudiants ou à la population universitaire totale. Il est également possible de sélectionner une forme de visualisation spécifique ou d'obtenir ce rapport sous format CSV ou XLS. Enfin, sous la visualisation, un tableau de bord des données demandées est également visible.

Outre ce travail de collecte, la SCONUL produit, dans le prolongement de ce qu'avait pu faire le LISU par le passé, des rapports et des analyses sur des thématiques précises mettant en valeur les données récoltées. Ainsi, le dernier rapport paru en 2019 porte sur les bibliothèques universitaires comme soutien à la recherche et il est en libre accès¹⁴¹.

Dernier élément significatif, la SCONUL est membre de plusieurs réseaux de bibliothèques, comme l'association Research Libraries UK¹⁴² (RLUK), elle-même à

¹³⁷ <https://www.lboro.ac.uk/microsites/infosci/lisu/lisu-statistics/lisu-statistics-trends.html> [consulté le 31/01/2020]

¹³⁸ <https://www.sconul.ac.uk/page/about-sconul> [consulté le 31/01/2020]

¹³⁹ <https://www.sconul.ac.uk/news/statistics-reporting-tool> [consulté le 31/01/2020]

¹⁴⁰ Voir le tutoriel proposé par SCONUL sur sa chaîne YouTube : <https://www.youtube.com/watch?v=keskMpEbsQE> [consulté le 31/01/2020]

¹⁴¹ <https://www.sconul.ac.uk/page/sconul-statistics-reports> [consulté le 31/01/2020]

¹⁴² <https://www.rluk.ac.uk/> [consulté le 30/01/2020]

l'origine d'outils communs comme le COPAC¹⁴³ (Consortium of Online Public Access Catalogues), soit un catalogue unifié donnant accès aux collections des bibliothèques de recherche du Royaume-Uni et d'Irlande, remplacé le 31 juillet 2019¹⁴⁴ par un outil de découverte : JISC Library Hub Discover¹⁴⁵) ou d'études¹⁴⁶. Elle travaille avec d'autres réservoirs de données importants. Parmi eux, il est intéressant de citer l'HESA¹⁴⁷, pour "Higher Education Statistics Agency". Cette agence est habilitée par le "*Statistics and Registration Service Act*" instauré en 2007 et l'"*Official Statistics Order*" de 2008 à collecter les données de l'enseignement supérieur¹⁴⁸ à partir de l'année 1994, les données antérieures ayant été reprises. Ces données, librement accessibles et téléchargeables en format CSV¹⁴⁹, portent à la fois sur le personnel, les étudiants, les activités proposées par les établissements interrogés¹⁵⁰ mais également sur les débouchés professionnels des étudiants¹⁵¹. Disposant d'un nombre de fournisseurs de données important, comprenant des établissements financés sur fonds publics, des établissements privés ainsi que les organismes d'enseignement supérieur du Pays de Galles¹⁵², l'HESA permet à toute bibliothèque de connaître de façon transparente et précise¹⁵³ sa population étudiante et de travailler à différents types d'évaluations complémentaires si elle le souhaite.

Ainsi, pour les bibliothèques universitaires et de recherche, le Royaume-Uni est doté d'interlocuteurs actifs et sensibilisés à la démarche d'ouverture et de diffusion des données d'activité pour pouvoir se comparer et s'évaluer dans une démarche d'enrichissement mutuel. Qu'en est-il pour les bibliothèques de lecture publique anglaises ?

¹⁴³ <https://en.wikipedia.org/wiki/Copac> [consulté le 30/01/2020]

¹⁴⁴ <http://blogs.bodleian.ox.ac.uk/history/2019/07/31/bye-bye-copac-hello-library-hub-discover/> [consulté le 30/01/2020]

¹⁴⁵ <https://discover.libraryhub.jisc.ac.uk/> [consulté le 29/01/2020]

¹⁴⁶ <https://www.rluk.ac.uk/wp-content/uploads/2019/03/Evidencing-impact-and-value-of-special-collections.pdf> [consulté le 30/01/2020]

¹⁴⁷ <https://www.hesa.ac.uk/about> [consulté le 30/01/2020]

¹⁴⁸ <https://www.hesa.ac.uk/about/regulation/official-statistics> [consulté le 30/01/2020]

¹⁴⁹ Voir par exemple les données pour l'année 2018/2019, la collecte se faisant sur une année scolaire et non une année civile: <https://www.hesa.ac.uk/news/16-01-2020/sb255-higher-education-student-statistics> [consulté le 30/01/2020]

¹⁵⁰ <https://www.hesa.ac.uk/data-and-analysis/business-community/engagement> [consulté le 30/01/2020]

¹⁵¹ <https://www.hesa.ac.uk/innovation/outcomes> [consulté le 31/01/2020]

¹⁵² <https://www.hesa.ac.uk/support/providers> [consulté le 30/01/2020]

¹⁵³ Elle le revendique d'ailleurs en tant que tel: "The Code of Practice for Statistics (Principle T3: Orderly release) states that organisations should commit to releasing their statistics in an open and transparent manner that promotes public confidence." voir <https://www.hesa.ac.uk/about/regulation/official-statistics> [consulté le 29/01/2020]

Les bibliothèques publiques

L'obtention de données d'activité sur les bibliothèques de lecture publique anglaise est un exercice plus complexe, comme l'atteste cette représentation schématique éditée par le site « Public Libraries News »¹⁵⁴.

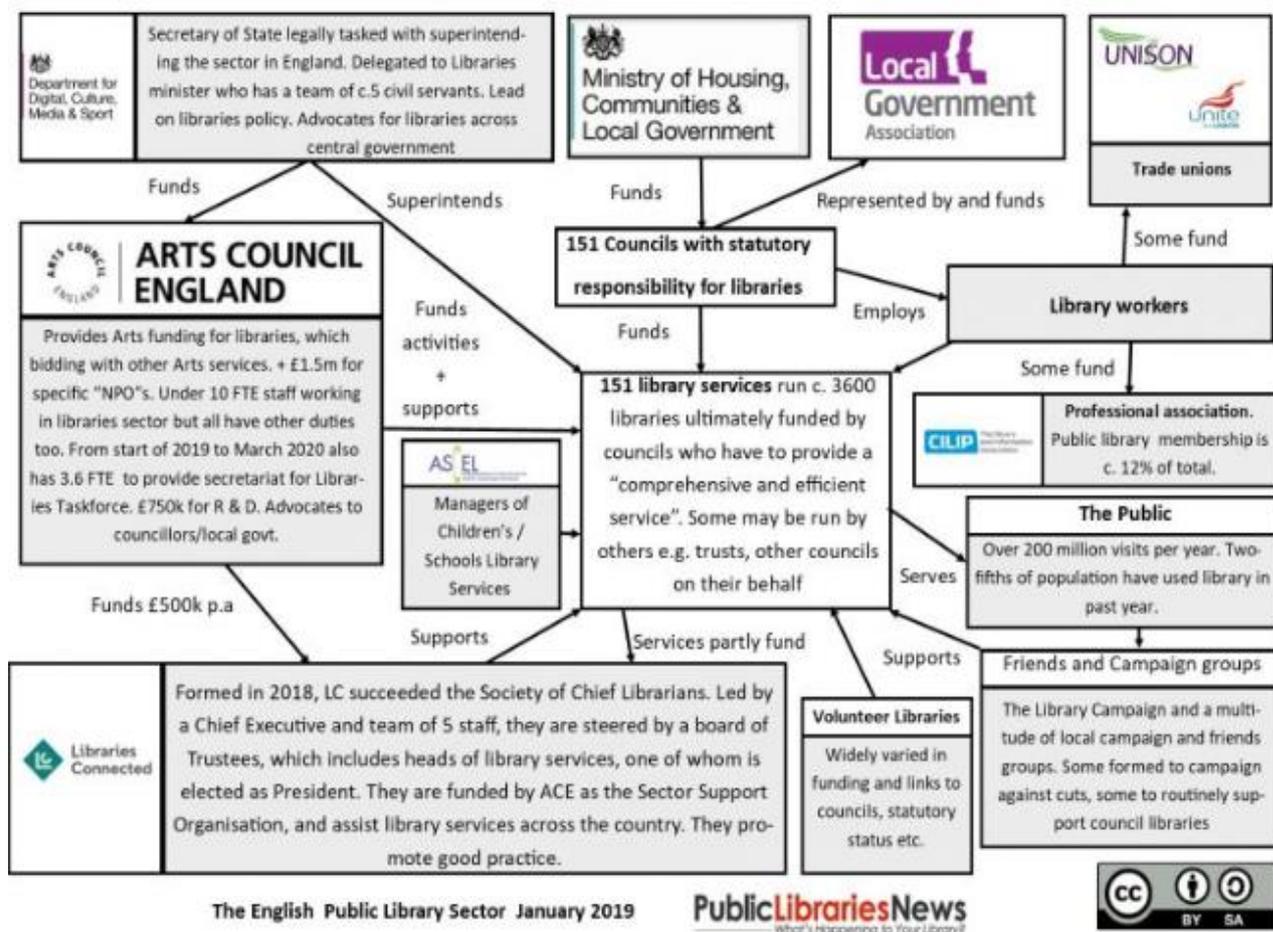


Figure 16 Schéma illustrant l'organisation des bibliothèques publiques anglaises par Public Libraries News

En effet, il existe deux sources de données : celles provenant de leur "ministère" de rattachement, le *Department for Digital, Culture, Media and Sport* (DCMS¹⁵⁵), et celles issues du *Chartered Institute of Public Finance and Accountancy*¹⁵⁶. Pour les premières, il s'agit principalement de données descriptives indiquant le type de bibliothèques, le volume des collections, les horaires d'ouverture et les évolutions en termes de services entre 2010 et 2016. Notons que les données concernant les bibliobus ne sont pas collectées. Pour les secondes, les mêmes données que celles collectées par le DCMS sont reprises, auxquelles s'ajoutent des données financières et de fréquentation. En revanche, une

¹⁵⁴ Voir <https://www.publiclibrariesnews.com/useful/statistics> [consulté le 30/01/2020]

¹⁵⁵ Dernier jeu de données disponible date de 2016 <https://www.gov.uk/government/publications/public-libraries-in-england-basic-dataset> [consulté le 31/01/2020]

¹⁵⁶ <https://www.gov.uk/government/publications/analysing-data-cipfa-statistics-and-the-future-of-englands-libraries/analysing-data-cipfa-statistics-and-the-future-of-englands-libraries> [consulté le 31/01/2020]

bibliothèque est comptabilisée seulement à partir du moment où elle ouvre plus de dix heures par semaine. Les données ne sont pas en libre accès, mais il est possible de télécharger une fiche de synthèse avec les principaux indicateurs utilisés, ces derniers ne disposent toutefois pas d'explications ni de contextualisation¹⁵⁷.

En 2014, afin de revitaliser le réseau de lecture publique et l'adapter aux enjeux sociétaux du pays, un rapport indépendant¹⁵⁸ a suggéré la création d'une "Taskforce" (force opérationnelle) dont les objectifs étaient en substance les suivants :

- "Promouvoir les bibliothèques auprès du public et des tutelles ;

- Fournir des données et des indicateurs aux bibliothèques et à leurs partenaires potentiels dans une optique d'aide à la décision ;

- Aider les personnels de bibliothèques (professionnels ou bénévoles) à se former" ;

Pour ce faire, cette *taskforce*¹⁵⁹ a proposé une stratégie en 2016¹⁶⁰, stratégie qui visait notamment à aider les bibliothèques à mieux se valoriser auprès des tutelles en montrant leur impact, à rendre plus lisible leur offre documentaire et de services auprès des différents publics et à tisser davantage de partenariats. Une série de boîtes à outils a été ainsi élaborée afin que les bibliothèques puissent communiquer autour des sept sortes d'impact identifiés comme suit :

- "enrichissement créatif et culturel ;

- augmentation de la pratique de la lecture et de l'alphabétisation ;

- amélioration de l'accès au numérique et de la "littératie numérique" ;

- aider tous et chacun à développer son potentiel ;

- des vies plus saines et plus heureuses ;

- une plus grande prospérité ;

- des communautés plus fortes et plus résilientes."

Pour chaque sorte d'impact, une brochure¹⁶¹ a été éditée afin de fournir des chiffres clés ainsi que des éléments de langage pour parler au public et aux

¹⁵⁷ <https://www.cipfa.org/services/comparative-profiles/public-libraries/cipfastats-library-profiles-english-authorities-2018> [consulté le 1/02/2020]

¹⁵⁸ https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/388989/Independent_Library_Report_-_18_December.pdf [consulté le 31/01/2020]

¹⁵⁹ <https://www.gov.uk/government/groups/libraries-taskforce#data> [consulté le 31/01/2020]

¹⁶⁰ https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/573911/Libraries_Deliver_-_Ambition_for_Public_Libraries_in_England_2016_to_2021.pdf [consulté le 31/01/2020]

¹⁶¹ https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/741705/Libraries_Taskforce_Digital_Learning_leaflet_Singles.pdf [consulté le 01/02/2020]

décideurs. Dans la même idée, des outils pour l'autoévaluation¹⁶², des guides de bonnes pratiques ont été produits et diffusés et des ateliers autour de l'évaluation ont été organisés¹⁶³. Tous les six mois, la *taskforce* rend compte de ses actions au travers d'un billet de blog¹⁶⁴. Rattachée au *Arts Council England*¹⁶⁵ depuis juin 2019¹⁶⁶, les défis à relever pour cette *taskforce* semblent demeurer entiers, et il est difficile d'établir un bilan, faute de chiffres disponibles. En revanche, il est intéressant de constater l'importance de l'évaluation au sein de ce programme pour parler du rôle des bibliothèques dans la société anglaise, et de constater la diversité des chantiers entamés. Ainsi, la fin de l'année 2019 a été notamment consacrée à une réflexion sur "Open data and libraries"¹⁶⁷ illustrant la problématique réelle des bibliothèques publiques anglaises. En effet, sans accès libre à leurs données, c'est toute une part d'arguments pour défendre leur impact qui demeure inaccessible. La situation est cependant loin d'être une fatalité pour l'ensemble du Royaume-Uni. Ainsi, le gouvernement du Pays de Galles diffuse chaque année les résultats de ses enquêtes annuelles et effectue tout un travail de promotion de l'impact¹⁶⁸ de ses bibliothèques, avec une publication par ville¹⁶⁹.

En Espagne

En Espagne, l'accès aux données pour les 53 bibliothèques publiques est assuré par un site dédié¹⁷⁰ hébergé par le ministère de la Culture et des Sports, permettant une vue d'ensemble du réseau des bibliothèques de lecture publique espagnoles et de leurs données.

La collecte des données est assurée par la sous-direction générale de la coordination des bibliothèques du ministère depuis 1997, elle-même s'appuyant sur des responsables de collecte au niveau des 17 communautés autonomes espagnoles. Un questionnaire commun a été établi, fondé sur la norme ISO 2789, et quelques indicateurs complémentaires relatifs à la performance des bibliothèques ont été ajoutés : "[ils] servent à mesurer l'efficacité de la gestion, de la planification, du

¹⁶² <https://www.gov.uk/government/publications/benchmarking-framework-for-library-services/full-recommended-benchmarking-framework-for-library-services-version-1-september-2017> [consulté le 01/02/2020]

¹⁶³ <https://dcmslibraries.blog.gov.uk/2019/02/12/evaluation-workshops-mythbusting-and-methodologies/> [consulté le 1/02/2020]

¹⁶⁴ <https://www.gov.uk/government/collections/progress-reports> [consulté le 01/02/2020]

¹⁶⁵ <https://www.artscouncil.org.uk/supporting-libraries> [consulté le 01/02/2020]

¹⁶⁶ <https://dcmslibraries.blog.gov.uk/2019/06/04/how-will-the-libraries-taskforce-communicate-in-the-future/> [consulté le 30/01/2020]

¹⁶⁷ <https://dcmslibraries.blog.gov.uk/2019/09/06/libraries-and-open-data/> [consulté le 01/02/2020]

¹⁶⁸ <https://gov.wales/sites/default/files/publications/2019-07/how-good-is-your-public-library-service-a-summary-guide-to-the-performance-measurement-and-assessment-framework-for-public-libraries-in-wales.pdf> [consulté le 30/01/2020]

¹⁶⁹ <https://gov.wales/public-library-service-annual-reports-2018-2019> [consulté le 01/02/2020]

¹⁷⁰ <http://mapabpe.mcu.es/mapabpe.cmd?command=GetPortada> [consulté le 01/02/2020]

contrôle des processus et des services dans les bibliothèques publiques et aident à prendre des décisions et à mener des actions.¹⁷¹

Le portail permet grâce à une carte¹⁷² d'accéder à une page récapitulative présentant la bibliothèque, ses espaces, ses informations pratiques et ses données d'activité¹⁷³.



Figure 17 Fiche-type pour les bibliothèques de la ville de Cadix

Les données d'activité sont visualisables sous forme de tableaux comparatifs sur plusieurs années ou sous formes de graphiques. Il est également possible de se focaliser sur un indicateur commun à toutes les bibliothèques référencées¹⁷⁴ ou d'examiner l'évolution d'une tendance globale sur un thème précis¹⁷⁵. Enfin, une synthèse présentant les indicateurs et les grandes tendances est éditée chaque année par le ministère¹⁷⁶.

En ce qui concerne les bibliothèques universitaires et de recherche, la collecte des données d'activité est assurée par le Réseau des bibliothèques universitaires espagnoles (REBIUN¹⁷⁷), créé à l'initiative d'un groupe de directeurs de bibliothèques universitaires espagnoles en 1988 et de la commission de secteur de

¹⁷¹<http://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/bibliotecas/mc/ebp/presentacion.html> [consulté le 01/02/2020]

¹⁷² <http://mapabpe.mcu.es/mapabpe.cmd?command=GetMapa> [consulté le 01/02/2020]

¹⁷³ Exemple avec la bibliothèque publique de Castille : http://mapabpe.mcu.es/mapabpe.cmd?command=GetInforme&id_biblioteca=127&idinforme=10 [consulté le 01/02/2020]

¹⁷⁴ <http://mapabpe.mcu.es/mapabpe.cmd?command=GetAnexo&id=91> [consulté le 01/02/2020]

¹⁷⁵ <http://mapabpe.mcu.es/mapabpe.cmd?command=GetEvolucion> [consulté le 01/02/2020]

¹⁷⁶ <https://www.culturaydeporte.gob.es/dam/jcr:933ffd07-e33c-4116-a215-7e6fe3ae6a9f/web-datos2018-53bpe.pdf> [consulté le 01/02/2020]

¹⁷⁷ <https://www.rebiun.org/> [consulté le 01/02/2020]

la Conférence des recteurs d'universités espagnoles (CRUE) depuis 1998. Aujourd'hui, le REBIUN est composé des bibliothèques des 76 universités membres de la CRUE (50 universités publiques et 26 universités privées).

Un groupe de travail est plus spécifiquement chargé de l'évaluation et est chargé entre autres d'un outil de collecte et de diffusion des données. Ce dernier est hébergé par l'Université catholique de Murcia. Cet outil permet de consulter les données de différents établissements de 2001 à 2018, de faire des extractions personnalisées sur les indicateurs standards¹⁷⁸ mais également de créer ses propres indicateurs¹⁷⁹, à l'instar de ce que propose le *Reporting Tool* de la SCONUL.

Dans une optique d'amélioration continue et de démarche qualité, le REBIUN a recommandé l'utilisation du protocole d'évaluation EFQM¹⁸⁰ (pour *European Foundation for Quality Management*). Fondation européenne basée à Bruxelles et fondée en 1988, l'EFQM a établi un cadre de référence visant à aider les organisations à conduire le changement et à améliorer leurs performances en termes de qualité de services. Le modèle a subi de nombreuses révisions mais ses trois principes fondateurs demeurent les mêmes :

- "La primauté du client/usager ;

- le besoin d'une vision à long terme, centrée sur les parties prenantes ;

- la compréhension des liens de cause à effet entre ce qui motive une organisation à entreprendre une action, la manière dont elle la mène et ce qu'elle obtient comme résultats."

L'EFQM a établi ainsi une certification permettant d'évaluer tout type d'organisme, quels que soient sa taille et ses moyens. Il s'agit de mesurer la capacité d'un organisme à être en cohérence entre son orientation, ses actions et ses résultats. Pour ce faire, la certification repose sur ces différents critères, comme la stratégie, l'amélioration continue et la "perception des parties prenantes"¹⁸¹.

En 2008, plusieurs bibliothèques universitaires espagnoles adhérant déjà à ce modèle d'évaluation ont décidé d'aller plus loin et d'entrer dans une démarche de collaboration plus approfondie, en fondant un "groupe de bibliothèques engagées dans l'excellence". Constitué des bibliothèques de Cadix, la Laguna, Europea de Madrid, Valladolid, et Castilla la Mancha, le groupe a pour objectif "d'échanger des données, de l'information et des retours d'expériences, en plus d'autres indicateurs de mesure, sur la satisfaction des usagers pour améliorer les produits et services

¹⁷⁸ <https://rebiun.um.es/rebiun/admin/ManageIndicatorsPage> [consulté le 01/02/2020]

¹⁷⁹ <https://rebiun.um.es/rebiun/admin/ManageCustomizedIndicatorsPage> [consulté le 01/02/2020]

¹⁸⁰ <http://www.qualiteperformance.org/prix-qualite/prix-france-qualite-performance/qu-est-ce-que-le-modele-d-evaluation-efqmr> [consulté le 01/02/2020]

¹⁸¹ Les sept critères sont les suivants : "Raison d'être, vision et stratégie"; "Culture et leadership"; "Engagement des parties prenantes"; "Création de valeur durable"; "Pilotage de la performance et conduite de la transformation"; "Perception des parties prenantes"; Performances stratégiques et opérationnelles".

offerts par les bibliothèques¹⁸². En 2016, le groupe est rejoint par les bibliothèques universitaires de Barcelone et de Zaragoza.

Les engagements du groupe sont les suivants :

- Échanger des données chiffrées et des données d'expérience sur les bonnes pratiques de fonctionnement et les services de bibliothèque ;
- suivre un système de certification qualité et d'excellence basé sur le modèle EFQM ;
- se transmettre mutuellement les données et indicateurs relatifs aux principaux résultats ; les résultats sur les clients, les résultats sur les personnes et les résultats dans la société, à des fins statistiques et de comparaison ;
- respecter la confidentialité des données obtenues.

Deux groupes de travail ont été constitués, un spécialement chargé de l'échange de données, coordonné par la Bibliothèque de l'Université de Cadix et un autre chargé de l'observation des bonnes pratiques et de la visibilité, coordonné par la Bibliothèque de l'Université européenne de Madrid.

Ce rapide tour d'horizon autour de quelques pays nous montre trois éléments clefs. Tout d'abord, la segmentation entre bibliothèques publiques et bibliothèques universitaires est réelle, et les systèmes d'évaluation n'ont a priori pas vocation à converger. Ensuite, l'ouverture et l'accès facilité aux données issues des enquêtes annuelles sont indispensables pour disposer d'arguments de plaidoyer efficaces. Enfin, on ne peut que constater le rôle fondamental et très actif joué par les différentes associations de professionnels autour des problématiques d'évaluation, qu'elles gèrent parfois elles-mêmes. Ces associations aident la profession à s'interroger sur comment mesurer les nouveaux enjeux qu'elle rencontre, et nous souhaitons dans le chapitre suivant présenter quelques initiatives menées par les associations destinées à les aider en ce sens.

DES VECTEURS DE L'ÉVALUATION À L'ÉTRANGER : LES RAPPORTS D'ACTIVITÉ ET LES ASSOCIATIONS

Le rapport d'activité : au-delà des chiffres, un outil communicationnel assumé

Au regard des interrogations et réflexions en France sur le rôle du rapport d'activité pour les bibliothèques universitaires, il nous a semblé intéressant d'observer l'usage qui pouvait en être fait dans d'autres bibliothèques à l'étranger ainsi que les différentes formes adoptées. Cette étude n'est en aucun cas exhaustive,

¹⁸²https://biblioteca.unizar.es/sites/biblioteca.unizar.es/files/users/Calidad.81/docs/bibliotecas_coprometidas_excelencia.pdf [consulté le 03/02/2020, traduction en français par Odile Jullien-Cottart]

mais elle nous permet de faire émerger quelques pistes de réflexion qui pourraient être inspirantes.

La première dimension qui a pu nous frapper, c'est la place toute relative accordée au chiffre, c'est-à-dire à l'aspect quantitatif. Sa place est réduite, quand elle n'est pas inexistante. Dans le cas de la New-York Public Library, le rapport de l'année 2017¹⁸³ ne comporte aucun chiffre (à l'exception des données financières), tout comme celui de la bibliothèque de l'Université McGill¹⁸⁴, au Canada. L'évaluation du bilan d'une année repose alors sur d'autres éléments : la description des actions menées¹⁸⁵, des verbatims d'utilisateur, l'impact sur les communautés... Dans le cas de l'Université McGill, elle communique sur ses chiffres, mais via un autre outil. En effet, elle utilise son blog "Library Matters" (questions de bibliothèques) pour présenter des "Fun facts and figures (Faits et chiffres marquants)".

¹⁸³ https://www.nypl.org/sites/default/files/17788_annual_report_2017_130718_online.pdf
[consulté le 06/02/2020]

¹⁸⁴ https://mcgill.ca/library/files/library/mcgill_library_-_annual_report_2017_website_version_0.pdf [consulté le 06/02/2020]

¹⁸⁵ En France, de plus en plus de rapports décrivent les différentes séquences d'une année, comme par exemple celui des BU d'Aix-Marseille Université : <https://bu.univ-amu.fr/sites/bu.univ-amu.fr/files/bu-ra-2018-def.pdf> [consulté le 26/02/2020]. On peut également citer le rapport d'activité de la BUA d'Angers : https://issuu.com/buangers/docs/ra_bua_201718_a4_site [consulté le 26/02/2020]



Figure 18 Faits marquants de la bibliothèque et des archives de l'Université McGill

On constate alors que le public visé à la fois par le rapport et par ces “fun facts” (faits marquants) est très différent. Le rapport d'activité est considéré comme un document de relations publiques, institutionnelles,¹⁸⁶ tandis que le blog est un outil s'adressant à l'ensemble de la communauté de l'Université voire à quiconque consulte ce blog¹⁸⁷. Dans la même idée, la New York Public Library diffuse sur son site un document d'une page “The NYPL at a glance” que l'on pourrait traduire par “La NYPL en un coup d'œil”¹⁸⁸ donnant les principaux chiffres qu'elle souhaite

¹⁸⁶ Entretien avec Giovanna Badia, *assessment librarian*, Bibliothèques de l'Université McGill, le 04/02/2020

¹⁸⁷ Ce type de comparaisons, destinées à être parlantes pour un public élargi, se retrouve encore peu dans le paysage français. On peut penser en revanche à l'opération “#LesBUAuRapport” évoquée en partie 1. Les chiffres marquants sont en revanche de plus en plus exploités, comme au SCD du Havre par exemple: <https://bu.univ-lehavre.fr/pratique/en-savoir/article/la-bu-en-quelques-chiffres> [consulté le 14/02/2020]

¹⁸⁸ https://www.nypl.org/sites/default/files/19412_at_a_glance_fy19.pdf [consulté le 06/02/2020]

diffuser au grand public, mais aussi un verbatim du directeur sur les ressources et services de l'établissement et une cartographie d'implantation.



Figure 19 Fiche "La New York Public Library en un coup d'œil"

Lorsque le chiffre est présent, il occupe une seule page, rassemblant les chiffres clés à connaître sur l'institution, qui présente ensuite les différentes actions menées tout au long de l'année. C'est par exemple le cas pour la British Library¹⁸⁹, la BanQ¹⁹⁰ ou la San Francisco Public Library¹⁹¹.

¹⁸⁹ [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/816517/British Library Annual Report and Accounts 201819.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/816517/British_Library_Annual_Report_and_Accounts_201819.pdf) [consulté le 06/02/2020]

¹⁹⁰ http://www.banq.qc.ca/a_propos_banq/rapports_annuels/ [consulté le 06/02/2020]

¹⁹¹ <https://sfpl.org/uploads/files/pdfs/annualReport2016-2017.pdf> [consulté le 06/02/2020]

The year in review



Figure 20 Bilan d'une année à la British Library

Ainsi, le chiffre sert ici à mesurer l'accomplissement des missions et le succès des activités des bibliothèques. Dans son rapport de l'année 2018, la NYPL utilise un seul chiffre par page, et développe tout un discours autour de l'activité, de sa mission autour de cette donnée indiquée. La British Library reprend la même idée et y ajoute une dimension prospective, avec un encart "Our plans for..." en indiquant les projets et perspectives pour les années suivantes. Cela permet de situer le chiffre à la fois dans un contexte mais également dans un but à atteindre, il n'est pas un objectif en soi, il n'est qu'un élément dans une vision stratégique à plus long terme.

Et ailleurs, comment fait-on ? Tour d'horizon des pratiques et réflexions autour de l'évaluation à l'Étranger

These services form part of the national infrastructure supporting cutting-edge research and innovation in the UK and are the foundation for a number of key strategic collaborations. One is the Library's developing relationship with the Alan Turing Institute (whose headquarters are located in the British Library's St Pancras building), the national centre for data science and artificial intelligence. A major milestone was reached with our first joint funded research project *Living with Machines*, which was awarded £9.2m over five years from the UKRI's Strategic Priorities Fund in collaboration with the Arts and Humanities Research Council. The project will enable radical, interdisciplinary research using data derived from the Library's digital collection and the latest methods in data science and artificial intelligence to gain insight into how the advance of technology brings about changes across all aspects of society. In addition to this project, collaboration with the Alan Turing Institute is taking place in many other areas. Our ongoing collaboration on public Data Debates looking at issues such as trolling, inequalities in algorithms, and healthcare data is one such area.

We are also working with other cultural institutions who undertake research activity, including the British

Our Reading Rooms had over 418,000 visits and readers requesting 1.47m objects and a further 5.1m objects consulted online

Museum, Museum of London Archaeology, Tate and National Museums Scotland, to develop a new shared open access repository service for our collective research outputs. This year we started a pilot project which, subject to successful evaluation, will be taken into service in 2019/20 and we hope will grow with more organisations choosing to make their research outputs accessible in this way.

This will, in the first instance, provide a platform to share research that the British Library itself undertakes in its role as an Independent Research Organisation. This year we were involved in 56 collaborative research projects working with universities, other cultural institutions and international bodies. This included 15

new projects such as *True Echoes: Reconnecting Cultures with Audis from the Beginning of Recorded Sound*, a Library-led research and cultural heritage reconnection programme with indigenous communities and partner organisations in Australia and Oceania, supported by the Leverhulme Trust and BEIS.

As ever, the Library plays host to a vibrant research community. Our staff supervised 29 collaborative doctoral studentships, in partnership with 23 different higher education institutions from across the UK, funded by both the AHRC and the ESRC. New PhD research projects for this year included the role of national libraries in open access publishing, the relationship between Elizabeth I and Mary Queen of Scots, the writing traditions of Islamic Southeast Asia, and the media representation of British military commemorative practices in the digital age.

We also provide a unique environment for professional skills development, and this year we hosted a range of six to twelve-month placements for UK and overseas early career researchers focusing on innovation (AHRC funded), research methodology (ESRC, British Sociological Association funded), and curatorial development (Rothschild Fund). In addition, the Library's own three-month PhD research placement scheme attracted 20 students who undertook specific, embedded projects in departments across the Library.

Promoting the Library as a unique research resource is equally important to us. Our annual Doctoral Open Days season reached over 560 first-year PhD students, providing early career researchers with an introduction to the Library (38% were first time users). Students came from all parts of the UK (76% from outside of London), Europe, Canada and the USA.

In July, we were pleased to renew our partnership with Chevening, the UK Government's international awards scheme for developing global leaders, for a further three years. We have hosted six Chevening Fellows over the last three years, with participants from India, Nigeria, Pakistan, Serbia, Syria and Uzbekistan undertaking projects on a wide range of themes relating to the Library's international strategy and collection.

We have also extended our work with students and universities focused on creative industries and the arts. For the first time ever, the British Library was the venue for a London Fashion Week showcase by designer Nabil Nayal, whose collection drew heavily on his doctorate research in Elizabethan dress. The Library's Elizabethan and Medieval Manuscripts

Research: Our plans for 2019/20

- Complete new shared open access repository service, building on the pilot phase in 2018-19
- Continue expanding our work on emerging digital research in partnership with the Alan Turing Institute and other key partners, including delivering report from Data Driven Libraries project
- Continue to engage with UK Research and Innovation, ensuring the Library continues to be recognised as part of the UK's research and innovation infrastructure.

archives were inspiration for his Spring/Summer 2019 collection, featured in *Vogue* and other media. Nabil has continued to work with the Library in support of our partnership with the British Fashion Council, to deliver a student fashion competition involving universities across the UK using the Library's collection to underpin their research and creative output.



Left: Researching in Humanities 1 Reading Room. Photo by Alistair O'Dwyer; Alistair O'Dwyer; Mark Collections doctoral Open Day, December 2018. Photo by Sara Lane Photography.

Annual Report and Accounts 2018/19 17

Figure 21 Extrait du rapport d'activité de la British Library-Section consacrée à la recherche

Autre aspect important en termes de communication, la part réservée au *storytelling*, qui peut se traduire par la "mise en récit" en français, particulièrement développé dans les rapports des bibliothèques de lecture publique américaines. Le rapport de la bibliothèque de Chicago est en la matière particulièrement efficace, puisque sur une même page, il allie indicateurs d'activité ou d'impact, verbatims d'utilisateurs et/ou des agents ainsi qu'une explication globale de l'activité ou du

service¹⁹².



Figure 22 Extrait du rapport d'activité de la Chicago Public Library

Ainsi, sur une vingtaine de pages, c'est l'activité de la bibliothèque ainsi que son impact sur la vie de la cité qui sont présentés. Le rapport de la bibliothèque de San Francisco est à cet égard également très intéressant. S'intitulant "A day in the life of the library of the year" (Un jour dans la vie de la bibliothèque de l'année), il fait écho à la distinction de la bibliothèque comme "Library of the Year" (bibliothèque de l'année) par le *Library Journal* en 2018 et il utilise chaque créneau horaire d'une journée pour valoriser une activité ou un service. Parfois un chiffre est indiqué pour donner un ordre de grandeur, mais cela n'est pas systématiquement le cas. Ce découpage permet non seulement de valoriser l'ensemble des activités de la bibliothèque, mais aussi les personnels proposant ces activités tout au long d'une journée. On perçoit donc une dimension fondamentale du rapport d'activité pour ces bibliothèques, la dimension politique.

Cette dernière est réelle et clairement assumée par exemple par la NYPL, dont la page de couverture consiste en un slogan depuis 2013. Il est intéressant à cet égard d'observer qu'avant cette date, les rapports de cette bibliothèque étaient sous une forme beaucoup plus classique, centrée autour du chiffre¹⁹³. Progressivement, le chiffre va s'effacer pour faire une place de plus en plus prépondérante au message politique. Ainsi, en 2013, c'était "Investing in New-Yorkers" soit "Investir dans les

¹⁹² Le rapport d'activité 2017 de la bibliothèque de Sciences Po s'approche beaucoup de ce modèle: <https://www.sciencespo.fr/bibliotheque/sites/sciencespo.fr.bibliotheque/files/pdfs/Rapport-activite-2017.pdf> [consulté le 26/02/2020]

¹⁹³ Voir par exemple le rapport de 2012 : https://www.nypl.org/sites/default/files/nypl_annualreport_2012.pdf [consulté le 06/02/2020]

New-Yorkais”, en 2016 “Celebrating the library’s many stories”¹⁹⁴ soit “Célébrer les nombreuses histoires de la bibliothèque” et depuis 2017, le message devient l’objet principal de la couverture, il n’y a même plus d’image et on parle du rôle des bibliothèques, pas uniquement celui de la NYPL. Ainsi “Libraries are For Everyone”¹⁹⁵ en 2017 et “Libraries Make Us Stronger”¹⁹⁶ en 2018 sont autant de manifestes politiques pour les bibliothèques américaines et il ne fait plus aucun doute sur la visée de ces documents et sur le message qu’ils souhaitent porter.



Figure 23 Couverture du rapport annuel 2018 de la New York Public Library

Cette vision politique n’est toutefois pas uniquement réservée aux bibliothèques américaines, puisqu’on la retrouve dans un document édité en allemand et en anglais par l’Association des bibliothèques allemandes, la dbv. S’il

¹⁹⁴ https://www.nypl.org/sites/default/files/fy_16_annual_report.pdf [consulté le 06/02/2020]

¹⁹⁵ https://www.nypl.org/sites/default/files/17788_annual_report_2017_130718_online.pdf [consulté le 06/02/2020]

¹⁹⁶ https://www.nypl.org/sites/default/files/18600_annual_report_2018v19_web.pdf [consulté le 06/02/2020]

ne constitue pas un rapport annuel en tant que tel, il utilise un certain nombre de faits et de chiffres mêlant à la fois bibliothèques de lecture publique et bibliothèques universitaires afin d'exposer des revendications politiques. Ces dernières portent tout autant sur la législation autour des livres numériques que sur les moyens nécessaires aux bibliothèques pour remplir leurs missions comme *l'open access* ou l'accès à une information fiable et de qualité.

Ce dernier exemple nous permet d'insister dans la partie qui suit sur le rôle des associations de professionnels, qui, nous avons déjà pu le constater, jouent un rôle proactif dans l'évaluation des bibliothèques et l'accompagnement des agents dans cette mission souvent complexe.

Les associations, un pilier fondamental de l'évaluation

Nous l'avons vu dans le cas allemand, les associations de professionnels s'emparent à l'étranger comme en France des questions d'évaluation, et le lien avec *l'advocacy* ou plaidoyer en français est clairement indiqué. Ainsi, la SCONUL l'indique sur sa page indiquant sa stratégie¹⁹⁷:

SCONUL supports members through Evidence : we seek, produce and share evidence to support decision-making and advocacy¹⁹⁸.

Par les données publiées et les publications associées que nous avons évoquées plus haut, la SCONUL aide ses membres en leur fournissant des données de qualité et incontestables pour les tutelles, comme par exemple son étude du 15 juillet 2019 sur les services à la recherche proposés dans les bibliothèques universitaires du Royaume-Uni¹⁹⁹. Évoquant les usages, l'étude aborde également le temps consacré par les personnels des bibliothèques à l'aide à la recherche. Dans le même ordre d'idée, signalons la publication de 2017 "The changing role of the library staff ("l'évolution des métiers des bibliothèques")"²⁰⁰, utilisant les données de l'année 2015-2016 pour illustrer l'évolution des fonctions du personnel des bibliothèques universitaires, de plus en plus centré sur les ressources numériques.

¹⁹⁷ <https://www.sconul.ac.uk/page/sconuls-strategy> [consulté le 06/02/2020]

¹⁹⁸ "SCONUL soutient ses membres par le biais de preuves : nous recherchons, produisons et partageons des preuves pour soutenir la prise de décision et le plaidoyer"

¹⁹⁹ https://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/2019_Spotlight_on_research_support_2_017-18.docx.pdf [consulté le 06/02/2020]

²⁰⁰ https://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/2_notes_1516_0.pdf [consulté le 06/02/2020]

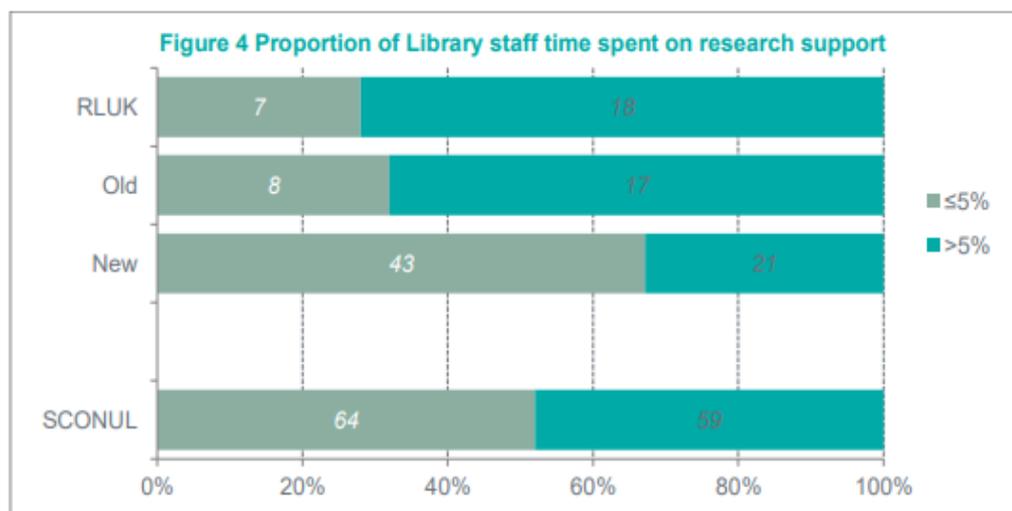


Figure 4³ shows the average proportion of library staff time spent on research support in 2017–18, and highlights that, perhaps not surprisingly, the 'new' universities are significantly less likely ($p < 0.01$) to spend more than 5% of library staff time on research support than either RLUK members or the 'old' universities.

There are also significant differences ($p < 0.01$) between the average of the 'new' universities compared to the averages of both RLUK members and the 'old' universities when we consider the proportion of staff time spent providing information literacy training that focuses on research support. In 2017–18 the average proportion of staff literacy training hours spent focusing on support for research was 11.0% for the 'new' universities compared to averages of 18% for the 'old' universities and 22% for RLUK members; the average for SCONUL members overall was 15%.

Figure 24 Extrait du rapport de la SCONUL : "L'évolution des métiers des bibliothèques"

Le travail des associations se manifeste également par la réalisation d'infographies, comme celle élaborée par l'Association des bibliothèques publiques du Québec²⁰¹ ou le développement de boîtes à outils pour aider leurs membres, et quiconque, à s'emparer des questions d'évaluation et notamment des mesures d'impact pour démontrer leur importance sur un territoire. Ainsi, au Royaume-Uni, plusieurs acteurs du livre ont élaboré un kit permettant d'évaluer l'impact des pratiques de lecture sur une population²⁰². L'American Library Association effectue un travail très important en ce sens avec une boîte à outils consacrée au plaidoyer²⁰³,

²⁰¹ https://semainedesbibliotheques.ca/telechargement/infographie_semainebiblio_2019.pdf [consulté le 06/02/2020]

²⁰² <http://readingoutcomes.readingagency.org.uk/> [consulté le 06/02/2020]

²⁰³ <http://www.ala.org/advocacy/getting-started> [consulté le 06/02/2020]

dont un des outils est document à distribuer, intitulé “Quotable facts about libraries”²⁰⁴ que l'on pourrait traduire par “Faits notables sur les bibliothèques”, ainsi qu'un LibGuide consacré aux statistiques des bibliothèques américaines, déjà mentionné²⁰⁵. Une de ses dernières opérations d'envergure est le « National Impact of Library Public Programs Assessment », que l'on pourrait traduire par « Evaluation de l'impact national des programmes nationaux en lecture publique », dont la phase 1 s'est achevée en juin 2019. L'objectif de ce programme mené par l'ALA est de parvenir à démontrer par l'évaluation le potentiel des programmes menés par les bibliothèques de lecture publique pour améliorer la vie de tout un chacun. Le livre blanc rédigé à l'issue de la phase 1²⁰⁶ l'indique :

Dans le monde actuel, qui évolue rapidement, la programmation des bibliothèques est de plus en plus indispensable pour améliorer leur réactivité et adaptabilité. Par la programmation, les bibliothèques identifient (...) et reflètent les besoins des communautés, renforcent leur influence institutionnelle et leurs services et contribuent profondément à notre société démocratique. Mais le monde des bibliothèques ne dispose pas de suffisamment de données pour mesurer si (et comment) ses actions portent leurs fruits, connaissance essentielle pour aider les bibliothèques actuelles et futures à proposer les meilleurs services à nos usagers.

Un des volets particulièrement intéressant de ce programme est la place accordée aux compétences déployées par les bibliothécaires lors de la programmation de services ou d'activités en bibliothèque, qui demeure jusque-là un angle mort de l'évaluation en bibliothèque. Si ce travail débute à peine, il nous semble intéressant d'en suivre les aboutissements, qui pourront peut-être permettre de donner un nouveau sens à la démarche d'évaluation et de démonstration de la valeur des bibliothèques.

²⁰⁴ <http://www.ala.org/advocacy/quotable-facts> [consulté le 06/02/2020]

²⁰⁵ <http://libguides.ala.org/librarystatistics/number-libraries> [consulté le 06/02/2020]

²⁰⁶ https://nilppa.org/wp-content/uploads/2019/06/NILPPA_Phase-1-white-paper.pdf, traduction effectuée grâce à l'outil DeepL [consulté le 06/02/2020]



Figure 25 Extrait du livre blanc sur l'évaluation de l'impact des programmes nationaux en lecture publique, consacré aux compétences

Enfin, certaines associations utilisent également l'évaluation pour aider leurs membres à comprendre les enjeux d'aujourd'hui et de demain. L'ARL, dont le rôle moteur dans l'évaluation des bibliothèques universitaires a déjà été démontré, travaille depuis 2012 sur un "ClimateQual survey", enquête qualitative visant à améliorer l'organisation interne de l'institution et à la rendre plus inclusive²⁰⁷. S'adressant au personnel, elle consiste en un ensemble de questions auquel l'agent fixe une note allant de 1 (Profondément en désaccord) à 7 (Tout à fait d'accord). Les thèmes sont variés et portent tout à la fois sur le sentiment de justice, de diversité, d'innovation, de qualité de service ou encore sécurité psychologique²⁰⁸.

Dans un tout autre registre, l'association EBLIDA (*European Bureau of Library, Information and Documentation Associations*) a lancé un groupe de travail

²⁰⁷ <http://www.climatequal.org/about> [consulté le 06/02/2020]

²⁰⁸ <http://www.climatequal.org/about/concepts/sample> [consulté le 06/02/2020]

en octobre 2019, le groupe ELSA²⁰⁹ (pour *European Libraries Sustainability Assessment*) portant sur l'évaluation de l'impact des bibliothèques en lien avec l'Agenda 2030. Les objectifs de ce groupe constitué d'experts sont les suivants :

“Établir des méthodologies appropriées pour évaluer les performances des bibliothèques dans le domaine social et économique, en plus de la mesure quantitative actuelle des bibliothèques axées sur les collections ;

-Plaider en faveur des bibliothèques au niveau européen en mesurant l'impact de ces dernières sur la société dans son ensemble et relier cet impact à des indicateurs socio-économiques plus généraux, tels que les indicateurs de développement durable (Sustainable Development Goals-SDG²¹⁰) basés sur Eurostat, l'indice de bien-être de l'OCDE, et d'autres indicateurs similaires ;

-Diffuser les résultats du groupe de travail par des activités de sensibilisation, d'évaluation et de formation.”

Ainsi, on se rend compte de la volonté active des associations d'aider les bibliothèques à s'emparer par la voie de l'évaluation des enjeux traversant la profession. Cette évaluation évolue avec cette dernière, et l'accent est de plus en plus mis sur l'impact, plus que sur l'activité en elle-même. Cette évolution se retrouve dans les nouvelles pistes de travail actuellement à l'œuvre, sur lesquelles nous souhaitons désormais nous attarder.

LES PISTES ACTUELLES DE TRAVAIL : LES PROJETS OUTCOME, LIBRARY PULSE, MEASURES THAT MATTER

Nous souhaitons conclure ce tour d'horizon en présentant trois projets en cours d'expérimentation, et qui sont à considérer comme des pistes de travail, de nouvelles approches autour de l'évaluation.

Le projet Outcome: “To help turn better data into better libraries (“Transformer de meilleurs données en de meilleures bibliothèques”)”²¹¹

Le premier projet de notre étude est le “Projet Outcome”. Lancé par la Public Library Association en 2013, il est financé par la Bill and Melinda Gates' Foundation à partir de 2015. Testé par 27 bibliothèques de lecture publique en 2014 et par 54 bibliothèques universitaires en 2018, il est disponible aujourd'hui aux Etats-Unis ainsi qu'au Canada, mais chacun peut s'inscrire afin d'explorer les différentes ressources proposées. Le principe fondateur du “Projet Outcome” est d'aider les bibliothèques à comprendre et mesurer leur(s) impact(s) sur les populations qu'elles desservent. Elaboré par des bibliothécaires, des chercheurs et des statisticiens, le

²⁰⁹ <http://www.eblida.org/about-eblida/expert-groups/elsa-working-group.html> [consulté le 06/02/2020]

²¹⁰ Une liste officielle de 242 indicateurs a été élaborée suite au sommet de Rio+20 fixant l'Agenda 2030, ils sont visibles à cette adresse: <https://unstats.un.org/sdgs/indicators/Official%20List%20of%20Proposed%20SDG%20Indicators.pdf> [consulté le 06/02/2020]

²¹¹ <http://www.ala.org/pla/initiatives/performanceasurement> [consulté le 05/02/2020]

projet identifie quatre impacts clés (connaissance, confiance, mise en pratique et sensibilisation) dans huit axes fondamentaux pour les bibliothèques de lecture publique²¹²:

- Engagement civique et communautaire ;
- littératie numérique ;
- développement économique ;
- éducation/formation tout au long de la vie ;
- alphabétisation de la petite enfance ;
- compétences professionnelles ;
- santé ;
- lecture d'été²¹³ ;

Pour les bibliothèques universitaires, les axes fondamentaux identifiés pour mener des enquêtes sont les suivants :

- recherche ;
- enseignement ;
- événementiel ;
- supports pédagogiques ;
- collections numériques et spécialisées ;
- espaces ;
- informatique documentaire ;

²¹² <https://www.projectoutcome.org/> [consulté le 05/02/2020]

²¹³ Le “Summer reading” est un projet mené annuellement par les bibliothèques de lecture publique américaines dont l'idée est de promouvoir la lecture même en dehors de l'école.

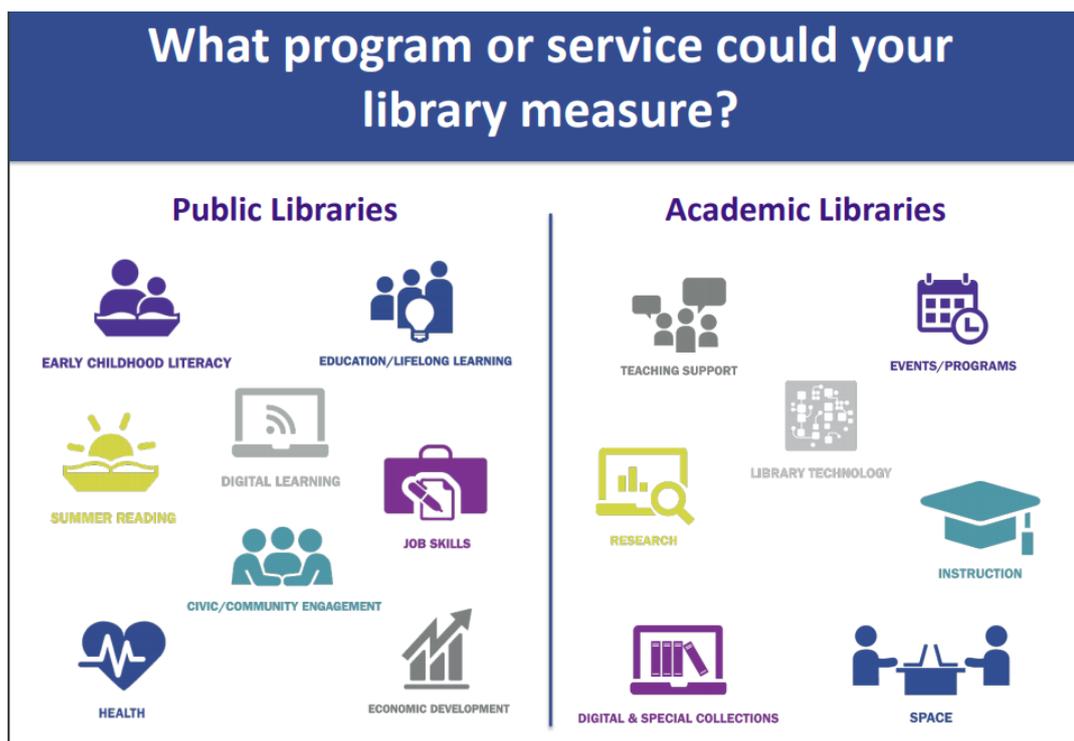


Figure 26 Types d'impact listés par le projet Outcome

Pour mesurer l'impact des différents services, chaque bibliothèque a accès gratuitement, après une inscription, à un véritable espace utilisateur, sorte de boîte à outils avec tout un panel de ressources très important.

Getting Started	Surveys	Data Collection
<ul style="list-style-type: none"> • Project Outcome 101 • Tutorial Videos • What is Outcome Measurement? • Outcome Measurement Process • Outcome Measurement Continuum • Successful Implementation 	<ul style="list-style-type: none"> • Academic Library Surveys • Additional Survey Questions • Choosing the Right Survey • Preview Surveys • Survey Background • Writing Open-Ended Survey Questions • Protecting Patron Privacy 	<ul style="list-style-type: none"> • Data Entry Form • Data Collection Roadmap • Data Collection Team • Building Internal Support • Survey Best Practices • How to Talk to Patrons • Following Up with Patrons • Informed Consent • Sample Size • Terminology List
Data Analysis	Taking Action	From the Field
<ul style="list-style-type: none"> • Maximize Your Results • Analyzing Qualitative Data • Framing Survey Results 	<ul style="list-style-type: none"> • Good Practices for Communicating Data • Creating a Message Framework • Advocacy Tips • Advocacy Resources 	<ul style="list-style-type: none"> • On-Demand Webinars • Case Studies • Outcome Measurement Guidelines • Speaker Wall of Fame • Meet the Task Force • Regional Training Opportunities • Feedback Form

Figure 27 Tableau de bord proposé dans l'espace personnel du projet Outcome

Une des particularités du projet Outcome est de sensibiliser le bibliothécaire ou plus globalement l'utilisateur de ces ressources à la démarche d'évaluation dans son ensemble. Ainsi, il part de l'origine de la démarche (ce que l'on veut mesurer, et comment le faire) puis il propose un panel de formulaires d'enquêtes adaptés au besoin exprimé précédemment. Ensuite, plusieurs ressources autour de la collecte,

du traitement et de l'analyse des données recueillies sont proposées. Enfin, partie fondamentale de la démarche d'évaluation, tout un ensemble de ressources est proposé pour communiquer autour de cette analyse. Ainsi, une formation en ligne est par exemple proposée pour construire un argumentaire selon plusieurs cas de figure : si le nombre de répondants est trop réduit, comment argumenter lorsqu'on risque de perdre un financement, la présentation et l'analyse des résultats lorsque les réponses sont trop négatives ou positives... Des études de cas sont par ailleurs également fournies dans l'espace utilisateur afin d'observer les différentes applications et problématiques rencontrées lors de la mise en œuvre des outils fournis.

Par exemple, une des études de cas évoquée est celle de la Thomas Crane (Mass.) Public Library (TCPL), qui a utilisé les enquêtes proposées par le projet Outcome pour mesurer l'impact de leurs formations à l'informatique. En utilisant les adresses mail fournies lors de la connexion à l'outil de formation, une enquête fondée sur un formulaire proposé par le Projet a pu être envoyée. Les différents retours exprimés ont permis à la fois d'améliorer la formation en elle-même, son organisation mais également de savoir ce que cela a pu apporter aux différents participants. Ces derniers ont indiqué par exemple qu'ils avaient pu monter leur entreprise grâce à cette formation, ou développer plusieurs compétences liées²¹⁴.

S'il est entendu que chaque cas est particulier et nécessite ainsi une adaptation du discours, cette boîte à outils constitue néanmoins une aide précieuse pour tout bibliothécaire souhaitant commencer à s'interroger sur l'impact de ses services et sur la manière de les évaluer, de manière quantitative ou qualitative.

Library Pulse²¹⁵

Autre projet récemment mené, cette fois-ci spécifiquement du côté des bibliothèques universitaires, le projet de recherche Library Pulse, mené par la société Alterline²¹⁶. Se présentant comme une alternative plus légère et plus ergonomique à LibQUAL+²¹⁷ et proposé pour le moment au Royaume-Uni et aux États-Unis, l'idée principale du projet est de lier impact et expérience vécue en bibliothèque universitaire, afin d'aider les professionnels à percevoir les évolutions de comportements et de besoins des usagers. L'outil d'enquête dénombre ainsi quatre domaines d'impacts (Réussite universitaire, Employabilité, Bien-être, Expérience sociale et communautaire) et six domaines d'expertise" de la bibliothèque : satisfaction générale, recherche et utilisation des ressources, bâtiments et espaces de la bibliothèque, services et aide à l'utilisateur, renforcement de la formation et des compétences, communication et marketing.

²¹⁴ <http://publiclibrariesonline.org/2018/03/project-outcome-results-in-action/> [consulté le 05/02/2020]

²¹⁵ Pour cette partie, Alterline étant une solution privée, nous n'avons eu que peu d'accès à la documentation et au fonctionnement de l'enquête en elle-même. Nous avons pu en revanche recueillir beaucoup d'informations grâce au retour qu'a publié l'université de Manchester, qui a travaillé avec Alterline de 2013 à 2017 sur deux projets distincts : <http://documents.manchester.ac.uk/display.aspx?DocID=35605>

²¹⁶ <https://alterline.co.uk/library-pulse/> [consulté le 05/02/2020]

²¹⁷ Le temps d'enquête est ainsi estimé à 15 minutes par le prestataire

En termes de méthodologie, l'enquête est menée sur trois années consécutives, afin de mesurer une évolution sur un temps donné et elle vise à interroger plusieurs groupes d'utilisateurs, que ce soient les étudiants ou les personnels. L'enquête s'effectue en ligne et elle est constituée de plusieurs éléments: des "core questions" déterminées par l'équipe de la bibliothèque et la société prestataire, une partie "storytelling" où on demande à l'enquêté de partager deux photographies pour lui représentatives de son expérience à la bibliothèque²¹⁸ et de justifier son choix, des éléments quantitatifs (notamment des données de fréquentation ou des données démographiques), des éléments qualitatifs (questions avec réponse en texte libre, photographies et observations de parcours usagers par exemple) et enfin des groupes de discussion en ligne. Ces derniers, conduits par des bibliothécaires autour de thématiques et d'enjeux identifiés grâce aux différentes enquêtes quantitatives menées offrent là encore de nouveaux types de verbatims, plus ou moins spontanés. La restitution des résultats permet de visualiser de manière ergonomique à la fois les points saillants par groupes d'utilisateurs, les groupes interrogés et leur niveau de satisfaction, les facteurs clés pour améliorer l'expérience usager et les verbatims. En effet, un des atouts majeurs de l'enquête type "Library Pulse" en elle-même est de combiner les trois types de données recommandées par la norme ISO 16439 sur les mesures d'impact en bibliothèque. Ainsi, Library Pulse utilise à la fois des données induites, soit des données générées automatiquement par la bibliothèque et ses outils (prêts, entrées...), des données observées (soit une observation des usagers et de leurs verbatims sur l'appréhension des services et des espaces par exemple) et des données sollicitées, notamment lors d'entretiens ou d'enquêtes plus spécifiques. L'accompagnement d'Alterline propose en effet de compléter l'enquête en ligne par des focus groups, une modélisation des parcours utilisateurs ainsi qu'une analyse sémantique des commentaires laissés²¹⁹. Si le dispositif est séduisant par son approche, il n'est pas exempt de points négatifs, comme sa grande proximité avec LibQUAL+ pour plusieurs questions, son coût²²⁰ et enfin sa dimension exclusivement anglophone à l'heure actuelle, ce qui peut poser un problème dans l'exploitation des verbatims²²¹.

L'initiative "Measures that Matter"

Dernière piste de travail que nous souhaitons aborder lors de cette analyse de différents projets et pratiques à l'étranger, l'initiative "Measures that Matter", que nous pourrions traduire par "des données qui comptent"²²². Lancée en 2016 par l'organisation indépendante COSLA (*Chief Officers of State Library Agencies*), regroupant les chefs de bureaux des agences du livre fédérales et soutenue par l'IMLS, "Measures that Matter" vise à établir un plan d'action autour de la collecte

²¹⁸ Il s'agit de partager deux photographies : une sur quelque chose qu'il adore à la bibliothèque, une sur quelque chose qu'il déteste à la bibliothèque.

²¹⁹ Entretien avec Cécile Touitou, responsable Mission Marketing, Bibliothèque de Sciences Po Paris, le 14/01/2020.

²²⁰ De 5000 euros pour la version dite "Lite" jusqu'à plus de 12 000€ pour la version la plus avancée.

²²¹ Entretien avec Cécile Touitou, responsable Mission Marketing, Bibliothèque de Sciences Po Paris, le 14/01/2020

²²² <https://measuresthatmatter.net/> [consulté le 10/02/2020]

des données des bibliothèques publiques américaines. Le plan d'action²²³, publié en avril 2018, présente quatre axes stratégiques autour de la collecte des données, visant à répondre "aux besoins actuels et futurs" :

- Rationaliser les données actuelles et l'effort de collecte ;
- ajout de nouveaux indicateurs centrés sur l'impact sur les différentes communautés touchées ;
- préparer un cadre national pour les données des bibliothèques publiques ;
- répondre aux besoins éducatifs et informationnels de tous les utilisateurs de données ;

Building a foundation for library data collection that addresses current and future needs.

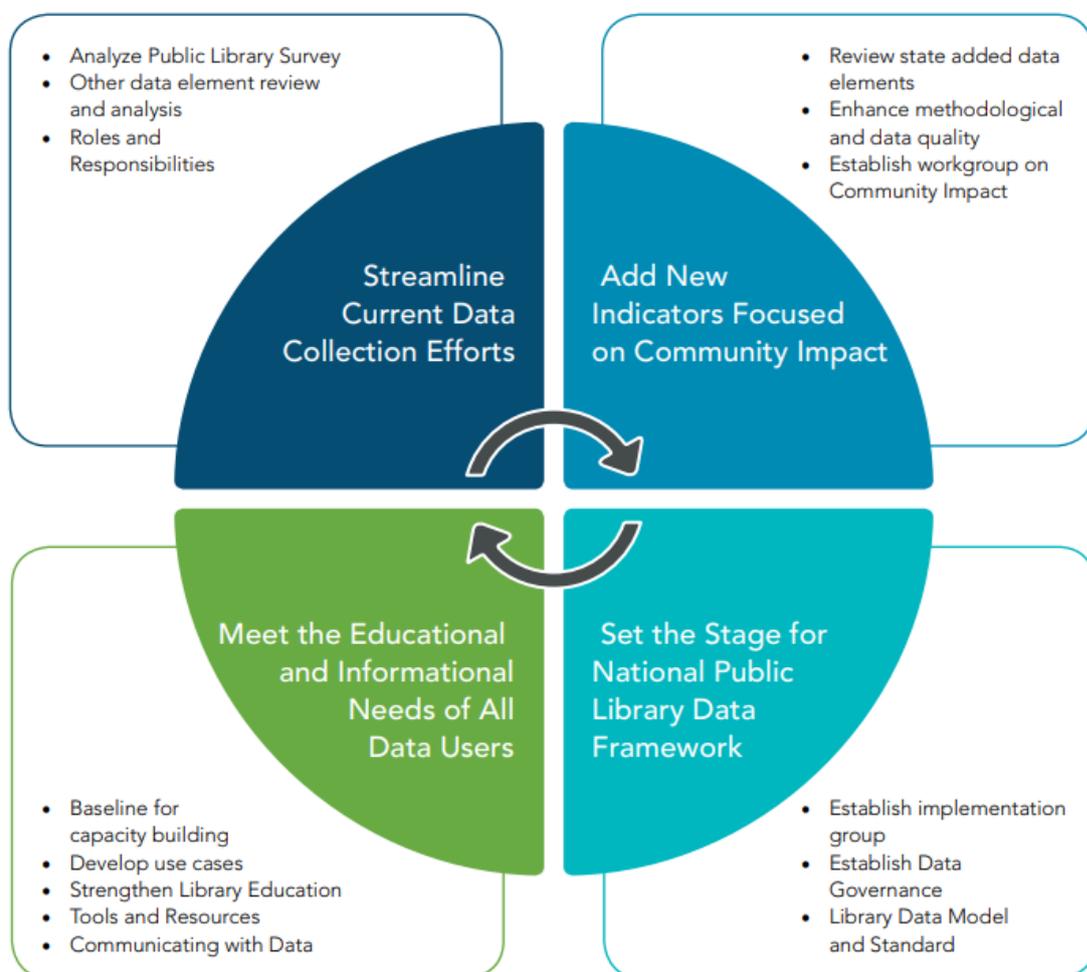


Figure 28 Plan d'action de l'initiative "Measures that Matter"

On le voit, il s'agit non seulement de réfléchir à de nouveaux indicateurs, mais également d'adopter une démarche critique sur les données récoltées (ce qu'il est

²²³ https://measurethatmatter.net/wp-content/uploads/2018/05/MTM-Action_Plan-2018-Final.pdf [consulté le 10/02/2020]

pertinent de conserver d'une année sur l'autre, permettre une normalisation). Une attention particulière est accordée également à la question de la formation à la culture de la donnée et de l'évaluation et aux partages de pratiques, y compris en dehors du monde des bibliothèques.

En juin 2019, le travail s'est poursuivi avec l'élaboration de dix recommandations portant sur des données pertinentes à ajouter pour les enquêtes futures au niveau fédéral et national²²⁴. On y trouve par exemple des données économiques, comme la proposition d'indiquer le salaire correspondant à tel ou tel poste ou le coût de la maintenance des collections, des données sur les sites web et pratiques numérique ou encore la suggestion d'ajouter davantage de détails sur la programmation destinée aux publics adultes. Ce qu'il est intéressant de constater dans ce cas de figure, ce n'est pas tant la nature des données nouvellement proposées à la collecte, on en retrouve beaucoup d'ores et déjà dans l'enquête du SLL, c'est davantage le travail de terrain qui a été mené. En effet, les différents formulaires d'enquête de 49 Etats ont été analysés, afin de permettre un véritable inventaire de toutes les données collectées dans les bibliothèques de lecture publique américaines, permettant de renseigner tous les bibliothécaires américains de l'implémentation de telle donnée ou de tel indicateur. De ce travail de terrain découle une nouvelle initiative particulièrement inspirante pour la France, la "Data Alliance" ou "l'alliance pour les données". Constituée fin 2019 afin de prolonger la réflexion entamée par le groupe de travail consacré à la mise en place d'une gouvernance autour des données, cette alliance de cinq associations américaines²²⁵ vise à rassembler des professionnels issus de bibliothèques aux profils variés (grandes, petites, urbaines ou rurales) et à favoriser les échanges de pratiques. Il s'agit également de pouvoir travailler sur des indicateurs d'impact touchant des communautés diversifiées et de toute taille, au-delà des particularismes institutionnels. Les premiers travaux issus de cette "alliance pour les données" devraient voir le jour au 2ème trimestre 2020²²⁶.

Ce tour d'horizon des certaines pratiques d'évaluation à l'étranger nous permet de mesurer l'importance de disposer de données de qualité, diffusées librement et disponibles pour de multiples usages et appropriations. Les données sont une chose, la communication autour d'elles en est une autre, et on a pu le constater, c'est en Amérique du Nord que le travail sur cette distinction est le plus abouti. Toutefois, il existe une préoccupation similaire ces dernières années, comme on l'observe avec la création de projets comme le Projet Outcome, Library Pulse ou "Measures that Matter". On veut évaluer différemment, plus intelligemment, y compris ce qui est difficile à quantifier, comme le bien-être, l'expérience-usager ou les impacts de nos services au quotidien. Comment alors évaluer différemment, ou rendre compte de ce qui n'est pas quantifiable et n'a pas vocation à le devenir ?

²²⁴ <https://measurethatmatter.net/wp-content/uploads/2019/06/Measures-that-Matter-Action-Step-2-1-A-Review-of-State-Public-Library-Survey-Data-Elements-1.pdf> [consulté le 25/02/2020]

²²⁵ Il s'agit de l'"American Library Association", de la "Public Library Association", l'"Association for Rural and Small Libraries", du bureau de l'agence fédérale des bibliothèques de Lexington, et du conseil des bibliothèques de Washington.

²²⁶ <https://measurethatmatter.net/library-associations-join-forces-to-enhance-data-practices/> [consulté le 25/02/2020]

ÉVALUER DIFFEREMMENT : POURQUOI, COMMENT, AVEC QUI ?

Après ce tour d’horizon des systèmes d’évaluation en France et ailleurs, nous donnant un aperçu des différents enjeux traversés par ces mêmes systèmes, nous souhaitons pour terminer ce mémoire réfléchir à la possibilité d’envisager une nouvelle approche de l’évaluation. En effet, de par nos entretiens et nos lectures, un besoin d’un nouveau regard, d’une nouvelle manière d’envisager et de rendre compte de notre valeur et de nos activités est perceptible, tout comme la volonté de créer davantage de sens autour de cette question. Après un questionnement sur le pourquoi de ce ressenti, nous réfléchirons aux outils et partenaires potentiels de cette nouvelle approche de l’évaluation.

POURQUOI EVALUER DIFFEREMMENT ?

Pour entamer notre réflexion, nous pourrions en effet tout d’abord nous poser cette question : pourquoi évaluer différemment, alors qu’un système est déjà en place, qu’il est déjà très chronophage et que l’évaluation, d’un avis quasi unanime, est un sujet complexe qui ne passionne pas, voire qui rebute ? Pourtant, les enjeux autour de la saisie de cette réflexion par les bibliothèques sont réels, pour au moins deux raisons, tout à fait liées : le danger de basculer dans le quantitatif comme seul repère et ainsi d’entrer dans une confiance aveugle dans le chiffre d’abord, et la nécessité de donner à voir ce qui n’est pas mesurable ensuite.

Du danger de basculer dans le quantitatif unique et dans la confiance aveugle dans le chiffre

Nous l’avons déjà indiqué, il existe une nuance réelle entre l’enquête et la démarche d’évaluation, construite par rapport à des objectifs fixés. Dans la première, le chiffre est requis et essentiel. Dans la seconde, il est effectivement présent, et gage de sérieux, mais il n’est, et ne devrait pas être, le seul élément à prendre en compte pour effectuer une démarche complète et satisfaisante d’évaluation. Pourquoi le chiffre demeure un gage de sérieux ? Pourquoi et comment peut-on travailler avec l’évaluation qualitative pour l’enrichir ?

La “valeur sociale du chiffre” selon les termes d’Albert Ogien est incontestable²²⁷, et cela est le cas depuis la promulgation de la Loi Organique relative aux lois de Finances²²⁸ (LOLF) en août 2001 et sa mise en application en janvier 2006. Cette “constitution financière de la France” eut un impact considérable sur le

²²⁷ OGIEN, Albert. La valeur sociale du chiffre : La quantification de l’action publique entre performance et démocratie. *Revue Française de Socio-Économie* [en ligne]. 2010, Vol. 5, n° 1, p. 19. DOI 10.3917/rfse.005.0019.

²²⁸ *Loi organique n° 2001-692 du 1 août 2001 relative aux lois de finances* / *Legifrance* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 28 février 2020]. Disponible à l’adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000005631294&dateTexte=vingt>.

fonctionnement des institutions et sur l'allocation de leurs moyens. En effet, Albert Ogien le relève²²⁹ :

“ [Suite à la promulgation de la LOLF], l'Etat n'est plus une institution chargée d'assurer des fonctions collectives mais devient une organisation qui remplit 33 missions, de la façon la plus efficace possible.”

Chacune de ces 33 missions est divisée elle-même en trois à cinq programmes, ces derniers eux-mêmes subdivisés en actions pour lesquelles des objectifs chiffrés sont fixés. Ainsi, les SCD sont rattachés au programme 150 “Formations supérieures et recherche universitaire”. Nadine Delcarmine l'indique : “Ratios, pourcentages, taux, délais, indicateurs qualitatifs tels les taux de satisfaction, tableaux de bord ont fait leur apparition comme outils, instruments de l'évaluation²³⁰”. Suite à la LOLF, les institutions d'Etat deviennent, selon l'expression d'Albert Ogien “ des entreprises comme les autres” et il s'agit pour elles de remplir leurs missions de la façon la plus efficace possible. On passe alors d'une logique de moyens à une logique de résultats, puisque les crédits ne sont plus fléchés directement du ministère vers les SCD, mais ce sont les présidences d'université qui affectent leurs budgets aux SCD.

L'institutionnalisation du chiffre lui donne de fait une valeur sociale fondamentale, une place de première importance. Cette valeur repose, toujours selon Albert Ogien, sur trois piliers : le chiffre est vrai, neutre et incontestable. Ainsi, il est devenu une source de légitimation et en garantissant une transparence des actions menées, il permet également d'obtenir la confiance, l'écoute et la compréhension de ceux demandant ces chiffres, notamment hors de la bibliothèque. Noëlle Guillard, directrice des médiathèques de Chambéry, le remarque : « L'évaluation vous permet de dialoguer avec votre responsable financier, avec des données qu'il peut comprendre »²³¹. Le chiffre permet une crédibilité politique, mais aussi un affichage dans les documents clefs de l'écosystème dans lequel on évolue. Ainsi, Grégory Miura indique qu'un des meilleurs moyens de figurer dans le contrat quinquennal de son établissement est de fournir des indicateurs et des données chiffrées pertinentes, en lien avec les objectifs de son établissement²³². De la même façon, le SCD de l'Université Lyon 3 a fourni dix indicateurs au pôle PAQAP (Pôle Amélioration Qualité et Appui au Pilotage) de l'Université, en lien avec ses missions²³³.

Chaque chiffre présenté doit être contextualisé et expliqué, mais sa sélection et sa mise en valeur ne sont jamais neutres, car, comme l'indique l'économiste Florence Jany-Catrice, « ils sont le résultat de choix, de tâtonnements, de controverses qui ont

²²⁹ OGIEN, Albert. La valeur sociale du chiffre : La quantification de l'action publique entre performance et démocratie. *Revue Française de Socio-Économie* [en ligne]. 2010, Vol. 5, n° 1, p. 19. DOI 10.3917/rfse.005.0019.

²³⁰ DELCARMINE, Nadine. Mesures en bibliothèque : panorama et évolution. Dans : TOUITOU, Cécile (dir.), *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2016, p. 16-26. [Consulté le 25 février 2020]. ISBN 978-2-37546-091-7. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/pressesenssib/5730>.

²³¹ Entretien avec Noëlle Guillard, directrice des médiathèques de Chambéry, le 12/11/2019

²³² Entretien avec Grégory Miura, directeur du SCD de l'Université Bordeaux Montaigne, le 06/11/2019

²³³ Celles des BU de Lyon 3 sont les suivantes : Proposer des collections pertinentes, sur tout support; Mettre à disposition des espaces de travail équipés, individuel et en groupe; Dispenser une médiation documentaire en offrant des formations à la maîtrise de l'information et des renseignements; Accompagner l'excellence de la recherche; Être un vecteur d'ouverture au monde et de curiosité intellectuelle par le biais d'actions culturelles.

précédé et accompagné leur mise à l'épreuve. Les indicateurs incarnent toujours des visions du monde, des choix de société »²³⁴. De fait, ils servent à orienter une politique et des actions.

Ainsi, un indicateur même bon peut se retourner contre celui qui l'émet : de bons résultats peuvent servir d'arguments à la tutelle pour ne pas allouer de moyens supplémentaires, puisque les objectifs numériques sont d'ores et déjà atteints.

Primordial politiquement, car la mesure est essentielle pour se situer et être identifié, le chiffre ou l'indicateur ne peut être le seul critère de réussite d'une politique d'évaluation. En effet, un indicateur peut vite perdre en pertinence au moins pour trois raisons. Tout d'abord, parce que pour permettre une comparabilité dans le temps, il ne peut que très peu évoluer, alors que ce qu'il mesure, lui évolue vite, que ce soient les usages physiques ou numériques. Ainsi, est-ce que le nombre de documents numérisés et intégrés chaque année dans Gallica permet de mesurer son enrichissement documentaire ou la qualité de service²³⁵?

Ensuite, parce qu'on peut tout faire dire à un chiffre, selon le point de vue que l'on souhaite défendre et l'angle sous lequel on souhaite l'analyser. Enfin parce que son temps de collecte et d'explication peut être long, on peut s'interroger sur le retour sur investissement de ce travail fourni. Un tableau de bord détaillé mais sans contextualisation ni mise en perspective peut-il parler à celui qui n'appartient pas à la profession et conduire à des améliorations réelles de la qualité du service rendu ? Nathalie Clot n'hésite pas à l'écrire :

(...) si on estime en moyenne à 1 ETP par établissement le poids de la petite fabrique du chiffre, c'est une entreprise de 80 ETP pour l'enseignement supérieur et sans doute autant pour les bibliothèques territoriales qui y sont consacrés, soit 240 000 heures de travail par an (...) Au-delà de la collecte, combien de bibliothécaires utilisent-ils vraiment ces données pour agir ?²³⁶

Avoir conscience des biais d'un outil ne signifie pas pour autant qu'il n'est plus digne d'être utilisé. Ainsi, pour Florence Jany-Catrice, les chiffres ont une réelle utilité et peuvent même être envisagés comme des "repères cognitifs collectifs", à la condition qu'ils puissent être commentés, discutés et débattus²³⁷. De même, ils doivent pouvoir être éclairés par des approches qualitatives, car les données chiffrées "voilent et dévoilent"²³⁸.

Ainsi, à la bibliothèque de Sciences Po, Cécile Touitou, responsable de la Mission Marketing, indique que si ce sont d'abord des chiffres qui lui sont demandés et que la notion de représentativité est primordiale, des focus groupes sont

²³⁴ JANY-CATRICE, Florence. *La performance totale : nouvel esprit du capitalisme ?* Villeneuve-d'Ascq, France : Presses Universitaires du Septentrion, 2012. ISBN 978-2-7574-0398-3. HD62.15 .J39 2012.

²³⁵ Entretien avec Sophie Bertrand, cheffe de service Coopération numérique et Gallica à la BnF, 17/05/2019

²³⁶ CLOT, Nathalie. Arrêter, commencer, continuer : évaluer pour décider. Dans : TOUITOU, Cécile (dir.), *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2016, p. 75-86. [Consulté le 25 février 2020]. ISBN 978-2-37546-091-7. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/pressesenssib/5739>.

²³⁷ JANY-CATRICE, Florence. Quand mesurer devient maladif. *Projet* [en ligne]. 2012, Vol. 331, n° 6, p. 6. DOI 10.3917/pro.331.0006.

²³⁸ Entretien avec Christophe Evans, chef du service Etudes et recherche à la BPI, le 15/01/2020

systématiquement organisés suite à des enquêtes quantitatives si jamais des résultats semblent étranges ou difficilement explicables²³⁹. Pour Béatrice Pallud-Burbaud, directrice du Développement des Publics et des Services à la bibliothèque de Lyon-Part Dieu, leur baromètre de satisfaction, sur lequel nous reviendrons, a permis de mettre en lumière une évolution de la demande autour de la question des horaires d'ouverture et de percevoir une tendance de fond, à savoir un élargissement de la demande selon les quartiers et à l'intérieur des catégories d'utilisateurs²⁴⁰.

L'apport d'une approche qualitative peut également permettre de davantage percevoir l'évaluation comme une démarche vertueuse d'amélioration de la qualité et créer ainsi du sens autour d'elle. Ainsi, l'Université Polytechnique des Hauts de France, après avoir effectué une enquête LibQUAL+ au printemps 2018, a présenté une restitution des résultats ainsi qu'un point sur les actions déjà entamées et un plan d'action pour répondre aux différents commentaires recueillis²⁴¹. Les BU de Lyon 3 ont également effectué une restitution de l'enquête qualitative menée en mars 2018, avec également des engagements pris suite aux résultats constatés²⁴². La restitution des enquêtes qualitatives, même si elle prend du temps, est quelque chose de très important. Elle permet d'apporter des enseignements variés, de faire comprendre les différents aspects d'une réalité complexe mais elle peut également avoir un apport bénéfique pour les utilisateurs. En effet, pour Irène Bastard, cheffe de projet "Publics et usages" à la BnF, la restitution auprès des utilisateurs permet de créer un sentiment de communauté, de rassurer sur ses propres pratiques, puisque d'autres utilisateurs les identifient également, mais elle donne également à voir la possibilité d'autres pratiques, d'autres appropriations, ce qui peut être une opportunité pour fidéliser les utilisateurs sur un plus long terme en faisant découvrir d'autres offres de la bibliothèque peut-être ignorées jusque-là²⁴³.

Ainsi, le qualitatif peut tout autant apporter que le quantitatif dans un processus d'évaluation. Si LibQUAL+ rassure car il allie une approche qualitative à un volume important d'interrogés, et donc une représentativité statistique, pour Christophe Evans, le représentatif exemplaire peut apporter tout autant, et il ne faut pas hésiter à y recourir. De fait, une analyse plus micro peut éclairer, nuancer l'analyse macro en donnant à voir une richesse des points de vue,²⁴⁴ des usages et ainsi donner lieu à une meilleure connaissance des publics. Ainsi, les dispositifs "Vis ma vie" et "Fais-moi visiter ta BU" mis en place au SCD de Lyon 3 par Emilie Barthet et Odile Jullien Cottart où les agents se mettaient à la place d'un utilisateur pendant une demi-journée ou demandaient aux utilisateurs de leur faire visiter la bibliothèque, ont été à

²³⁹Entretien avec Cécile Toutou, responsable Mission Marketing, Bibliothèque de Sciences Po Paris, le 14/01/2020

²⁴⁰ Entretien avec Béatrice Pallud-Burbaud, directrice du développement des Publics et des Services, le 17/01/2020

²⁴¹ <https://www.uphf.fr/SCD/retour-sur-lenquete-de-satisfaction-de-vos-bu-2018> [consulté le 13/02/2020]

²⁴²https://bu.univ-lyon3.fr/medias/fichier/bilan-enquete-satisfaction-bu-lyon3-2018_1552920627258-pdf?ID_FICHE=302517&INLINE=FALSE [consulté le 13/02/2020]

²⁴³ Voir à ce sujet la journée d'étude très intéressante organisée sur les publics de la BPI et de la BnF : <http://webtv.bpi.fr/fr/doc/13980/Regards+croises+Bpi> [consulté le 13/01/2020]

²⁴⁴ La notion de représentatif exemplaire est notamment utilisée en sociolinguistique, voir <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5398007.pdf> [consulté le 17/02/2020]

chaque fois riches d'enseignements²⁴⁵. De plus, ces dispositifs sont accueillis très favorablement par les usagers, qui y voient peut-être davantage le sens de la démarche par rapport à un questionnaire, parfois trop long à remplir.

Un autre apport non négligeable du travail sur des méthodes qualitatives est d'aborder des questions, des missions plus complexes et ainsi de sensibiliser à la fois en interne et en externe, à l'idée que tout n'est pas mesurable, et que tout n'a pas à l'être. Comment alors le donner tout de même à voir ?

Donner à voir ce qui n'est pas mesurable (et accepter que tout ne le soit pas)

Dans cette sous-partie, nous souhaitons nous interroger sur le défi que représente l'évaluation des nouveaux usages, avec l'exemple du numérique. Cet exemple nous permettra de démontrer la nécessité d'opter pour différentes approches quand il s'agit d'évaluer et de représenter fidèlement une réalité, y compris quand cette représentation ne doit pas donner lieu à une mesure quantifiée.

Donner à voir les nouveaux usages : les cas des pratiques numériques

Nous allons aborder la question des pratiques numériques car elle présente des défis faisant écho aux pratiques évaluatives en général. Les réflexions n'en sont qu'aux prémices, mais il nous semblait intéressant de voir les premiers essais qui ont pu être expérimentés.

En effet, les pratiques en ligne font désormais de plus en plus partie des usages en bibliothèque, et la question de l'efficacité ou de l'impact des services ou projets proposés en ce sens se pose de plus en plus. Or elles posent des enjeux précis et poussant à une réflexion approfondie sur le sens d'une évaluation.

Tout d'abord, le numérique quand il est abordé de manière quantitative ne permet d'aborder que des "traces". Cela permet un comptage facile, mais en aucun cas cette mesure n'est suffisante pour connaître les usagers d'un site, ni pour estimer la réussite ou non d'un projet mené en ligne, par exemple l'accès et l'utilisabilité d'un site, ou encore par exemple un projet de production participative. Une multiplicité des approches est donc nécessaire pour commencer à obtenir une connaissance affinée des publics, même si dans le cas du Web, elle est encore plus complexe à appréhender qu'avec des usagers en présentiel. Le cas de Gallica à la BnF nous a semblé intéressant. En plus de la collecte annuelle de statistiques classiques, comme le nombre de documents accessibles sur Gallica ou le nombre de partenariats, la BnF travaille depuis quelques années à une connaissance plus fine des usagers de la bibliothèque numérique et y emploie à cette fin différentes méthodes. Ainsi en 2016, deux grandes enquêtes ont été conjointement lancées, une quantitative, en ligne, à laquelle près de 7600 internautes ont répondu, et une enquête qualitative, englobant en réalité plusieurs dispositifs testés dans le cadre d'un projet de recherche porté par

²⁴⁵ Entretien avec Odile Jullien Cottart, responsable de la mission Indicateurs et Qualité, SCD de l'Université Jean Moulin Lyon 3, le 10/01/2020

la BnF, Télécom ParisTech et le labex Obvil²⁴⁶. L'objectif était le suivant : "mieux connaître et mesurer les évolutions des profils des Gallicanautes, de leurs usages, des modalités et motivations d'accès au site, les niveaux de satisfaction, les attentes, etc."²⁴⁷.

L'enquête quantitative, réalisée sur un mois, du 27 septembre au 26 octobre 2016, a permis d'interroger les différents usagers sur leur provenance, leurs liens avec la BnF ou leurs usages des différentes fonctionnalités. Riche d'enseignements, elle ne permettait cependant pas de découvrir des parcours de visite, leur durée ou encore leurs idées pour améliorer la fonctionnalité de la bibliothèque numérique, qui se doit d'évoluer avec ses usagers. Différents processus d'enquêtes qualitatives ont alors été testés, notamment des entretiens avec quinze internautes plutôt familiers de l'univers de Gallica, réagissant à une nouvelle interface venant d'être mise en place mais aussi des processus plus complexes, liés à des méthodes ethnographiques²⁴⁸. Ainsi des utilisateurs de Gallica ont été interrogés selon la méthode SEBE (*Subjective Evidence Based Ethnography*) élaborée par Saadi Lahlou. Cette méthode se décline en deux temps : un premier temps où une micro-caméra, fixée par exemple sur une paire de lunettes, enregistre l'activité de l'internaute et un second temps de confrontation à l'image. L'utilisateur regarde son parcours et le commente ou est interrogé sur ce dernier. L'objectif est d'analyser les différentes étapes du parcours, les hésitations, les retours en arrière et les difficultés auxquels l'utilisateur est confronté.

Cette dimension qualitative permet d'enrichir l'analyse d'une autre enquête menée par Bibli-Lab, l'étude des logs ou traces d'usage de Gallica. Les "logs" de connexion à un site Internet sont des fichiers contenant les informations sur les requêtes reçues par les serveurs hébergeant le site Web. Après un travail nécessaire d'anonymisation des données, différentes données ont pu être exploitées par un chercheur en contrat post-doctoral et quatre enseignants-chercheurs de Télécom ParisTech pendant près de quinze mois²⁴⁹ : l'adresse I.P., la date et l'heure de la requête, la provenance (ou site hébergeur) de l'utilisateur et la requête http permettant d'accéder à un document de Gallica, identifiable grâce à son identifiant unique, l'ARK. Particularité de cette étude, des méthodes de fouille de données ont été appliquées, notamment l'apprentissage automatique. L'idée était de déterminer des enchaînements d'événements et d'y constater, ou non, des similitudes. Philippe Chevallier, responsable des études à la délégation à la Stratégie et à la recherche à la BnF, dans la restitution de cette enquête, précise les apports de la méthode qualitative à cette enquête quantitative :

L'analyse quantitative a ainsi été enrichie dès le départ de données issues d'autres enquêtes et observations qualitatives (...). Cet enrichissement s'est révélé nécessaire tout d'abord en amont, pour construire les premières définitions

²⁴⁶ Il s'agit d'un partenariat intitulé "Bibli-Lab": <https://bnf.hypotheses.org/367> [consulté le 17/02/2020]

²⁴⁷ Voir la restitution de l'enquête menée par TMO à cette adresse ; https://multimedia-ext.bnf.fr/pdf/mettre_en_ligne_patrimoine_enquete.pdf [consulté le 17/02/2020]

²⁴⁸ Voir la restitution faite par Télécom ParisTech : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67533-je-pars-d-un-sujet-je-rebondis-sur-un-autre-pratiques-et-usages-des-publics-de-gallica.pdf> [consulté le 17/02/2020]

²⁴⁹ <https://www.cairn.info/revue-les-enjeux-de-l-information-et-de-la-communication-2018-2-page-57.htm#> [consulté le 17/02/2020]

nécessaires à la modélisation : les notions de « session » et « d'action ». La vidéo-ethnographie avait en effet vérifié l'existence de très longues consultations d'une simple vue, ce qui a conduit à revoir la définition d'une session par rapport à l'état de l'art : si celui-ci considère qu'une session sur un site web se termine lorsque le temps entre deux requêtes excède 30 minutes, il a été décidé de porter ce temps pour Gallica à 60 minutes. Autre exemple notable d'articulation entre les approches qualitatives et quantitatives : l'usage du moteur de recherche de Google pour chercher dans Gallica, y compris à l'intérieur d'une même session, avait été repéré au préalable dans les entretiens exploratoires; il a donc été décidé, en cours de recherche, d'ajouter aux cinq actions caractéristiques de l'usage de Gallica, une sixième : « Je fais une recherche via Google » – ce qui souligne au passage le caractère nécessairement évolutif des définitions, et donc des modèles. En aval, ce croisement des méthodes et des informations a été tout aussi décisif pour donner du sens aux résultats et ne pas attribuer à des acteurs ce qui ne relève que du dispositif technique.

En effet, l'analyse des logs, si elle se révèle fort instructive, ne doit pas faire oublier les différents paramètres qui l'entourent, comme la performance du système, les motifs de consultation ou encore l'utilisation concrète de l'outil. L'utilisateur peut en effet effectuer une requête mais laisser ouvert le document et faire autre chose à côté, ce qui est une information en soi sur sa pratique²⁵⁰.

Enfin, outre la nécessité de combiner des méthodes d'enquête pour parvenir à une connaissance effective des publics²⁵¹, l'évaluation des pratiques numériques rejoint les problématiques de l'évaluation classique. Elle contribue en effet à faire évoluer les pratiques en interne. Ainsi, mieux connaître les usages en ligne a permis à l'équipe de Gallica de davantage recourir aux tests d'utilisabilité des différentes nouveautés mises en place. Ces tests d'utilisabilité, présentés par Nicolas Alarcon²⁵², consistent à observer ou enregistrer la manière dont les usagers d'un produit s'en emparent. Au regard de l'investissement que représente le numérique et notamment les sites web pour les bibliothèques, ces tests comportent de nombreux bénéfices²⁵³ et s'inscrivent dans une véritable stratégie autour des outils numériques d'un établissement.

Ainsi, l'évaluation des pratiques et outils numériques cristallise plusieurs problématiques propres à l'évaluation, et les premières pistes trouvées permettent

²⁵⁰ Pour en savoir plus sur les logs et l'étude, voir : NOUVELLET, Adrien, BEAUDOUIN, Valérie, D'ALCHÉ-BUC, Florence, et al. *Analyse des traces d'usage de Gallica* [en ligne]. Recherche. Paris : Télécom ParisTech ; Bibliothèque nationale de France, 2018. [Consulté le 18 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01709264/document>. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01709264>.

²⁵¹ Une journée de restitution de l'enquête avait été organisée à la BnF le 3 mai 2017. Voir la restitution faite par Emmanuel Brandl à cette adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68776-diversite-des-usages-des-bibliotheques-numeriques-methodes-d-etude-a-partir-de-l-exemple-de-gallica.pdf>

²⁵² ALARCON, Nicolas. Évaluer l'utilisabilité des sites web. Dans : TOUITOU, Cécile (dir.), *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2016, p. 150-158. [Consulté le 25 février 2020]. ISBN 978-2-37546-091-7. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/pressesenssib/5634>.

²⁵³ Ces bénéfices sont les suivants : « Limiter ou supprimer la frustration des usagers ; Réduire les coûts de maintenance des sites Web ; Diminuer les questions aux postes de renseignements ; Éradiquer les formations aux outils numériques ; Assurer un certain niveau de trafic web sur vos outils en améliorant l'expérience utilisateur ».

de constater à quel point une évaluation réussie est un conglomérat de plusieurs méthodes et approches. Ce conglomérat est également de plus en plus requis pour démontrer la valeur de nos bibliothèques, et notamment leur valeur économique. Alors que le travail autour de cette question fait l'objet de réflexions et d'études de plus en plus poussées, nous allons y revenir en présentant l'actualité de la réflexion et les enjeux qui y sont liés.

La question de l'impact et de la valeur des bibliothèques : une question sensible

L'historique de l'élaboration des différentes normes utilisées par les bibliothèques permet de constater une évolution des préoccupations et des données requises pour mesurer de façon précise l'activité des bibliothèques. De la norme ISO 2789, centrée sur les données d'activité et de gestion, fondatrice des questionnaires d'enquête nationaux présentés en première partie, à la norme ISO 16439 introduisant la notion d'impact sur les ressources et les services, en passant par la norme ISO 11620 sur les indicateurs de performance, le paysage des normes illustre bel et bien la prise en compte progressive des usagers mais également du monde concurrentiel dans lequel les bibliothèques sont désormais inscrites. Ainsi, la norme ISO 11620 introduit la notion de mesure d'intrants (soit les ressources mises à disposition par la bibliothèque pour son fonctionnement) et d'extrants (les résultats de l'activité et son efficience). La norme ISO 16439 vise quant à elle, selon Nadine Delcarmine, « à aider les bibliothèques à prouver leur valeur tant pour les individus que pour la société, à la collectivité et aux institutions qui les financent dans un contexte (...) où cette valeur n'est plus considérée comme allant de soi. »²⁵⁴. L'évaluation prend désormais en compte de façon plus explicite les missions des bibliothèques et les besoins de ses différents publics, mais également la valeur ajoutée des bibliothèques au sein de différentes communautés qu'elles ont vocation à desservir. La notion de valeur ajoutée, simple à calculer quand on parle d'économie, se révèle particulièrement complexe à estimer dans le cas des bibliothèques car comme le souligne Françoise Benhamou : « Il est demandé aux bibliothèques d'agir en acteur économique, mais l'essentiel des services qu'elle propose relève de la sphère non monétaire »²⁵⁵. Il est par ailleurs intéressant de relever que la norme ISO 16439 le précise d'emblée : en termes de méthodologie, il est nécessaire de coupler aux données statistiques de performance, d'efficience, des méthodes qualitatives pour permettre une évaluation plus complète des impacts de la bibliothèque²⁵⁶. Introduite par la norme, la notion d'impact est définie par le livre blanc établi par la

²⁵⁴ DELCARMINE, Nadine. Mesures en bibliothèque : panorama et évolution. Dans : TOUITOU, Cécile (dir.), *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 13 mars 2019, p. 16-26. [Consulté le 25 février 2020]. ISBN 978-2-37546-091-7. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/pressesenssib/5730>.

²⁵⁵ BENHAMOU, Françoise. Livres réflexions au sujet des méthodes et des enjeux de l'impact économique et sociétal des bibliothèques. Dans : TOUITOU, Cécile (dir.), *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2016, p. 27-38. [Consulté le 25 février 2020]. ISBN 978-2-37546-091-7. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/pressesenssib/5443>.

²⁵⁶ DELCARMINE, Nadine, MERCIER, Silvère, RIGEADE, Marine, et al. *Qu'est ce qui fait la valeur des bibliothèques - Livre blanc.pdf* [en ligne]. 2016. [Consulté le 27 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65997-qu-est-ce-qui-fait-la-valeur-des-bibliotheques-livre-blanc.pdf>.

commission de normalisation CN46-8 de l'AFNOR²⁵⁷. Cette notion d'impact, déjà très développée dans différents projets à l'international que nous avons pu évoquer dans notre partie précédente, peut être mesurée grâce à trois types de données :

-les données induites (*inferred*), correspondant aux données d'activité recueillies traditionnellement par les bibliothèques ;

-les données sollicitées (*sollicited*), soit les données récoltées dans le cadre d'enquêtes quantitatives ou qualitatives, comme des entretiens ou des questionnaires ;

-les données observées (*observed*), soit des données collectées durant des séances et exercices d'observations des pratiques et des usages²⁵⁸.

Les impacts ou effets des ressources et services offerts par la bibliothèque peuvent être directs ou indirects, positifs ou négatifs, immédiats ou différés. Ces impacts peuvent alors générer de la valeur. En effet, impact et valeur sont liés, puisque, selon Cécile Touitou “ce n'est qu'en sachant réellement ce qui constitue la richesse de la bibliothèque pour tel ou tel interlocuteur (...) que l'on pourra se pencher sur le déploiement de cette valeur, et en mesurer son impact et son rayonnement (...). Le plaidoyer s'inscrit dans cette logique en tirant le fil de la valeur (en fonction des individus ou des groupes, vers l'indicateur, le message et la communication”.

Or, de quelle valeur parle-t-on ? Dans le numéro de la revue *Bibliothèques* consacrée à l'*advocacy* (que l'on peut traduire en français par “plaidoyer”) pour les bibliothèques, Cécile Touitou et Nadine Delcarmine²⁵⁹ reviennent sur la définition du mot “Valeur” selon le Trésor de la langue française : « caractère mesurable prêté à un objet en fonction de sa capacité à être échangé ou vendu ; prix correspondant à l'estimation faite d'un objet ». Pour Nathalie Heinich, la valeur de quelque chose est la résultante de différentes opérations de mises en valeur : la mesure, l'attachement et l'attribution d'une valeur en elle-même, qui peut être positive (valorisation) ou négative (dévalorisation)²⁶⁰. L'idée de valorisation est d'ailleurs dans l'esprit de la norme ISO 16439, puisqu'à la notion de satisfaction de service introduite par la norme ISO 11620, est ajoutée la perception de l'impact de tel service ou telle ressource sur les compétences de l'utilisateur par exemple ou sur son

²⁵⁷ Cette définition est la suivante : “l'ensemble des transformations ou des changements induits dans la vie, l'expérience ou la pratique de l'utilisateur ou de la communauté en relation avec les missions d'éducation et de mise à disposition de la documentation des bibliothèques”. Voir DELCARMINE, Nadine, MERCIER, Silvére, RIGEADE, Marine, et al. *Qu'est ce qui fait la valeur des bibliothèques-Livre blanc.pdf* [en ligne]. 2016. [Consulté le 27 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65997-qu-est-ce-qui-fait-la-valeur-des-bibliotheques-livre-blanc.pdf>.

²⁵⁸ Ibid.

²⁵⁹ TOUITOU, Cécile et DELCARMINE, Nadine. *Évaluer l'activité et l'impact : 40 ans de pratiques pour cerner la valeur des bibliothèques. Bibliothèque(s). Revue de l'Association des bibliothécaires de France*. Paris, 2016.

²⁶⁰ HEINICH, Nathalie. *Des valeurs : une approche sociologique*. Paris : Gallimard, 2017. ISBN 978-2-07-014640-6. HM681 .H444 2017.

expérience²⁶¹. De la satisfaction de l'utilisateur découle ainsi une perception de la valeur ajoutée de la bibliothèque, puisque cette dernière lui apporte ce qu'il recherche ou ce dont il a besoin. Pour Jean-Michel Tobelem, il n'y a pas de doute possible :

(...) la plupart des institutions culturelles, au premier rang desquelles les bibliothèques, créent un ensemble de valeurs très significatives pour la société, pour leur environnement ou pour la communauté où elles déploient leurs activités. Ces valeurs sont principalement culturelles, éducatives, citoyennes et sociales, avant d'être économiques. Ce sont précisément elles qui peuvent être mises en évidence dans une définition optimisée de la "performance" des institutions culturelles, qui se rapporte plus précisément à leur visée fondamentale, plutôt qu'à des résultats chiffrés à court terme. A cette aune, la question de la "rentabilité" des équipements pourra être affrontée sans crainte puisque, au-delà de la rentabilité financière qui n'est jamais au rendez-vous, la dépense culturelle peut parfaitement se justifier au regard des impératifs de la politique publique²⁶².

Si l'on parle de la valeur économique des bibliothèques, différentes méthodes ont déjà pu être testées à l'étranger, notamment en Espagne²⁶³:

-les analyses de la valeur monétaire des services offerts par la bibliothèque, qui se déclinent en deux approches : l'analyse coût/bénéfice et l'analyse contingente qui mesure le consentement à payer ou à renoncer au service du public interrogé ;

-la mesure de l'impact économique de la bibliothèque sur son environnement. Ici, on envisage la bibliothèque comme un acteur économique en lien avec d'autres entités économiques sur son territoire.

Ces approches ont fait l'objet de critiques, notamment par Florence Jany-Catrice et la politologue Réjane Sénac²⁶⁴, portant sur plusieurs points. Tout d'abord, le fait qu'il soit très difficile voire impossible ou inconcevable pour beaucoup d'utilisateurs d'attribuer un montant monétaire à une situation qui en est dépourvue, ce qui donne des variables pouvant subir de grandes évolutions et ainsi rendre difficile une consolidation des données. Ensuite, le fait que donner un prix à tout peut engendrer un risque de mise en équivalence de toutes les dimensions mesurées. Florence Jany-Catrice avait notamment travaillé sur une étude élaborant une analyse

²⁶¹ Cette mesure de l'impact sociétal par la perception et la satisfaction de l'utilisateur est reprise par la méthode d'enquête LibQUAL+, présentée en partie 1.

²⁶² TOBELEM, Jean-Michel. Comment garantir la pérennité des bibliothèques ? Dans : *La valeur sociétale des bibliothèques. Construire un plaidoyer pour les décideurs*. Paris, France : Electre du Cercle de la librairie, 2017, p. 214. ISBN 978-2-7654-1534-3.

²⁶³ Voir l'article par Gloria Pérez Salmeron sur le travail effectué par la FESABID (Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística) dans PÉREZ SALMERON, Gloria. La valeur économique et sociale des bibliothèques en Espagne. *Bibliothèque(s). Revue de l'Association des bibliothécaires de France*. Paris, France, 2016.

²⁶⁴ Voir notamment sa réflexion dans SÉNAC, Réjane. *Les non frères au pays de l'égalité*. Paris : Sciences po, les presses, 2017. ISBN 978-2-7246-2000-9. HN440.S6 S46 2017.

contingente autour de la biodiversité²⁶⁵. Monétariser du social ou de l'environnemental signifie-t-il alors que les composants peuvent se substituer l'un à l'autre, que la dégradation de l'un pourrait être compensé ou réparé par l'autre ?²⁶⁶ Enfin, adopter le discours autour de la performance économique, sans apporter les nuances et la contextualisation nécessaire peut avoir un effet dangereux. Si les bibliothèques avaient des résultats décevants sur le plan économique, cela légitimerait-il pour autant leur fermeture ?

Afin de prendre en compte la complexité des différents aspects autour de cette question de la valeur économique et sociétale des bibliothèques, le SLL a confié au service Etudes et recherche de la Bibliothèque publique d'information le troisième volet de l'étude nationale consacrée à l'impact des bibliothèques de lecture publique sur leurs territoires et leurs populations²⁶⁷. Cette étude portant sur la "valeur socioéconomique des bibliothèques publiques"²⁶⁸ vise à entrer davantage dans le qualitatif que l'étude espagnole précédemment évoquée. En effet, elle vise dans un premier temps à interroger la question de la formation de la valeur économique mais aussi sociale des bibliothèques auprès de différents acteurs (usagers compris) et dans un second temps à construire des indicateurs autour de cette perception de la valeur. Trois sites sont sollicités pour la phase d'étude du terrain, qui débute au premier semestre 2020 et un site sera également sollicité pour un test qualitatif²⁶⁹.

Après ces précautions nécessaires sur la mesure de la valeur et de l'impact des bibliothèques, force est de constater que de nombreuses bibliothèques se sont déjà emparées des nouvelles pistes proposées par les normes susmentionnées, afin de pouvoir montrer que l'impact et la valeur des bibliothèques ne se limitent pas uniquement à ce que l'on peut en mesurer. Nous allons aborder dans nos deux prochains chapitres des pistes concrètes, des essais opérés par différentes bibliothèques pour évaluer dans une perspective différente, quitte à sortir de sa zone de confort²⁷⁰.

²⁶⁵ Il s'agissait notamment de demander à un certain nombre de personnes combien il serait prêt à payer pour améliorer la qualité de l'air ou garantir la biodiversité.

²⁶⁶ JANY-CATRICE, Florence. Quand mesurer devient maladif. *Projet* [en ligne]. 2012, Vol. 331, n° 6, p. 6. DOI 10.3917/pro.331.0006.

²⁶⁷ Pour rappel, les deux premiers volets portaient sur les effets des bibliothèques publiques et sur les non usagers.

²⁶⁸ <https://pro.bpi.fr/3-etudes/la--valeur-socioeconomique--des-bibliotheques-publiques> [consulté le 18/02/2020]

²⁶⁹ Entretien avec Christophe Evans, chef du service Etudes et recherche à la BPI, le 15/01/2020

²⁷⁰ CLOT, Nathalie. Antifragile, ou les bienfaits du désordre en bibliothèque. Dans : PÉRALES, Christophe (dir.), *Conduire le changement en bibliothèque : Vers des organisations apprenantes* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2015, p. 26-36. [Consulté le 25 février 2020]. ISBN 978-2-37546-067-2. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/pressesenssib/3554>.

COMMENT EVALUER DIFFEREMMENT ?

La forme : la question des outils

Adapter LibQUAL+ aux bibliothèques municipales : le Baromètre de satisfaction

Le Baromètre de satisfaction est un projet très intéressant de coopération régionale visant à permettre une évaluation de la satisfaction des publics. Imaginé au départ par le réseau des bibliothèques municipales de la ville de Lyon, l'idée était de réfléchir à une nouvelle manière de suivre et d'évaluer les actions menées par les bibliothèques de la ville alors que le projet d'établissement souhaitait orienter sa stratégie vers les publics²⁷¹. Pour ce faire, il s'agissait d'intégrer dans les évaluations le ressenti des usagers, et cela de façon barométrique, afin de pouvoir se comparer dans le temps et avec d'autres bibliothèques. Une première enquête fut ainsi réalisée en 2013, une deuxième en 2015 alors que la même année, le contexte régional allait permettre une coopération élargissant le périmètre de l'enquête. Ainsi, en 2015, dans le cadre de sa refonte et de la redéfinition de ses missions, l'agence régionale du livre en Auvergne-Rhône-Alpes, Auvergne-Rhône-Alpes Livre et lecture (anciennement ARALD) a mis en place un séminaire traitant de la question de l'évaluation, piloté par Noëlle Gouillart, alors directrice des Médiathèques de Chambéry. Ce séminaire, ouvert à tous les bibliothécaires de la région, a d'abord traité des questions autour du rapport du SLL et du rapport annuel mais a également représenté un espace privilégié de dialogue permettant le constat de l'existence d'un besoin commun autour de l'évaluation de la satisfaction des publics. En s'inspirant du modèle lyonnais, un questionnaire commun a alors été établi, répondant à un triple objectif :

- mesurer la satisfaction des usagers vis-à-vis des ressources et services proposés par la bibliothèque et son évolution ;
- identifier les publics des différents services ;
- constituer une base de données d'usagers acceptant de participer à des groupes de travail ou autres études²⁷².

Le questionnaire consiste en une page recto-verso, imprimée et distribuée dans les différentes bibliothèques sur une période de deux semaines pendant l'année. Il est composé de deux parties : la première est composée de 30 questions, invitant l'utilisateur à exprimer un niveau de contentement par rapport à un énoncé allant de 0 à 10. Les thèmes abordés sont variés, allant de l'accessibilité de la bibliothèque ("la bibliothèque est facile à trouver") à la qualité de l'accueil ("le personnel est disponible pour aider") en passant par les collections ou encore les horaires ("les horaires d'ouverture conviennent à un public large"). La seconde vise à connaître les usagers et à recueillir des verbatims. Une fois les questionnaires recueillis, ils

²⁷¹ Entretien avec Béatrice Pallud-Burbaud, directrice du développement des Publics et des Services, le 17/01/2020

²⁷² https://auvergnerhonealpes-livre-lecture.org/telechargement/2930/vademecum_enquete_satisfaction.pdf [consulté le 18/02/2020]

sont traités via le logiciel Sphinx, permettant un tri à plat et une analyse des données. Testé pour la première fois à Chambéry et à Annecy sur l'ensemble de leur réseau en 2017, le questionnaire commun a également été utilisé par Lyon pour l'édition 2018 du baromètre, où près de 5231 questionnaires validés ont été recueillis²⁷³.

Outre son succès auprès du public²⁷⁴, cette enquête ainsi que les résultats analysés ont connu un véritable succès également auprès des élus. Noëlle Gouillart le souligne : "J'ai pu me servir de l'enquête de Chambéry, je communique auprès des élus, qui sont d'ailleurs en général impressionnés que vous fassiez tout ça sans avoir eu à vous le demander"²⁷⁵. Pour Béatrice Pallud-Burbaud, l'impact de ce genre d'enquêtes est clair : "On n'a jamais eu de retours sur l'envoi du rapport d'activité classique, par contre le baromètre fait réagir et on nous a beaucoup sollicités notamment le directeur des affaires culturelles de la ville, pour présenter l'enquête, et nous l'avons également présenté à différentes instances de la Ville. Cela suscite beaucoup d'envie auprès des collègues car nous disposons d'une masse d'informations, il nous est possible de mesurer la satisfaction des gens et nous pouvons élargir la réflexion à d'autres sujets"²⁷⁶.

Le principal défi est de permettre à d'autres bibliothèques de s'emparer de cet outil, mis librement à disposition sur le site d'Auvergne-Rhône-Alpes Livre et lecture²⁷⁷. En accompagnement du questionnaire type²⁷⁸, deux vademecums pour la collecte, la saisie puis l'analyse de données sont également à disposition, ainsi que les résultats d'enquête et leurs présentations pour les bibliothèques de Lyon, Grenoble, Annecy et Chambéry. S'il est entendu que des obstacles existent, en termes de ressources matérielles et logicielles, cette piste de coopération régionale autour de l'évaluation entre plusieurs établissements, visant à répondre à un besoin similaire est à nos yeux très encourageante pour d'autres projets de coopération autour de l'évaluation. Ce baromètre, élaboré conjointement, illustre également comment données qualitatives et quantitatives peuvent être combinées et rencontrer un vif succès auprès des tutelles.

L'évaluation des compétences : expérimentation de la méthode READ à la BPI et ailleurs

Nous l'avons vu lors de notre panorama des pistes élaborées à l'international, la question de l'évaluation des compétences déployées par les personnels des bibliothèques est un enjeu central pour de nombreuses bibliothèques, quel que soit

²⁷³ Pour consulter les résultats des enquêtes pour Lyon: https://auvergnerhonealpes-livre-lecture.org/telechargement/3139/presentation_des_resultats_barometre_bml_2018.pdf, pour Chambéry https://auvergnerhonealpes-livre-lecture.org/telechargement/3141/enquete_pour_municipalite_revue_arall_2018.pdf et pour Annecy : https://auvergnerhonealpes-livre-lecture.org/telechargement/3161/barometre_annecy_17.pdf [consulté le 18/02/2020]

²⁷⁴ En plus des chiffres lyonnais, pour la ville de Chambéry il fut rempli par près de 11% des fréquentants d'une semaine.

²⁷⁵ Entretien avec Noëlle Gouillart, directrice des médiathèques de Chambéry, le 12/11/2019

²⁷⁶ Entretien avec Béatrice Pallud-Burbaud, directrice du développement des Publics et des Services, le 17/01/2020

²⁷⁷ <https://auvergnerhonealpes-livre-lecture.org/bibliotheques/cooperation/evaluation-en-bibliotheque> [consulté le 18/02/2020]

²⁷⁸ Questionnaire présenté en annexe

le public desservi. Comment modéliser la palette d'interactions et de compétences mobilisées par le personnel en charge de l'accueil à la bibliothèque ? A cette question, l'ARL ajoutait en 2002 un constat sous forme de paradoxe : si le nombre de demandes auprès des services de référence en bibliothèque diminuait en termes de volume, les questions étaient de plus en plus complexes. L'apparente baisse du nombre de sollicitations n'était donc plus du tout en accord avec la réalité du terrain, et un nouvel outil de mesure des interactions fut alors élaboré. La méthode READ (pour *Reference Effort Assessment Data*) consiste au départ en une échelle à six niveaux²⁷⁹, développée par Bella Gerlich, docteure en sciences de l'information et des bibliothèques, et professeur à l'Université Texas Tech, permettant au bibliothécaire de codifier l'effort et l'expertise mobilisée. Le premier niveau porte sur un type de questions ne nécessitant pas de connaissance particulière pour répondre (les horaires, s'orienter dans la bibliothèque), tandis que le sixième concerne des questions nécessitant par exemple une recherche approfondie avec un chercheur²⁸⁰. Cette grille fait l'objet d'une traduction par la bibliothèque de Sciences Po en 2014, et la Bibliothèque Publique d'Information a souhaité l'adapter en accord avec les réalités de son établissement²⁸¹. En effet pour Muriel Amar, cette méthode présentait comme intérêt d'allier dimension statistique (nombre de réponses par niveau d'expertise, tranche horaire, type de bureau...) et analyse qualitative, en proposant une étude des interactions entre les deux acteurs (l'accueilli et l'accueillant) et du rôle de ces dernières. Ces rôles sont les suivants :

- "Le rôle de la reformulation ;
- le rôle de la connaissance de l'offre ;
- le rôle de l'accompagnement péri-documentaire, de nature pédagogique ou sociale ;
- le rôle de la diversité des registres de réponses à mobiliser qui permet une adaptation aux besoins des usagers²⁸²".

Des adaptations ont été nécessaires pour les publics de la BPI, plus diversifiés que ceux d'une bibliothèque universitaire américaine. Ainsi, si l'échelle américaine ne spécifie pas le détail des réponses apportées au premier niveau, la BPI a décidé de développer au contraire cet échelon car pour Muriel Amar :

²⁷⁹ Ces six niveaux sont les suivants: 1) Réponses nécessitant pas ou peu d'effort (horaires, localisation de services...); 2) Réponses nécessitant un effort supplémentaire (nécessitant un minimum de connaissances ou de compétences, une recherche documentaire rapide); 3) Réponses nécessitant un minimum d'effort et du temps (consultation de références, connaissances et compétences spécifiques, formation minimale de l'utilisateur); 4) Réponses nécessitant la consultation de ressources multiples ou une expertise ; 5) Un effort et un temps substantiels doivent être consacrés à la recherche (consultation de spécialistes du sujet, entretiens individuels..) ; 6) Un maximum de temps et d'effort est requis, la réponse ne peut être donnée de manière immédiate (services à la recherche, consultation de sources primaires...).

²⁸⁰ Pour consulter l'échelle originale de la méthode READ : <http://readscale.org/read-scale.html> [consulté le 19/02/2020]

²⁸¹ Entretien avec Muriel Amar, coordinatrice de documents numériques à la BPI, le 25/07/2019

²⁸² AMAR, Muriel et THUILLART, Guilaine. *Analyse des interactions aux bureaux d'information de la Bibliothèque publique d'information (Bpi)* [en ligne]. Research Report. [S. l.] : Bibliothèque Publique d'Information, mai 2016. [Consulté le 20 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01324193>.

Des volumes importants de sollicitations portant sur la localisation des espaces, le fonctionnement de la bibliothèque ou encore les services (...) peuvent signaler une communication confuse de l'institution ou encore un manque de visibilité de l'offre : il sera d'autant plus facile de remédier à ces dysfonctionnements qu'ils seront précisément circonscrits²⁸³.

De la même façon, le niveau 6 de l'échelle américaine n'a pas été retenu, car l'accompagnement des chercheurs ne se situe pas dans les missions de la BPI. Autre modification sensible, le passage d'un niveau à un autre. Dans l'échelle originale, il se caractérise par le recours aux ressources documentaires, tandis que la BPI a décidé d'appliquer le critère de l'engagement du lecteur. Ainsi, le niveau 2 consiste en une requête sans besoin de reformulation, tandis que les niveaux 3 à 5 vont systématiquement nécessiter une reformulation et un accompagnement plus ou moins important, de l'assistance à la coopération en passant par la formation.

Autre modification du questionnaire particulièrement remarquable, l'ajout d'une rubrique concernant des demandes complémentaires. Cet ajout permet de signifier la diversité des interactions en lien avec celle des publics de la BPI et de les caractériser. Cela a été doublement bénéfique, car le travail nécessaire de cette adaptation, qui a duré plus d'un an, a été réalisé de manière co-construite avec tous les agents coordonnateurs des bureaux d'information (dix au total à la BPI). Cela a permis aux collègues de se rendre compte d'une part de tout le panel des informations et services rendus lors de chaque session d'accueil du public, mais également d'identifier les besoins de formation. Par ailleurs, élément très important dans la grille de READ, un champ consacré à la difficulté voire à la pénibilité de l'interaction. Pour Muriel Amar, c'est fondamental car l'agent peut avoir peur d'être pris en "flagrant délit d'ignorance sur un sujet" ou même s'il a su répondre, l'interaction peut avoir été difficile, et il est important d'avoir un espace reconnu pour l'exprimer.

²⁸³ AMAR, Muriel et THUILLART, Guilaine. Le service public posté en bibliothèque : comment mesurer l'efficacité d'un service ordinaire et discret ? L'expérimentation de la méthode américaine READ à la Bpi. Dans : TOUITOU, Cécile (dir.), *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2016, p. 109-118. [Consulté le 25 février 2020]. ISBN 978-2-37546-091-7. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/pressesenssib/5599>.

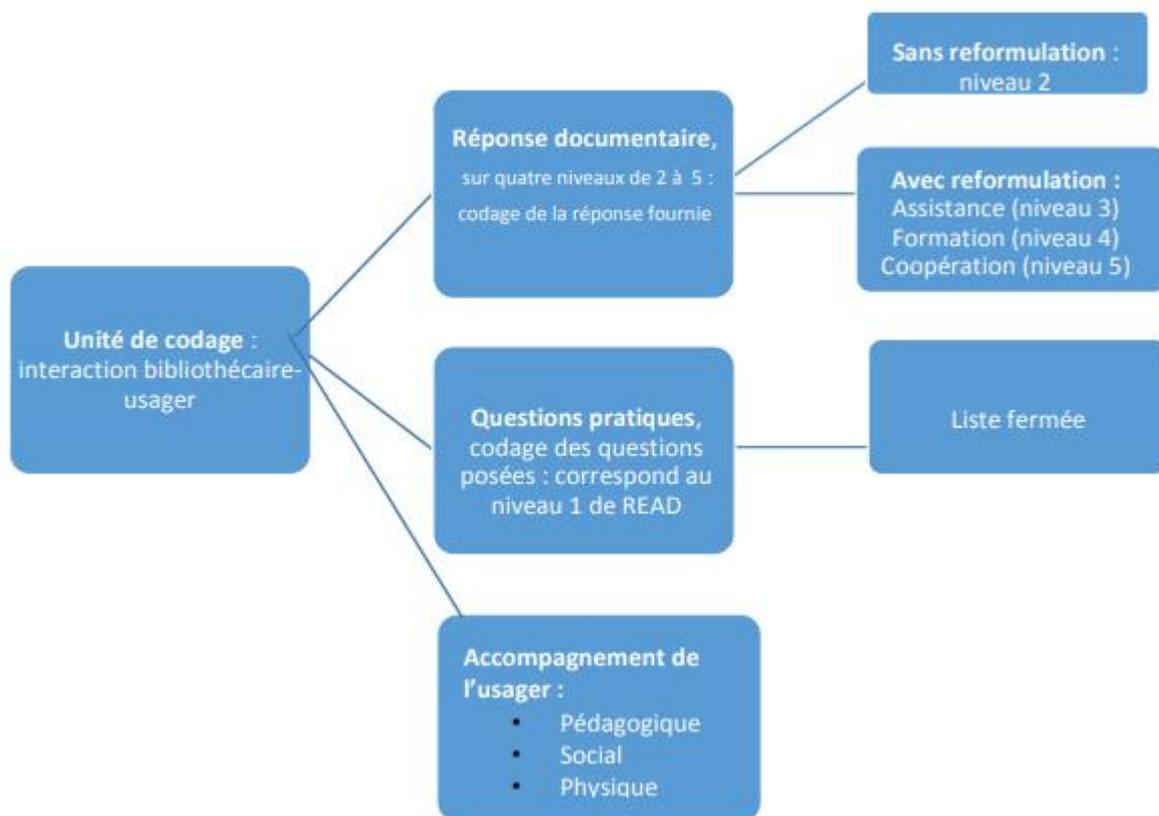


Figure 29 Synthèse des adaptations de la grille READ à la BPI

Durant une semaine test du 4 au 13 novembre 2015²⁸⁴, près de 145 personnels ont saisi 6739 formulaires décrivant des situations d'interactions, elles-mêmes pouvant comporter plusieurs niveaux de réponses. En tout, ce sont près de 19 385 interventions différentes qui ont été comptabilisées en 93 heures de service public. Une modélisation essayant d'illustrer une heure d'accueil type à la BPI a notamment pu être réalisée suite à cette enquête.

²⁸⁴ Initialement la durée prévue était de deux semaines complètes, mais l'enquête a dû être interrompue suite aux attentats du 13 novembre à Paris.

Instantané : 1 heure d'accueil des publics à la Bpi, c'est en moyenne aux bureaux d'information ...

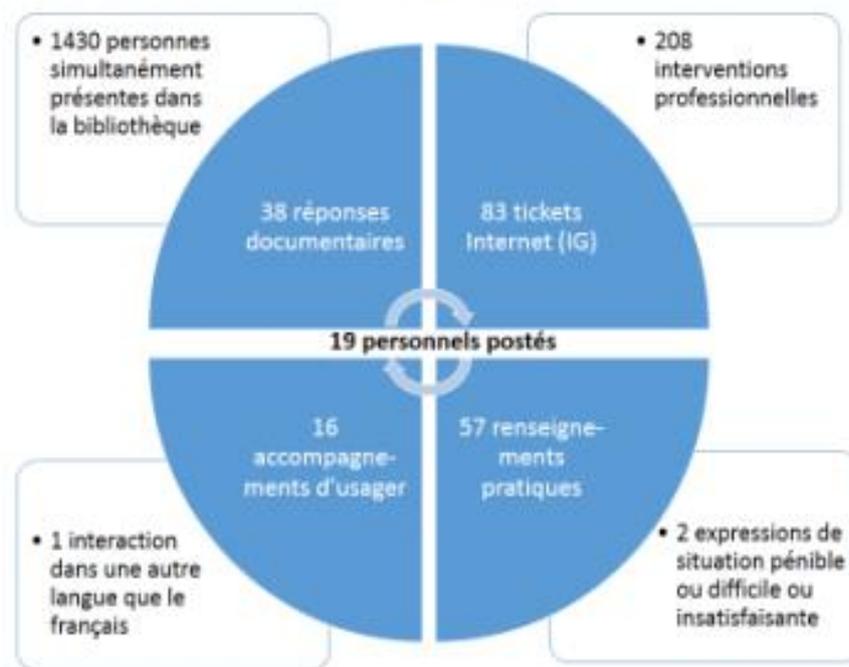


Figure 30 Projection de l'instantané "1 heure d'accueil des publics à la BPI"

Si chaque créneau à la BPI a bien entendu ses spécificités, il est intéressant de constater la diversité des requêtes et des compétences mobilisées en une heure en moyenne, ou également d'observer le rapport entre fréquentants et nombre d'interactions, voire leur typologie. De même, mesurer permet également de former : Bella Gerlich suggère ainsi de noter toutes les questions ayant nécessité des recherches et un accompagnement approfondi (notamment dans l'enquête pour les bibliothèques d'étude) et de conserver les réponses pour les collègues²⁸⁵. De cette grille d'analyse, plusieurs déclinaisons sont imaginables. La BUA d'Angers a notamment mis en place la MIA, soit la Mesure des Interactions à l'Accueil, afin de pouvoir signifier notamment que des interactions peuvent générer du stress ou d'autres problématiques²⁸⁶. Un des grands intérêts de cette grille est de valoriser deux aspects fondamentaux des métiers en bibliothèque, l'aide, le service au public et la recherche documentaire. Il pourrait être ainsi intéressant de décliner cette grille autour d'autres compétences, notamment les plus techniques. Pour Grégory Miura, l'enjeu est réel, car il est actuellement très difficile de modéliser des indicateurs ou même le temps de travail consacré à des tâches techniques, comme la gestion des ressources physiques ou numériques, le traitement des données ou le signalement²⁸⁷. Aborder ces questions en parlant du temps de travail ou des compétences requises pour ces missions essentielles pourrait devenir un réel argument de poids dans la négociation de moyens avec les décideurs. Il est d'ailleurs intéressant pour conclure

²⁸⁵ <https://fr.slideshare.net/MargaretGHeller/using-the-read-scale-to-track-the-difficulty-of-electronic-resource-access-issues> [consulté le 19/02/2020]

²⁸⁶ Entretien avec Nathalie Clot, directrice de la Bibliothèque Universitaire d'Angers, le 04/12/2019

²⁸⁷ Entretien avec Grégory Miura, directeur du SCD de l'Université Bordeaux Montaigne, le 06/11/2019

ce développement sur les compétences d'évoquer le projet actuel de Bella Gerlich, l'échelle LEAD²⁸⁸. Cette échelle à six niveaux vise à modéliser les différents efforts de mobilisation de connaissances et de compétences au cours des différentes missions assurées par le personnel de la bibliothèque, notamment la formation suivie, les compétences informationnelles ou l'expertise.

Le but de ces enquêtes n'est d'abord pas tant d'évaluer l'agent ou ses capacités de réponse que d'en apprendre davantage sur la diversité des connaissances et compétences mobilisées en situation d'accueil. L'idée est ensuite de partir de ces enseignements pour appuyer des analyses plus spécifiques et apporter de nouveaux arguments aux discours autour de l'impact des bibliothèques et de leur apport à la société. Cela permet également de donner des éléments tangibles à la "fabrique" de l'histoire de la bibliothèque et de ses liens avec ses usagers.

Les apports du storytelling

Toujours dans cette optique d'exploration des méthodes permettant de parler autrement de l'évaluation en bibliothèque, on trouve le storytelling, traduit généralement en français par la "mise en récit". Il s'agit d'une méthode issue du "marketing de contenu" dont l'objectif est de sortir de la technique et du théorique pour axer davantage la réflexion sur la narration d'une histoire avec des personnages et des lieux eux-mêmes personnifiés. Quels peuvent en être les apports au niveau de l'évaluation et de sa communication ?

L'un des apports principaux du storytelling est de communiquer d'une façon différente voire d'interpeller des publics cibles²⁸⁹, et cela pour plusieurs raisons. Tout d'abord, la communication sous forme d'histoire peut permettre une identification, et donc une réaction plus forte. De cette identification ou d'une émotion ressentie, peut découler une meilleure mémorisation de ce qui est dit. Enfin, elle peut donner un point de départ à une discussion, à un débat de manière plus facile que l'annonce de chiffres bruts pouvant parfois paraître quelque peu péremptoire. Ainsi, pour Nathalie Clot, l'apport du storytelling lors de la présentation de l'activité ou des missions du SCD est évident :

(...) Une des choses qui marche merveilleusement bien dans le storytelling, ce sont les "insights"²⁹⁰ (...) Quand on fait des entretiens, on prend des photos des postes de travail, quand on travaille vraiment sur l'individu, on a des choses facilement partageables : la personne mal assise, les salles de lecture blindées. Cela sera plus parlant que les chiffres. Les gens, quand tu dis des chiffres, ils sont au fond de la salle et ils font leurs mails. Si on se donne le temps de ne pas faire que des indicateurs mais aussi du qualitatif, c'est de l'or pour le storytelling, les gens adorent raconter leur histoire. Je pars de citations d'étudiants, les commentaires de LibQUAL+ sont une vraie mine d'or pour moi à ce sujet²⁹¹.

²⁸⁸ <http://readscale.org/lead.html> [consulté le 19/02/2020]

²⁸⁹ On peut citer en exemple français le rapport d'activité de la bibliothèque de Sciences Po de 2017, voir *Rapport d'activité-Bibliothèque de Sciences Po* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 23 janvier 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.sciencespo.fr/bibliotheque/sites/sciencespo.fr.bibliotheque/files/pdfs/Rapport-activite-2017.pdf>.

²⁹⁰ Difficile de trouver une traduction en français : une "vision" ou une "connaissance approfondie"?

²⁹¹ Entretien avec Nathalie Clot, directrice de la Bibliothèque Universitaire d'Angers, le 04/12/2019

L'apport du storytelling peut également se trouver en interne. Au SCD de Saint-Etienne, des portraits d'agents ont été réalisés en 2017 et en 2018²⁹². Il s'agit de mettre en valeur l'engagement des professionnels pour leur travail tout en illustrant les différentes activités et missions du SCD²⁹³. Ainsi, un autre apport non négligeable du storytelling est de montrer tout ce qui est fait ou ce qui existe mais qui pourtant n'est pas mesurable ou quantifiable. Ainsi, Nathalie Clot n'hésite pas à utiliser le storytelling également lorsque l'histoire est moins flatteuse, montrer "ce qui ne marche pas, ce qui part en lambeau et faire le storytelling du pire"²⁹⁴. Dans une approche communicationnelle, cela peut paraître surprenant, mais pour Noëlle Gouillart, il est essentiel de parler de ce qui est demandé, même si les résultats sont moins bons : "Minimiser les chiffres de prêt et de fréquentation pour relativiser les mauvais chiffres, cela me semble dangereux par rapport aux missions fondamentales des bibliothèques. On doit utiliser nos compétences métiers pour nuancer, expliquer les chiffres, on se doit d'expliquer les données qui sont souvent complexes à appréhender"²⁹⁵.

De plus en plus utilisée, l'approche du storytelling a pu connaître des critiques²⁹⁶, et s'emparer de cette méthode nécessite quelques précautions au préalable, comme la définition des objectifs, des publics cibles et l'utilisation de données solides pour consolider le discours²⁹⁷. A cet effet, une boîte à outils²⁹⁸ a été éditée par la bibliothèque de l'Etat de Pennsylvanie afin d'aider les bibliothèques de lecture publique à élaborer puis raconter leurs histoires en les adaptant à leurs objectifs et leurs publics cibles. Le kit propose ainsi différents éléments pour aider le bibliothécaire à définir ses atouts, les caractéristiques du territoire que la bibliothèque dessert, mais également celles de ses interlocuteurs. Une place est également accordée aux données et au cadre de recherche permettant de fournir les matériaux nécessaires à la construction d'une histoire solide et donc crédible.

Cet exemple du storytelling illustre bien la problématique lorsqu'on parle d'évaluer différemment : parler différemment de nous certes, mais avec quel contenu ?

Le contenu : La question des données et des indicateurs

Nous l'avons vu, un des enjeux pour évaluer différemment et peut-être plus efficacement est de changer notre présentation de l'évaluation, non seulement vis à vis de la forme mais aussi du contenu, de passer des "indicateurs d'action" à la

²⁹² Entretien avec Caroline Bruley, directrice-adjointe, SCD de l'Université Jean Monnet Saint-Etienne, le 02/05/2019

²⁹³ Des encarts avec des verbatims d'usagers sont également présents. Voir <https://fr.calameo.com/read/000667719ed371bb6cf95?page=1> [consulté le 19/02/2020]

²⁹⁴ Entretien avec Nathalie Clot, directrice de la Bibliothèque Universitaire d'Angers, le 04/12/2019

²⁹⁵ Entretien avec Noëlle Gouillart, directrice des médiathèques de Chambéry, le 12/11/2019

²⁹⁶ Voir notamment l'ouvrage de Christian Salmon, *Storytelling : la machine à fabriquer des histoires et à formater les esprits*, paru chez La Découverte en 2007.

²⁹⁷ Voir à ce sujet la contribution de Michel Lepeu dans ACCART, Jean-Philippe (dir.). *Personnaliser la bibliothèque: construire une stratégie de marque et augmenter sa réputation*. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2018. ISBN 979-10-91281-81-2. Z716.3 .P47 2018.

²⁹⁸ https://powerlibrary.org/wp-content/uploads/2014/12/PA_StorytellingTOOLKIT.pdf [consulté le 19/02/2020]

valorisation des “indicateurs d’effet”²⁹⁹. Pour ce faire, une des premières pistes d’action est l’utilisation de sources de données complémentaires à celles collectées habituellement par les bibliothèques sur leur activité. Cela peut d’autant plus prendre du sens quand on sait à quel point la bibliothèque n’est jamais un élément isolé, mais appartient au contraire à un écosystème. Dès lors, quelles données utiliser et comment le faire ? Plusieurs projets ou études ont été réalisés cette année, permettant de nouvelles approches particulièrement inspirantes.

En lecture publique : des pistes nouvelles

En lecture publique, des expérimentations sont à l’étude depuis déjà quelques années, avec notamment la définition de la “zone de chalandise”. Cette zone, définie par Emmanuelle Asselin comme la “zone géographique où sont implantés [les] publics potentiels [de la bibliothèque]”, peut être déterminée notamment grâce aux zones IRIS³⁰⁰ établies par l’Insee. Les zones IRIS découpent toutes les communes d’au moins 10 000 habitants et la plupart des communes d’entre 5 000 et 10 000 habitants. Le découpage s’appuie sur des obstacles soit naturels soit créés par l’homme. Pour les bibliothèques desservant des communes de moins de 5 000 habitants, Emmanuelle Asselin présente deux méthodes de découpage, la méthode isométrique (soit le calcul de la distance maximale entre le public et sa bibliothèque) ou la méthode isochrone (soit le calcul du temps requis à l’usager pour aller jusqu’à la bibliothèque). De ce découpage, de nouvelles sources de données fournies par l’Insee peuvent être utilisées, comme la population par tranche d’âge, selon la Catégorie Socio-Professionnelle, par type d’activité (qui permet notamment de connaître la part d’étudiants, de chômeurs ou de retraités dans la population desservie) et des nouveaux indicateurs peuvent être ainsi construits. Ainsi, la bibliothèque municipale de Fresnes a pu construire des indicateurs utilisant les zones IRIS en comparant leur population avec le nombre d’inscrits. Par exemple, un travail a été mené sur la part d’usagers actifs chez les 0-14 ans par zone IRIS de la commune afin de mesurer l’impact des différentes actions menées vers ces publics³⁰¹. Le taux de pénétration se trouve ainsi circonscrit et précisé. Un travail est par ailleurs actuellement mené à Fresnes sur l’évaluation de l’occupation des espaces le dimanche, à l’aide de capteurs sur les chaises, mais également la mesure du bruit et de la chaleur. L’objectif est de démontrer que l’occupation de l’espace n’est pas la même le samedi que le dimanche.

Avec la même volonté d’utiliser des sources de données complémentaires, au sein du Val d’Oise, la bibliothèque départementale, en lien avec la BPI, la DRAC, la région Ile de France, le Ministère de la Culture et l’ABF, a fait réaliser une étude sur les différents types d’impact des bibliothèques et notamment son impact économique. Pour ce faire, de multiples données ont pu être utilisées, qu’elles soient quantitatives ou qualitatives. En effet, un échantillon de treize bibliothèques dans le département a été retenu, avec un questionnaire pour les usagers³⁰² et les agents. Des entretiens qualitatifs ont également été menés avec ces derniers mais également avec

²⁹⁹ DEJEAN, Jacques, BOURASSIN, Véronique et MORTREUX, Karine. Culture de l’évaluation et fascination pour les indicateurs. *Politiques et Management Public* [en ligne]. 1998, Vol. 16, n° 2, p. 161-174. DOI 10.3406/pomap.1998.2192.

³⁰⁰ Ilots Regroupés pour l’Information Statistique. Pour en savoir plus: <https://www.insee.fr/fr/information/2017499> [consulté le 19/02/2020]

³⁰¹ Entretien avec Sony Beaufils, directeur de la bibliothèque municipale de Fresnes, le 21/01/2020

³⁰² Près de 818 questionnaires ont ainsi été exploités.

deux élus du territoire. En utilisant les données du SLL ainsi que celles de l’Insee, c’est un véritable portrait du territoire qui a ainsi pu être dressé et différents arguments apportés autour de la valeur de la bibliothèque comme vecteur d’activité économique et d’inclusion sociale³⁰³.

De nombreuses possibilités sont également exploitables à l’échelle de la métropole ou de la ville. Ainsi, la ville de Lyon a développé un dispositif de cartographie interactive fondé sur un logiciel libre, VLKO³⁰⁴. Des données d’une grande variété et systématiquement anonymisées sont alors intégrées, permettant à différents contributeurs de créer et de partager différents types de diagnostics territoriaux³⁰⁵ élaborés à partir de leur espace utilisateur³⁰⁶. Cela permet une analyse fine du territoire puisque sont ainsi indiqués les données quartier par quartier, le capital culturel, les données économiques comme les revenus du ménage, la mobilité, le niveau d’études ou encore les Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV)³⁰⁷.

³⁰³ L’étude dans son intégralité est disponible à cette adresse : <https://www.valdoise.fr/793-impact-des-bibliotheques.htm> [consulté le 19/02/2020]

³⁰⁴ http://vlko.org/site0/index0.html#art_C1-Accueil [consulté le 19/02/2020]

³⁰⁵ Appelés “scénarios”, ils sont publiés ici : <http://vlko.org/sc1/touslessecnarios.html> [consulté le 19/02/2020]

³⁰⁶ Des tutoriels sont par ailleurs proposés pour créer ses scénarios personnalisés : http://vlko.org/site0/index0.html#art_C1-Tutoriels [consulté le 19/02/2020]

³⁰⁷ Entretien avec Béatrice Pallud-Burbaud, directrice du développement des Publics et des Services, le 17/01/2020

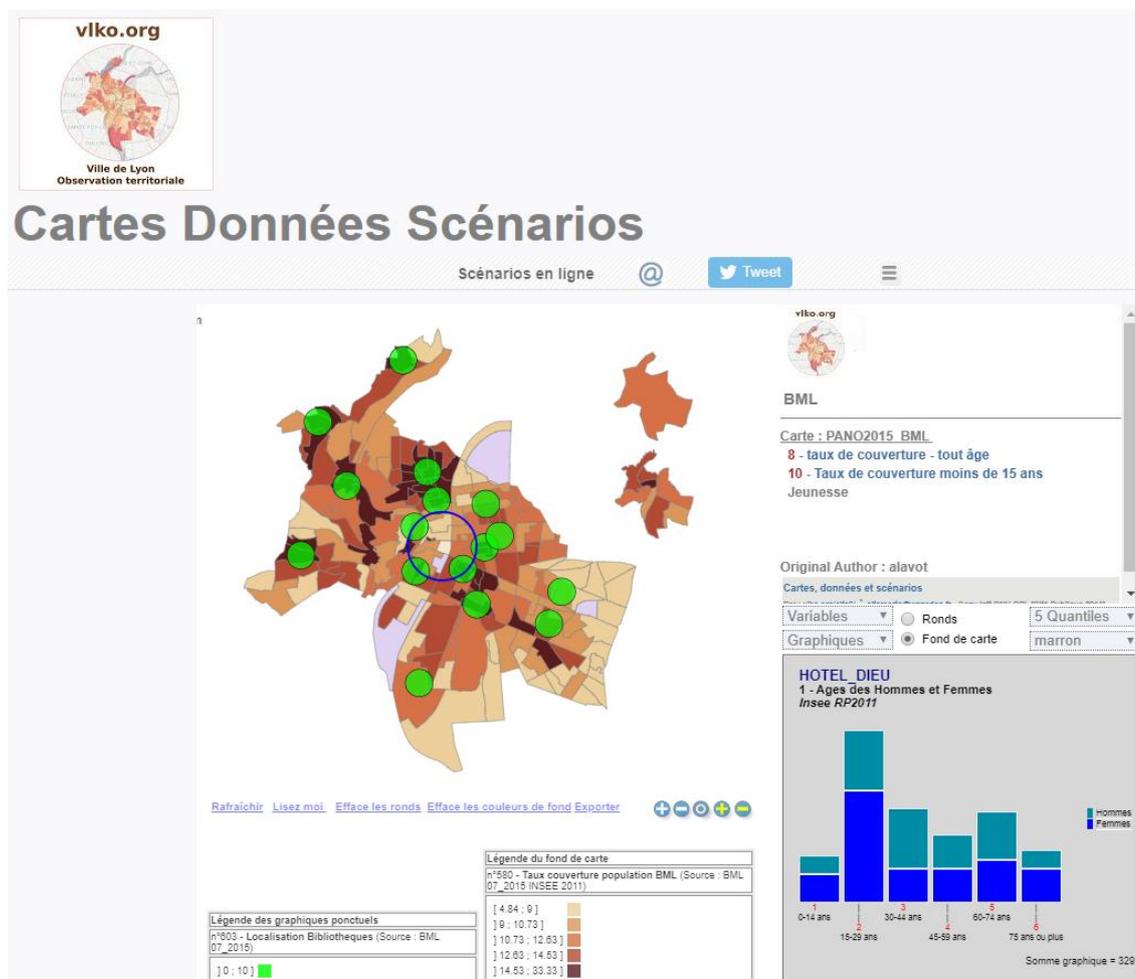


Figure 31 Exemple de visualisation : Comparaison du taux de couverture de la Bibliothèque Municipale de Lyon avec la localisation de ses différents sites

On le voit, les sources d’inspiration et de travail sont multiples. Afin de fournir des pistes de travail selon les impacts que l’on souhaite traiter ou valoriser, le ministère de la Culture a commandité une étude à l’Observatoire des politiques culturelles intitulée “Comment apprécier les effets des actions des bibliothèques publiques”. Ce travail³⁰⁸ et le rapport d’étude publié en mars 2019 “présentent dans le détail la gamme de contributions des bibliothèques, de l’individu au territoire”³⁰⁹. Le rapport liste ainsi douze types d’impact, qui sont les suivants :

-Facultés cognitives, soit “les processus mentaux de traitement d’informations reçues” ;

³⁰⁸ Réalisé par Pierre Le Quéau et Olivier Zerbib, maîtres de conférence en sociologie à l’Université Grenoble Alpes et Elise Butel et Cécile Martin, de l’Observatoire des politiques culturelles. Ce travail a bien entendu été réalisé en collaboration avec le Service Livre et Lecture et l’Observatoire de la Lecture publique.

³⁰⁹ Voir l’étude dans son intégralité à cette adresse: https://www.culture.gouv.fr/content/download/209597/2211997/version/2/file/DGMIC-2019-03-Impact-OPC-complet-1_def.pdf [consulté le 19/02/2020]

-littératies, soit “l’ensemble des aptitudes à comprendre et exploiter une information de la vie courante en vue d’atteindre des buts personnels et d’étendre ses connaissances et ses capacités” ;

-construction de soi ;

-civilité : cela comprend à la fois l’idée d’accès à la culture, la “favorisation de la compréhension et la tolérance de l’autre” le développement du civisme, des engagements et des solidarités et l’amélioration de la “capacité à être ensemble”;

-encapacitation, soit le “fait de donner ou de renforcer le pouvoir d’agir dont disposent effectivement les individus et collectifs sur un territoire donné dans quelque domaine que ce soit”;

-pratiques culturelles et numériques ;

-densification des réseaux et des partenariats ;

-démocratisation culturelle, égalité des chances ;

-réussite éducative ;

-employabilité ;

-amélioration de la tranquillité publique ;

-attractivité du territoire. ;

Pour chaque type d’impact, une véritable fiche de qualification est rédigée, comportant une définition générale, les variations pouvant exister autour de la définition, une présentation des enjeux autour de cet impact mais aussi et surtout les différentes sources de données mobilisables pour calculer l’impact³¹⁰. Ainsi, le rapport précise quelles données mobiliser dans les statistiques publiques, les données d’exploitation de la bibliothèque ou les différents systèmes d’enquête appropriés pour une telle mesure. Ce guide constitue donc une ressource véritablement précieuse pour toute bibliothèque souhaitant travailler sur ses différents types d’impact.

Ces nouvelles pistes de réflexion, séduisantes par leur aspect novateur et par la diversité de leurs approches, ne sont pas sans poser de nouveaux défis, que ce soit en termes de temps en ressources humaines à y consacrer ou en termes de compétences (notamment en sociologie). Réfléchir à ces pistes de manière conjointe avec plusieurs établissements, chacun se concentrant par exemple sur un type d’impact pourrait être une piste à explorer afin que le temps investi ne soit pas trop important.

En bibliothèque universitaire : des potentiels à exploiter

En ce qui concerne les bibliothèques de l’enseignement supérieur et de la recherche, l’indisponibilité des données collectées pour l’ESGBU constitue un frein pour permettre un large panel d’expérimentations, mais des pistes sont néanmoins en cours d’étude et de grandes possibilités sont envisageables. Ainsi à la bibliothèque de Sciences Po, en accord avec la déléguée à la protection des données de l’établissement, les données des étudiants ont pu être rapprochées de leur identifiant et après anonymisation, combinées aux données de prêt et aux logs

³¹⁰ Un exemple de fiche sur la densification des réseaux et des partenariats est fourni en annexe.

obtenus grâce à EzParse. Ce sont de précieux portraits des pratiques usagers qui sont ainsi obtenus³¹¹. Dans le même ordre d'idée, il pourrait être intéressant de croiser les données collectées par les Observatoires de la Vie Etudiante (OVE)³¹² ou de travailler sur les données des lecteurs des grandes bibliothèques de recherche, comme la BnF, et celles de leurs consultations³¹³.

Autre piste de travail, le nouveau scanR³¹⁴, lancé en janvier 2020³¹⁵. Outil unique d'exploration du paysage de la recherche française et de l'innovation, scanR vise à rassembler dans une interface unique un ensemble important de données croisées portant sur les acteurs de la recherche et de l'innovation en France, les différents types de structure auxquels ces acteurs appartiennent, les types de financements existants ou encore sur les auteurs et les publications liées.

La nouvelle version propose une navigation plus ergonomique et des jeux de données beaucoup plus importants³¹⁶, portant sur les financements, les auteurs et les productions. Cela permet notamment une navigation cartographique des plus intéressantes, permettant un panorama clair des acteurs de la recherche et de l'innovation sur un territoire donné. Avec le versement prévu des données de l'ESGBU sur data.esr.fr, qui est un des entrepôts de données moissonnés par scanR, de multiples possibilités sont désormais envisageables.

Outre la disponibilité des données, un des véritables enjeux pour les bibliothèques de l'ESR est de travailler sur la synergie de leurs propres objectifs avec ceux de l'établissement de rattachement. Ainsi, dans le cadre de la ComUE Université Paris-Saclay³¹⁷, a été élaboré par l'équipe projet du Lumen Learning-Center l'outil BiblioLabs³¹⁸, en partenariat avec le comité Tutelles-Recherche, instance officielle de l'université traitant des questions liées à la recherche. Géré par les équipes des bibliothèques de l'université, BiblioLabs est une application "permettant d'agréger, de comparer et d'analyser les données bibliographiques et bibliométriques concernant la littérature scientifique et académique des structures de recherche³¹⁹ de l'Université Paris-Saclay". Véritable outil de mesure de la production scientifique d'un établissement, BiblioLabs est de fait un outil de pilotage efficace, permettant aux utilisateurs de connaître le paysage de la recherche de l'établissement³²⁰. Il est

³¹¹ Entretien avec Cécile Touitou, responsable Mission Marketing, Bibliothèque de Sciences Po Paris, le 14/01/2020

³¹² Une collaboration a d'ailleurs été initiée entre l'ADBU et l'OVE au niveau national, qui devrait dès lors donner des résultats prometteurs.

³¹³ Entretien avec Céline Leclaire, chargée de mission à la BnF, le 17/04/2019

³¹⁴ Le projet scanR date de 2016.

³¹⁵ <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid148541/le-nouveau-scanr-2020-est-lance.html> [consulté le 19/02/2020]

³¹⁶ L'ensemble des référentiels, contributeurs et sources de données utilisées sont visibles à cette adresse: <https://scanr.enseignementsup-recherche.gouv.fr/ressources> [consulté le 19/02/2020]

³¹⁷ Devenue Université Paris-Saclay le 1er janvier 2020.

³¹⁸ <https://bibliolabs.universite-paris-saclay.fr/fr> [consulté le 27/02/2020]

³¹⁹ L'université comprenant près de 300 laboratoires, il existe donc un véritable enjeu de connaissance du terrain et de maîtrise de l'information.

³²⁰ THÉBAULT, Vincent. BiblioLabs, un outil au service du pilotage de l'Université Paris-Saclay. *Arabesques*. 2020, Vol. Evaluer en bibliothèque : au-delà des indicateurs, n° 96, p. 24.

effet possible de relier les publications aux projets³²¹, de connaître le mode de financement de ces derniers, les thématiques, l'ensemble des parties prenantes...

En utilisant de nouvelles approches de l'évaluation et par conséquent logique, de nouveaux indicateurs, de nouvelles synergies possibles apparaissent. L'évaluation envisagée ainsi apparaît alors comme un levier nouveau de coopération, et cela avec de multiples acteurs.

AVEC QUI EVALUER DIFFEREMMENT ?

En s'emparant de l'évaluation comme d'une opportunité de démontrer l'impact réel que les bibliothèques peuvent avoir sur la société, et non plus (uniquement) comme une collection de chiffres utilisés pour justifier de leur activité et de leur existence chaque année, un champ des possibles s'ouvre. L'évaluation devient davantage porteuse de sens, elle peut être perçue comme un outil mobilisable afin de démontrer la réalité du terrain et ainsi enclencher potentiellement la mise en place de solutions correspondant réellement aux problématiques existantes. Décentrer le regard des activités et davantage l'axer sur l'apport et l'impact permet de prendre en compte les autres acteurs de l'écosystème, qui se trouve de fait élargi. Comment l'évaluation peut alors permettre de créer de nouvelles synergies, en interne comme en externe et quel est l'intérêt de l'envisager comme tel ?

En interne

Il y a généralement une sentence qui fait consensus : l'évaluation ne passionne pas en interne. Au fil de nos entretiens, le constat est en effet unanime : l'évaluation souffre d'une image assez négative auprès des collègues, elle intéresse peu et elle est pointée davantage comme un enjeu stratégique, une préoccupation qui concernerait uniquement les cadres, lorsque ce n'est pas uniquement la Direction. Les arguments ne manquent pas pour abonder en ce sens. On peut tout d'abord penser à la place dans l'organigramme. La tâche ou les réflexions autour de l'évaluation des activités, de la rédaction du rapport d'activité ou encore du rassemblement des données en vue de l'ESGBU sont souvent confiées à l'équipe de Direction ou plus rarement à un-e chargé-e de la mission évaluation, qui assure ce travail en plus d'autres fonctions. Ce contexte peut être un premier facteur pouvant expliquer que les enjeux de l'évaluation ne soient pas perceptibles aux yeux de toute l'équipe. Quelqu'un est spécifiquement chargé de le faire et la réflexion n'est que très rarement collégiale. D'autres facteurs pouvant expliquer cette peine à mobiliser autour de la question en interne, sont la complexité et la technicité du sujet, sans doute renforcées par l'aspect pouvant paraître parfois redondant de demander chaque année les mêmes données, qui n'ont pas ou très peu évolué. Hélène Coste, directrice-adjointe du SCD de l'Université Le Havre Normandie, le souligne : "Tous les ans mesurer les mètres linéaires et compter la fréquentation, je dois réexpliquer pourquoi et à quoi cela sert"³²².

³²¹ Cela est rendu possible par les APIs (*Application Programming Interface*) de la plateforme OpenAire: <https://www.openaire.eu/> [consulté le 27/02/2020]

³²² Entretien avec Hélène Coste, directrice-adjointe du SCD de l'Université Le Havre Normandie, le 14/02/2020

En effet, l'évaluation n'est que rarement perçue comme un outil de pilotage de stratégie de la bibliothèque, comme le rappelle Cécile Touitou³²³, et l'usage réel des données calculées et des chiffres produits n'apparaît pas clairement, ce qui questionne de fait sur leur utilité. En effet, est-ce que ces chiffres permettent de rendre compte de la diversité de ce que l'on fait, des difficultés rencontrées, et améliorent les conditions de travail ? Le danger est de percevoir l'évaluation uniquement comme un instrument de contrôle, et non d'appui.

Ainsi, derrière la question du sens de l'évaluation, se trouve également un enjeu managérial et de démocratie interne³²⁴. Acculturer les collègues à l'évaluation, en entrant par exemple davantage dans le qualitatif, peut leur permettre de parler de ce qu'ils font autrement et de prendre conscience des enjeux de leur métier au sein de l'activité du service selon Hélène Coste. De la même façon, cela prévient un éventuel risque de monopolisation du discours³²⁵, centré sur le chiffre, et incite à développer une reconnaissance du travail pour tous les différents acteurs de la bibliothèque, au-delà de qui se mesure. Dès lors, comment faire évoluer la perception de l'évaluation en interne ? Pour Florence Jany-Catrice, l'enjeu est de passer par la réflexion collective autour de l'évaluation et des indicateurs, et cela à tous les niveaux. Ainsi, la région Nord-Pas-de-Calais a lancé dès le début des années 2000, dans le cadre des deuxièmes assises nationales du développement durable, le programme "Indicateurs 21"³²⁶. L'objectif était de proposer de nouvelles façons d'évaluer le dynamisme et la santé économique et sociale d'un territoire afin de sortir de ce que Florence Jany-Catrice désigne comme "le déterminisme des indicateurs"³²⁷. Une concertation citoyenne a alors été menée en 2011, permettant alors au groupe consulté de "se réappropriier les enjeux qu'ils [les citoyens] portent implicitement et à renouveler la réflexion démocratique, à partir de l'identification et la préservation des droits fondamentaux, des biens communs, de l'intérêt général"³²⁸. Si l'on admet que la production de chiffres et la démarche d'évaluation dans sa globalité résultent d'une construction, autant faire en sorte que cette construction soit la plus collective possible. Ainsi, au SCD de Lyon 3, la production des indicateurs est réfléchi collectivement. Un réseau d'appuis a été mis en place autour de la mission "Indicateurs et Qualité", créée en 2014 et coordonnée par Odile Jullien Cottart. L'idée était de bénéficier de relais dans chaque service, de permettre une acculturation mais également d'entretenir une réflexion collective permanente sur la pertinence de telle ou telle donnée :

³²³ Entretien avec Cécile Touitou, responsable Mission Marketing, Bibliothèque de Sciences Po Paris, le 14/01/2020

³²⁴ JANY-CATRICE, Florence. *La performance totale : nouvel esprit du capitalisme?* Villeneuve-d'Ascq, France : Presses Universitaires du Septentrion, 2012. ISBN 978-2-7574-0398-3. HD62.15.J39 2012.

³²⁵ Voir à ce sujet le travail de la sociologue Danièle Linhart, qui parle de l'objectivation du discours sur le travail par les chiffres comme un outil de pouvoir des cadres. Voir Marc-Antoine Pencolé, « Danièle Linhart, La comédie humaine du travail. De la déshumanisation taylorienne à la sur-humanisation managériale », Lectures [En ligne], Les comptes rendus, 2015, mis en ligne le 21 avril 2015, consulté le 28 février 2020. URL : <http://journals.openedition.org/lectures/17816>

³²⁶ JANY-CATRICE, Florence, PARISSET, Chloé et COUDERC, Lénéaïc. 15. De la croissance aux indicateurs alternatifs de richesse. *Regards croisés sur l'économie* [en ligne]. 2018, Vol. 22, n° 1, p. 205. DOI 10.3917/rce.022.0205.

³²⁷ JANY-CATRICE, Florence. Quand mesurer devient maladif. *Projet* [en ligne]. 2012, Vol. 331, n° 6, p. 6. DOI 10.3917/pro.331.0006.

³²⁸ Ibid.

Le but est de rationaliser, car il y avait une grande culture des indicateurs à Lyon 3 avec le SIGB et l'ESGBU. J'ai posé la question de l'utilité de chaque indicateur aux collègues, et petit à petit, nous avons laissé tomber des données. C'est une formation de chaque instant. Si ce n'est pas utile, on arrête de calculer et s'il s'avère que finalement, nous en avons vraiment besoin, nous recalculerons³²⁹.

A la bibliothèque universitaire d'Angers, la période de rédaction du rapport d'activité est saisie comme une opportunité de réfléchir avec les collègues sur une année de travail accompli, raconte Nathalie Clot : "Nous avons pris du temps de travail pour demander aux groupes fonctionnels de faire leur propre rapport: qu'est-ce qui vous a marqué, qu'est-ce qui vous a apporté (...) Remettre dans le collectif, en ne passant pas forcément par le chiffre mais en amenant les gens à mettre des mots sur le chiffre. On se réapproprie l'expérience d'une année pour construire l'année à venir.³³⁰". La construction collective de l'évaluation peut permettre de créer de nouveaux espaces de dialogue et contribuer à la formation continue des collègues. Pour Odile Jullien Cottart, la mission "Indicateurs et qualité" joue un véritable rôle de soutien et de fonction support :

Nous sommes là en appui pour aider par exemple les collègues à faire des enquêtes ponctuelles. Le but est de rassurer et de faire gagner du temps quand ils veulent mener des enquêtes sur leur site ou leur service. (...) On adapte des types d'enquête selon les besoins, il ne s'agit pas d'être figé sur un modèle (...) Le but est que les gens s'approprient l'évaluation et l'adaptent à leurs besoins, pour qu'ils puissent également gagner en autonomie³³¹.

Au SCD de Rouen, un groupe de travail Evaluation et qualité a également été créé, piloté par Christelle Quillet, responsable des missions Qualité, évaluation et communication. Composé d'un agent de catégorie A, un de catégorie C et plusieurs agents de catégorie B, le groupe travaille sur l'évaluation et l'amélioration de la qualité non seulement en direction des publics, mais également sur des problématiques internes. En plus de créer un espace de dialogue et d'expression, le groupe donne aux collègues la possibilité de contribuer directement à l'amélioration de la qualité de leurs conditions de travail ou des services proposés aux usagers³³².

Donner davantage de sens aux indicateurs, notamment via une construction collective, discutée et argumentée, permet de transformer ces derniers en véritables instruments de communication interne, en particulier auprès des instances ou tout simplement au sein des autres services de l'Université par exemple. L'opération d'éditorialisation des indicateurs³³³ menée par exemple par le SCD de l'Université Bordeaux-Montaigne a ainsi permis à l'équipe du SCD de faire davantage connaître

³²⁹ Entretien avec Odile Jullien Cottart, responsable de la mission Indicateurs et Qualité, SCD de l'Université Jean Moulin Lyon 3 ,le 10/01/2020

³³⁰ Entretien avec Nathalie Clot, directrice de la Bibliothèque Universitaire d'Angers, le 04/12/2019

³³¹ Entretien avec Odile Jullien Cottart, responsable de la mission Indicateurs et Qualité, SCD de l'Université Jean Moulin Lyon 3 ,le 10/01/2020

³³² Entretien avec Christelle Quillet, responsable des missions Qualité-évaluation et Communication au SCD de l'Université de Rouen, le 17/02/2020

³³³ Voir la série de tweets "#LesBUAuRapport" évoquée en partie 1.

son activité mais aussi son apport à l'atteinte des objectifs de l'Université. Pour Benjamin Sarcy, le constat est clair :

Ne pas fournir ces données, cela signifiait limiter l'audience et la connaissance du service auprès des services de l'Université. Ces chiffres sont un véritable levier d'argumentation pour présenter tout ce que l'on fait : notre actualité, nos services, nos outils, notre apport à la politique de SO de l'université (...) C'est le moyen d'échanger, d'expliquer ce que l'on fait, on donne un chiffre mais on explique notre activité plus précisément sans tomber dans trois ou quatre pages d'indices et de termes techniques.³³⁴

Pour Grégory Miura, il s'agit "d'assumer que l'on [le SCD] est un service en termes de budget et de ressources humaines parmi les plus gros des universités, nous sommes au cœur de tous les enjeux : documentation, science ouverte, formation, recherche..."³³⁵. Dès lors, il faut pouvoir présenter des indicateurs pertinents auprès des instances décisionnaires, tout en adaptant son discours au public que l'on souhaite atteindre et auprès duquel on souhaite peser. Pour Fabrice Boyer, directeur du SCD de Clermont-Université, la production d'indicateurs ne se conçoit que sous la forme d'un contrat pluriannuel, en lien avec les objectifs de l'Université : "Je tiens absolument à ce qu'une bibliothèque ait un projet pour chaque contrat quadriennal. Cela oblige mes agents à comprendre la vision de la présidence, à l'intégrer et de voir ce qu'on peut apporter"³³⁶.

Nous avons voulu montrer dans ce développement l'intérêt de co-construire la réflexion sur l'évaluation en interne, afin de créer un sentiment d'appropriation des enjeux plus fort et dans un deuxième temps de susciter davantage de synergie entre la bibliothèque et les différentes composantes qui l'entourent. Ainsi, dans cette dernière sous-partie, nous souhaiterions développer l'idée selon laquelle l'évaluation pourrait être appréhendée comme un véritable levier nouveau de coopération entre les bibliothèques, au-delà des divergences.

En externe

Il ne s'agit pas dans ce développement d'ignorer les divergences existant entre les systèmes d'évaluation en bibliothèque municipale et universitaire, mais bel et bien d'entamer une réflexion sur la manière de les dépasser. Il convient d'abord de s'interroger sur le pourquoi de l'existence de ces divergences.

On peut tout d'abord estimer que la première divergence existante est celle du cadre politique dans lequel les bibliothèques sont installées, selon Fabrice Boyer :

L'évaluation n'a de sens que si elle se rapporte au cadre dans lequel exercent les collègues. Par exemple, pour les bibliothèques universitaires de Clermont-Ferrand, les indicateurs sont majoritairement centrés sur les collections, que ce soit au niveau des prêts, des collections comme les ressources numériques, parce que c'est d'abord ce que l'on attend de nous. En lecture publique, cela se

³³⁴ Entretien avec Benjamin Sarcy, technicien d'information documentaire et de collections patrimoniales au SCD de l'Université Bordeaux Montaigne, le 29/01/2020

³³⁵ Entretien avec Grégory Miura, directeur du SCD de l'Université Bordeaux Montaigne, le 06/11/2019

³³⁶ Entretien avec Fabrice Boyer, directeur du SCD de l'Université Clermont Auvergne, le 06/12/2019

mesurera au nombre de projets qui lient la bibliothèque aux projets menés par les adjoints aux maires, comme l'intégration sociétale, culturelle... Les dossiers sont définis par les élus.³³⁷

Ainsi, de ce cadre découlent les publics différenciés, les services proposés et les dimensions stratégiques auxquelles les bibliothèques sont soumises. Cela implique des objectifs distincts mais également des temporalités spécifiques, notamment en matière d'évaluation, comme le souligne Malik Diallo, président de l'ADBGV et Chef de projet Bibliothèque Numérique de Référence du Sillon Lorrain, pour qui l'évaluation en bibliothèque de lecture publique est un sujet permanent mais avec une actualité plus ou moins forte selon les préoccupations des élus³³⁸.

Pour autant, ces différences sont-elles définitivement clivantes ? Si l'on considère la question des publics, on peut se poser la question. En effet, il semble de plus en plus clair pour certains de nos interrogés que l'étanchéité des publics n'est plus vraiment de mise. Pour Nelly Sciardis par exemple, directrice-adjointe du SCD de l'Université Polytechnique Hauts-de-France, "le continuum -3+3 est un cas de partenariat et de dialogue bibliothèque municipale/bibliothèque universitaire, car le lycéen voire le collégien est amené à se familiariser avec son nouvel environnement et il doit être accueilli comme tel"³³⁹. Pour Fabrice Boyer, la segmentation ne semble plus pertinente à l'heure actuelle :

Un individu qui aura été un enfant, fréquentera petit la lecture publique, puis la bibliothèque universitaire, puis à nouveau la lecture publique, puis il ou elle pourra reprendre ses études et retourner en BU, puis il ou elle retournera en lecture publique à la retraite par exemple. Il faut évaluer non en fonction des publics mais en fonction des institutions. Le lectorat se déverse d'une bibliothèque à l'autre. Il faut se mettre en tête qu'avec allongement de la durée du travail, l'évolution des métiers, la mobilité, retours vers la BU vont se faire plus naturellement.³⁴⁰

Qu'en est-il des objectifs ? Ne découlent-ils pas des missions ? Pour Grégory Miura, s'il existe bien sûr des spécificités propres à chaque type d'établissement, il existe pourtant bel et bien un socle de missions communes, qui se décline ensuite en des stratégies et objectifs distincts. Ces missions, quelles sont-elles ? :

- "L'accès aux ressources et au patrimoine documentaire" : les bibliothèques sont des points d'accès à des milliers de ressources physiques et en ligne. L'objectif serait de pouvoir montrer le travail colossal réalisé, notamment en termes de qualité des données ou de biodiversité.

³³⁷ Entretien avec Fabrice Boyer, directeur du SCD de l'Université Clermont Auvergne, le 06/12/2019

³³⁸ Entretien avec Malik Diallo, Chef de projet Bibliothèque Numérique de Référence du Sillon Lorrain, le 16/01/2020

³³⁹ Entretien avec Nelly Sciardis, directrice-adjointe, SCD de l'Université Polytechnique Hauts-de-France, le 16/04/2019

³⁴⁰ Entretien avec Fabrice Boyer, directeur du SCD de l'Université Clermont Auvergne, le 06/12/2019

-”L’accompagnement et la formation des usagers” : les bibliothèques de lecture publique ou universitaires jouent en effet un rôle fondamental en termes d’inclusion numérique³⁴¹ ou de transmission des compétences informationnelles.

-”L’accueil et la sociabilité” : la bibliothèque est un espace accueillant, ouvert mais également soumis aux règles de vie du collectif et du vivre ensemble.

-”Le travail autour des communs” : les bibliothèques sont en effet des lieux privilégiés d’acculturation au partage de l’information et des ressources, à la création libre et à la diffusion des pratiques³⁴².

De ces missions découlent finalement plus de problématiques communes qu’on ne pourrait être amené à le penser au premier abord, que ce soit en termes d’espaces, de collections, de services ou de publics. Autre point commun que nous pourrions envisager, le fait que bibliothèques de l’enseignement supérieur et de recherche et bibliothèques de lecture publique évoluent toutes deux dans un écosystème, dont la nature est variable, mais où la bibliothèque cherche dans les deux cas à se positionner comme un acteur identifié et reconnu.

La prise de conscience de ces missions communes est loin d’être quelque chose de totalement inédit, de nombreux projets de coopération BM/BU existent d’ores et déjà en bibliothèque. On peut penser par exemple au réseau BRISE³⁴³ de Saint-Etienne, où ont été mis en place une réciprocity des inscriptions, des réunions mensuelles entre directeurs des différents établissements de la ville, un travail commun sur les animations et une concertation sur la communication³⁴⁴. A Caen, l’ARL Normandie Livre et Lecture coordonne plusieurs actions de coopération, notamment un groupe d’entraide autour de la gestion des sinistres, des groupes travaillent également sur une cartographie régionale de la documentation³⁴⁵ et des projets de coopération scientifique³⁴⁶. Dans certains cas, il peut même y avoir cohabitation, comme c’est le cas pour les bibliothèques de la Rochelle ou dans la future “Grande bibliothèque Saint-Jacques” de Besançon, qui rassemblera la bibliothèque d’agglomération (actuelle médiathèque et bibliothèque d’étude et de conservation) et la bibliothèque universitaire des Lettres et Sciences Humaines³⁴⁷.

En revanche, il n’existe pas d’évaluation commune de ces projets, peut-être par manque de structure commune à qui communiquer cette évaluation, à qui rendre

³⁴¹ On peut également penser aux problématiques communes autour de l’Éducation aux Médias et à l’Information (EMI).

³⁴² Entretien avec Grégory Miura, directeur du SCD de l’Université Bordeaux Montaigne, le 06/11/2019

³⁴³ Le réseau est en fait une association de deux entités: Le réseau BRISE-Ville et le réseau BRISE Enseignement supérieur : <http://mediatheques.saint-etienne.fr/EXPLOITATION/Default/infos-pratiques-bibliotheques-associees.aspx#> [consulté le 21/02/2020]

³⁴⁴ Entretien avec Caroline Bruley, directrice-adjointe, SCD de l’Université Jean Monnet Saint-Etienne, le 02/05/2019

³⁴⁵ Entretien avec Grégor Blot-Julienne, directeur du SCD de l’Université Caen Basse-Normandie, le 23/05/2019

³⁴⁶ C’est également le cas à Clermont-Ferrand, avec un projet commun de numérisation autour du thermalisme avec la bibliothèque municipale de Vichy.

³⁴⁷ <https://www.grandbesancon.fr/projet/grande-bibliotheque-de-saint-jacques/> [consulté le 21/02/2020]

compte. A ce titre, l'exemple de la ville de Bordeaux est intéressant. La mairie a en effet créé depuis 2015 un poste de "Délégué à la Coopération" au sein de la Direction des bibliothèques, de la lecture publique et des médias culturels, occupé depuis septembre 2019 par Justine Dujardin³⁴⁸. S'il faut entendre la coopération au sens large, c'est à dire également la coopération nationale, voire internationale, cette délégation est un espace privilégié de rencontres et d'échanges de pratiques. Par ailleurs, des bilans des opérations menées en commun sont présentées lors des comités de direction BM/BU ou des "ateliers de la coopération"³⁴⁹. Pour Justine Dujardin, cela s'explique par le fait que des postes soient dédiés à cette coopération :

La difficulté que l'on a dans notre réseau, c'est d'avoir une convergence sur nos problématiques communes, les indicateurs viennent toujours en bout de course. Par exemple sur l'ouverture le dimanche : est-ce qu'on fait une communication commune ? Evaluer une action signifie que l'on fait déjà ensemble des choses de façon structurée. Il existe en fait deux vitesses dans la problématique d'évaluation, la réalité n'est pas aussi prégnante en BM qu'elle peut l'être en BU. Cela dépend du contexte local avec parfois des services dédiés au sujet ou pas. La fonction "évaluation" est souvent abordée mais elle n'est pas attribuée formellement, ce n'est pas un objectif en soi, sauf en cas de besoins précis, par exemple la réflexion sur notre nouveau PCSES³⁵⁰. En BU, il y a un mouvement plus global déjà de formation et d'introduction dans le quotidien³⁵¹.

On le voit, une des difficultés d'envisager l'évaluation commune réside dans le fait que l'on ne rend pas compte aux mêmes tutelles, et que donc nos contraintes ne sont pas les mêmes. Mais cela pourrait évoluer si nous envisagions l'évaluation non dans sa dimension de contrôle, mais dans sa dimension illustratrice de nos impacts sur un territoire, dans sa dimension communicationnelle et promotionnelle. Pour Nathalie Clot, rendre compte et dialoguer pour constater nos missions et problématiques communes est déjà un premier pas : "Si on est d'accord sur la vision, il y a une multiplicité des processus"³⁵². Les obstacles sont bien entendu nombreux, du fait des sources de données différentes entre les publics des BM et des BU pour la construction de leurs indicateurs, mais aussi des cibles : à quel public se rapporter, interroge Hélène Coste³⁵³. Les premières pistes pour pallier ces difficultés pourraient être d'aborder la question sous l'angle tout d'abord du territoire et ensuite de celui du projet. Le premier permettrait de sortir de la logique de silo en partant d'une donnée objective, celle du territoire et des données INSEE par exemple, tandis que le second permettrait de valoriser les bibliothèques comme élément indispensable d'un réseau d'acteurs dynamiques du territoire. Imaginer des indicateurs en dehors

³⁴⁸ Il existerait un seul autre équivalent, à Lyon.

³⁴⁹ Entretien avec Justine Dujardin, déléguée à la coopération, Direction des bibliothèques, de la lecture publique et des médias culturels- Mairie de Bordeaux, le 07/02/2020

³⁵⁰ Projet culturel, scientifique, éducatif et social.

³⁵¹ Entretien avec Justine Dujardin, déléguée à la coopération, Direction des bibliothèques, de la lecture publique et des médias culturels- Mairie de Bordeaux, le 07/02/2020

³⁵² Entretien avec Nathalie Clot, directrice de la Bibliothèque Universitaire d'Angers, le 04/12/2019

³⁵³ Entretien avec Hélène Coste, directrice-adjointe du SCD de l'Université Le Havre Normandie, le 14/02/2020

d'une logique de cibles ouvre ainsi des possibilités multiples : amplitude horaire disponible sur un territoire, nombre de partenariats et de projets portés par les bibliothèques, population soutenue dans sa démarche de formation tout au long de la vie sur une année, nombre de ressources disponibles sur un territoire. Les possibilités sont multiples, dès lors que l'on veut s'emparer des outils donnés par l'évaluation pour démontrer comment toutes les bibliothèques d'un territoire sont « utiles, utilisables et désirables »³⁵⁴, et ainsi demeurer “maîtres du récit” sur l'importance de nos bibliothèques.

³⁵⁴ <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68252-utile-utilisable-desirable.pdf> [consulté le 21/02/2020]

CONCLUSION

Avec cette étude sur l'évaluation en bibliothèque municipale et universitaire nous avons essayé de dresser un état de l'art de l'évaluation en France : ses acteurs, ses outils et les enjeux qui lui sont liés. Si les divergences en termes de contraintes institutionnelles et d'objectifs semblent à première vue difficiles à surmonter, l'étude de cas à l'international nous permet de constater que la problématique n'est en réalité pas tant la recherche d'un outil unique ou d'indicateurs universels pouvant couvrir les besoins de tous les établissements, que la recherche d'éléments de réponses aux questions communes que les établissements se posent.

En effet, les enquêtes nationales ne sont pas amenées à converger, car il ne s'agit pas d'estomper ou de faire disparaître les spécificités des établissements français, qui peuvent être nombreuses. Il s'agit en revanche de davantage utiliser la dimension communicationnelle autour de l'évaluation, très exploitée dans les pays anglo-saxons. Ces données collectées annuellement peuvent en effet être utilisées à d'autres fins que pour les enquêtes nationales, et elles le sont déjà notamment dans la construction des indicateurs relevés dans les rapports d'activité. Mais il est possible d'aller plus loin et de prendre l'initiative du discours. En effet, Marylin Waring, féministe néo-zélandaise, interrogeait dès les années 1980 : Qui compte et qui décide de ce qui est compté, autrement dit de ce qui compte ?³⁵⁵

Il convient dès lors de se demander comment il est possible d'utiliser les outils mis à disposition pour construire un discours démonstratif de la valeur des bibliothèques, et plus seulement une justification de leur existence. Il s'agit de ne plus produire uniquement les données demandées et que l'on doit collecter, mais bien d'utiliser ces dernières en tant que professionnels de l'information, avec contextualisation, analyse critique et cohérence au regard des missions des établissements. Les évolutions en termes de normalisation de l'évaluation, davantage tournées sur l'impact et le qualitatif plutôt que sur la mesure seule des activités et des ressources, permettent justement cette montée en puissance du discours.

En effet, les données collectées dans cette optique fournissent des informations précieuses, et indiquent qu'en termes d'impacts et de populations touchées, la segmentation ne se pose plus vraiment en termes d'institutions mais plutôt en termes de complémentarité de l'offre sur un territoire donné.

De la même façon, en travaillant sur une approche davantage qualitative et en réfléchissant à de nouveaux sujets d'étude, comme par exemple les compétences mises en œuvre par les agents pour accomplir leurs missions, l'évaluation de la qualité de leurs conditions de travail ou encore le panel de solutions proposées pour favoriser la réussite étudiante ou l'innovation sur un territoire, force est de constater que de nombreuses questions sont communes aux deux types d'établissements et qu'il pourrait être intéressant d'y réfléchir ensemble, au-delà des silos institutionnels. Le défi semble de taille, mais envisager ces questions comme une problématique commune, ce sont autant de retours d'expérience et de partages de

³⁵⁵ Cette citation est reprise par Florence Jany-Catrice JANY-CATRICE, Florence. Quand mesurer devient maladif. *Projet* [en ligne]. 2012, Vol. 331, n° 6, p. 6. DOI 10.3917/pro.331.0006.

compétences qui pourraient être des sources formidables d'enrichissements des pratiques d'un côté comme de l'autre.

Il ne sera jamais question de tout évaluer et de tout mesurer. Mais en s'emparant de la question, par la réflexion sur l'impact des bibliothèques, l'élaboration d'une réflexion collective, en interne et en externe, et le constat des problématiques communes rencontrées, de nouveaux récits sur les bibliothèques peuvent émerger, à des échelles toujours plus importantes que celle d'un établissement seul. Et qui mieux que les professionnels des bibliothèques pour s'assurer de la justesse et de la pertinence de ce qui est raconté ?

SOURCES

SOURCES ECRITES

Textes de loi et normes

AFNOR. *Statistiques internationales des bibliothèques : information et documentation : norme internationale ISO 2789*. Norme ISO. Paris, France : Afnor, 2013.

AFNOR. *Indicateurs de performance des bibliothèques : information et documentation : norme internationale ISO 11620*. Norme ISO. Paris, France : Afnor, 2014.

Décret n° 2011-996 du 23 août 2011 relatif aux bibliothèques et autres structures de documentation des établissements d'enseignement supérieur créées sous forme de services communs. 23 août 2011. Library Catalog: Légifrance.

DELCARMINE, Nadine, MERCIER, Silvère, RIGEADE, Marine et TOUITOU, Cécile. *Qu'est ce qui fait la valeur des bibliothèques-Livre blanc.pdf* [en ligne]. 2016. [Consulté le 27 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65997-qu-est-ce-qui-fait-la-valeur-des-bibliotheques-livre-blanc.pdf>

Loi organique n° 2001-692 du 1 août 2001 relative aux lois de finances. [s. d.]. Library Catalog: Légifrance.

Formulaires d'enquête

Enquête statistique sur les services de documentation et d'IST de l'enseignement supérieur et de la recherche (dite ESGBU). Paris, France : Département de l'IST et du Réseau Documentaire (DISTRD)-Service de la Coordination stratégique et des territoires-Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, 2019.

Rapport annuel - Formulaire 2018 des bibliothèques municipales et de groupements de communes [en ligne]. Paris, France : Bureau de la Lecture Publique-Département des Bibliothèques-Service du Livre et de la Lecture-Direction des Médias et de l'Industrie Culturelle, 2018. [Consulté le 21 janvier 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Observatoire-de-la-lecture-publique/Repondre-a-l-enquete/Enquete-sur-les-bibliotheques-municipales>

Synthèse des données d'activité des bibliothèques départementales [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 21 janvier 2020]. Disponible à l'adresse :

<https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Observatoire-de-la-lecture-publique/Syntheses-annuelles/Synthese-des-donnees-d-activite-des-bibliotheques-departementales>

Rapports d'activité

En France

Bibliothèque universitaire d'Angers | Temps forts et chiffres clés 2017-2018 by Academic Library University of Angers - issuu [en ligne]. [s. d.].

[Consulté le 15 mars 2019]. Disponible à l'adresse :

https://issuu.com/buangers/docs/ra_bua_201718_a4_site

Rapport_Chambéry_2018.pdf [en ligne]. 2019. [Consulté le 10 février 2020].

Disponible à l'adresse :

https://www.lebouquetdesbibliotheques.fr/userfiles/file/espace_pro/02-00-rapport_papier_2018_maj.pdf

Le-reseau-des-bib-en-2017-rapport-d-activite-bibliotheque-municipale-de-dunkerque.pdf [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 25 février 2020]. Disponible à

l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68313-le-reseau-des-bib-en-2017-rapport-d-activite-bibliotheque-municipale-de-dunkerque.pdf>

Rapport d'activité BU Lyon 3 [en ligne]. Rapport annuel. Lyon : SCD Université Jean Moulin Lyon 3, 2019. [Consulté le 15 mars 2019]. Disponible à l'adresse :

https://bu.univ-lyon3.fr/medias/fichier/ra-2018-bu-lyon-3_1573651360656-pdf

Rapport annuel_SCD de Saint-Etienne [en ligne]. Rapport annuel. Saint-Etienne : SCD de Saint-Etienne, 2019. [Consulté le 15 mars 2019]. Disponible à l'adresse :

https://scd.univ-st-etienne.fr/attachments/organisation-des-bu-article/Rapport_activite2018.pdf?download=true

Rapport d'activité-Bibliothèque de Sciences Po [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 15 mars 2019]. Disponible à l'adresse :

<https://www.sciencespo.fr/bibliotheque/sites/sciencespo.fr.bibliotheque/files/pdfs/Rapport-activite-2017.pdf>

A l'étranger

BRITISH LIBRARY ANNUAL REPORT AND ACCOUNTS. [en ligne]. LONDON : BRITISH LIBRARY, 2019. Disponible à l'adresse :

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/816517/British_Library_Annual_Report_and_Accounts_201819.pdf

CHESLER, Evan R et MARX, Anthony W. *NYPL-Annual Report 2017* [en ligne]. [S. l.] : [s. n.], 2017. [Consulté le 6 février 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.nypl.org/sites/default/files/17788_annual_report_2017_130718_online.pdf

Chicago Public Library Annual Report 2016/2017 [en ligne]. Rapport annuel. Chicago : Chicago Public Library, 2018. Disponible à l'adresse : <https://d4804za1f1gw.cloudfront.net/wp-content/uploads/sites/3/2018/06/28083006/cpl-cplf-annual-report-2016.pdf>

how-good-is-your-public-library-service-a-summary-guide-to-the-performance-measurement-and-assessment-framework-for-public-libraries-in-wales.pdf [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 25 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://gov.wales/sites/default/files/publications/2019-07/how-good-is-your-public-library-service-a-summary-guide-to-the-performance-measurement-and-assessment-framework-for-public-libraries-in-wales.pdf>

mcgill_library_-_annual_report_2017_website_version_0.pdf [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 25 février 2020]. Disponible à l'adresse : https://mcgill.ca/library/files/library/mcgill_library_-_annual_report_2017_website_version_0.pdf

NYPL, Annual Reports. Dans : *The New York Public Library* [en ligne]. 6 février 2020. [Consulté le 25 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.nypl.org/help/about-nypl/annual-report>

Rapports annuels / BAnQ [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 6 février 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.banq.qc.ca/a_propos_banq/rapports_annuels/

WARDELL, Dr Mary. *San Francisco Public Library Annual Report 2016/2017* [en ligne]. [S. l.] : San Francisco Public Library, 2017. [Consulté le 6 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://sfpl.org/uploads/files/pdfs/annualReport2016-2017.pdf>

SOURCES ORALES

Journée d'étude et colloques

EVANS, Christophe, BASTARD, Irène, AMAR, Muriel et CAMUS-VIGUÉ, Agnès. *Regards croisés Bpi/BNF sur les publics : des enquêtes descriptives jusqu'à l'expérience de visite* [en ligne]. Bibliothèque publique d'information-Paris, France, 19 juin 2018. [Consulté le 13 janvier 2020]. Disponible à l'adresse : <https://webtv.bpi.fr/fr/doc/13980/Regards+croises+Bpi>

Entretiens par ordre alphabétique des personnes interrogées

Entretien téléphonique avec **Muriel Amar**, Bibliothèque Publique d'Information, le 24 juillet 2019.

Entretien par courriels avec **Giovanna Badia**, Bibliothèque de l'Université McGill (Montréal), le 04 février 2020.

Entretien avec **Irène Bastard**, Bibliothèque nationale de France, le 27 novembre 2019 .

Entretien téléphonique avec **Sony Beaufils**, Bibliothèque municipale de Fresnes, le 21 janvier 2020.

Entretien avec **Sophie Bertrand**, Bibliothèque nationale de France, le 17 mai 2019.

Entretien téléphonique avec **Grégor Blot-Julienne**, SCD de l'Université de Caen Basse-Normandie, le 23 mai 2019.

Entretien avec **Léonard Bourlet**, Bibliothèque universitaire des langues et civilisations, le 16 avril 2019.

Entretien téléphonique avec **Fabrice Boyer**, SCD de l'Université Clermont Auvergne, le 06 décembre 2019.

Entretien téléphonique avec **Caroline Bruley**, SCD de l'Université Jean Monnet Saint-Etienne, le 02 mai 2019.

Entretien téléphonique avec **Nathalie Clot**, Bibliothèque Universitaire d'Angers et Archives, le 04 décembre 2019.

Entretien téléphonique avec **Hélène Coste**, SCD de l'Université Le Havre Normandie, le 14 mai 2020.

Entretien par courriels avec **Jenny Desjardins**, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, le 16 janvier 2020.

Entretien téléphonique avec **Malik Diallo**, Bibliothèques de Nancy, le 16 janvier 2020.

Entretien téléphonique avec **Justine Dujardin**, Direction des bibliothèques, de la lecture publique et des médias culturels- Mairie de Bordeaux, le 07 février 2020.

Entretien avec **Marianne Esclangon**, Service de la coordination des stratégies de l'enseignement supérieur et de la recherche- Département de l'information scientifique et technique et réseau documentaire, le 06 février 2020.

Entretien avec **Christophe Evans**, Bibliothèque Publique d'Information, le 15 janvier 2020.

Entretien téléphonique avec **Romain Gaillard**, Bureau des Bibliothèques et de la lecture de la Ville de Paris, le 12 novembre 2019.

Entretien téléphonique avec **Noëlle Guillard**, Bibliothèque municipale de Chambéry, le 12 novembre 2019.

Entretien avec **Odile Jullien Cottart**, SCD de l'Université Jean Moulin Lyon 3, le 10 janvier 2020.

Entretien avec **Céline Leclaire**, Bibliothèque nationale de France, le 17 avril 2019.

Entretien avec **Marc Martinez**, SCD de l'Université Jean Moulin Lyon 3, le 26 avril 2019.

Entretien téléphonique avec **Blaise Mijoule**, Bibliothèque Départementale des Hautes-Alpes, le 22 janvier 2020.

Entretien téléphonique avec **Grégory Miura**, SCD de l'Université Bordeaux Montaigne, le 06 novembre 2019.

Entretien avec **François Musitelli**, Service de la coordination des stratégies de l'enseignement supérieur et de la recherche- Département de l'information scientifique et technique et réseau documentaire, le 06 février 2020.

Entretien avec **Jean-Charles Pajou**, Bibliothèque nationale de France le 15 novembre 2019 .

Entretien téléphonique avec **Béatrice Pallud-Burbaud**, Bibliothèque municipale de Lyon, le 17 janvier 2020.

Entretien téléphonique avec **Caroline Poulain** , Bibliothèque municipale de Dijon, le 28 janvier 2020.

Entretien avec **Cécile Queffelec**, Observatoire de la Lecture Publique-Service du Livre et de la Lecture-Ministère de la Culture, le 24 janvier 2020.

Entretien téléphonique avec **Christelle Quillet**, SCD de l'Université de Rouen le 17 février 2020.

Entretien téléphonique avec **Benjamin Sarcy**, SCD de l'Université Bordeaux Montaigne, le 29 janvier 2020.

Entretien téléphonique avec **Nelly Sciardis**, SCD de l'Université Polytechnique Hauts-De-France, le 16 avril 2019.

Entretien avec **Cécile Toutou**, Bibliothèque de Sciences Po Paris, le 14 janvier 2020.

BIBLIOGRAPHIE

L'évaluation en bibliothèque et ailleurs : enjeux et limites :

ANJEAUX, Eric. *Etude des indicateurs européens. La situation des bibliothèques françaises par rapport aux autres pays européens*. [s. d.], p. 51

BERTIN, Nicolas et WOLF, Dominique. *LibQUAL+®: un outil d'évaluation, de pilotage et de management au service de la satisfaction des publics*. Mémoire d'étude, Diplôme de conservateur des bibliothèques, Villeurbanne : ENSSIB, 2012. 76 p.

EVANS, Christophe (dir.). *Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'enssib., 2011. La boîte à outils, 22. ISBN 978-2-37546-035-1

JANY-CATRICE, Florence. Transformations de long terme dans l'évaluation des politiques publiques. D'une planification politique à une légitimation scientifique. *Actuel Marx* [en ligne]. 2019, Vol. n°65, n° 1, p. 67. DOI [10.3917/amx.065.0067](https://doi.org/10.3917/amx.065.0067)

LAMENDOUR, Eve. L'évaluation chiffrée : une fiction au travail. Dans : <http://irevues.inist.fr/cahierspsychologiepolitique> [en ligne]. 25 juillet 2018. [Consulté le 25 février 2020]. Disponible à l'adresse : <http://odel.irevues.inist.fr/cahierspsychologiepolitique/index.php?id=3712>

LECOQ, Benoît. *La fonction de direction des services communs de la documentation : évolutions récentes et perspectives. Rapport à Madame la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche* [en ligne]. Rapport n°2008-005. [S. l.] : Inspection générale des bibliothèques, 2008. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1799-la-fonction-de-direction-des-services-communs-de-la-documentation-evolutions-recentes-et-perspectives.pdf>

LINHART, Danièle. *La comédie humaine du travail: de la déshumanisation taylorienne à la sur-humanisation managériale*. Toulouse : Erès, 2017. ISBN 978-2-7492-4632-1

NADAU, Sylvain et MARCEROU-RAMEL, Nathalie. *Mesurer l'activité des bibliothèques universitaires et de recherche en France : quel bilan pour l'ESGBU, enquête statistique générale auprès des bibliothèques universitaires, en 2013 ?* Mémoire d'étude, Diplôme de conservateur des bibliothèques, Villeurbanne : ENSSIB, 2013. 132 p.

OGIEN, Albert. La valeur sociale du chiffre : La quantification de l'action publique entre performance et démocratie. *Revue Française de Socio-Économie* [en ligne]. 2010, Vol. 5, n° 1, p. 19. DOI [10.3917/rfse.005.0019](https://doi.org/10.3917/rfse.005.0019)

RENARD, Pierre-Yves et ALONZO, Valérie. *Évaluer la bibliothèque*. Paris : Electre-Cercle de la librairie, 2012. ISBN 978-2-7654-1373-8

SABY, Frédéric et DELCARMINE, Nadine. Chapitre VI. De l'évaluation à la visibilité de l'action de la bibliothèque auprès de l'université. Dans : ROCHE, Florence (dir.), *L'avenir des bibliothèques : L'exemple des bibliothèques universitaires* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 20 juillet 2017,

p. 113-138. [Consulté le 25 février 2020]. Papiers. ISBN 978-2-37546-086-3. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/pressesenssib/1818>

Evaluer autrement :

ACCART, Jean-Philippe (dir.). *Personnaliser la bibliothèque : construire une stratégie de marque et augmenter sa réputation*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2018. La boîte à outils, 44. ISBN 979-10-91281-81-2. Z716.3 .P47 2018

AMAR, Muriel et THUILLART, Guilaine. *Analyse des interactions aux bureaux d'information de la Bibliothèque publique d'information (Bpi)* [en ligne]. Research Report. [S. l.] : Bibliothèque Publique d'Information, mai 2016. [Consulté le 20 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01324193>

ASSOCIATION DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES DU QUÉBEC, BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC et RÉSEAU BIBLIO DU QUÉBEC. *Lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec 2019*. [S. l.] : [s. n.], 2019. ISBN 978-2-924638-83-5

BEAUDOUIN, Valérie, GARRON, Isabelle et ROLLET, Nicolas. *Je pars d'un sujet je rebondis sur un autre. Pratiques et usages de public de Gallica.pdf* [en ligne]. 2016. [Consulté le 17 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67533-je-pars-d-un-sujet-je-rebondis-sur-un-autre-pratiques-et-usages-des-publics-de-gallica.pdf>

CAPOT, Cécile et BOYER, Fabrice. *Bibliothèques universitaires et lecture publique : quelle coopération ?* [S. l.] : [s. n.], 2019

CHEVALLIER, Philippe. Les données au service de la connaissance des usages en ligne : l'exemple de l'analyse des logs de Gallica. *Les Enjeux de l'information et de la communication*. 2018, Vol. N° 19/2, n° 2, p. 57-67

CLOT, Nathalie. Antifragile, ou les bienfaits du désordre en bibliothèque. Dans : PÉRALES, Christophe (dir.), *Conduire le changement en bibliothèque : Vers des organisations apprenantes* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 12 décembre 2018, p. 26-36. [Consulté le 25 février 2020]. La Boîte à outils. ISBN 978-2-37546-067-2. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/pressesenssib/3554>

DEJEAN, Jacques, BOURASSIN, Véronique et MORTREUX, Karine. Culture de l'évaluation et fascination pour les indicateurs. *Politiques et Management Public* [en ligne]. 1998, Vol. 16, n° 2, p. 161-174. DOI [10.3406/pomap.1998.2192](https://doi.org/10.3406/pomap.1998.2192)

HEINICH, Nathalie. *Des valeurs : une approche sociologique*. Paris : Gallimard, 2017. Bibliothèque des sciences humaines. ISBN 978-2-07-014640-6. HM681 .H444 2017

JANY-CATRICE, Florence. *La performance totale : nouvel esprit du capitalisme ?* Villeneuve-d'Ascq, France : Presses Universitaires du Septentrion, 2012. Collection capitalismes - éthiques - institutions. ISBN 978-2-7574-0398-3. HD62.15 .J39 2012

JANY-CATRICE, Florence. Quand mesurer devient maladif. *Projet* [en ligne]. 2012, Vol. 331, n° 6, p. 6. DOI [10.3917/pro.331.0006](https://doi.org/10.3917/pro.331.0006)

JANY-CATRICE, Florence, PARISET, Chloé et COUDERC, Lénéaïc. 15. De la croissance aux indicateurs alternatifs de richesse. *Regards croisés sur l'économie* [en ligne]. 2018, Vol. 22, n° 1, p. 205. DOI [10.3917/rce.022.0205](https://doi.org/10.3917/rce.022.0205)

LE QUÉAU, Pierre et ZERBIB, Olivier. *Comment apprécier les effets de l'action des bibliothèques publiques ?* Etude. Paris, France : Ministère de la Culture-Direction Générale des Médias et des Industries Culturelles, 2018

Measures-that-Matter-Action-Step-2-1-A-Review-of-State-Public-Library-Survey-Data-Elements-1.pdf [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 25 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://measurethatmatter.net/wp-content/uploads/2019/06/Measures-that-Matter-Action-Step-2-1-A-Review-of-State-Public-Library-Survey-Data-Elements-1.pdf>

National Impact of Library Public Programs Assessment: Phase 1 [en ligne]. Livre blanc. [S. l.] : American Libraries Association, [s. d.]. [Consulté le 6 février 2020]. Disponible à l'adresse : https://nilppa.org/wp-content/uploads/2019/06/NILPPA_Phase-1-white-paper.pdf

OGIEN, Albert. *Désacraliser le chiffre dans l'évaluation du secteur public : conférences-débats organisées par le Groupe Sciences en questions à l'INRA en 2012: le 24 janvier à Rennes et le 14 février à Paris*. Versailles : Quae, 2013. Sciences en questions. ISBN 978-2-7592-1898-1. JF1352 .O38 2013

PÉREZ SALMERON, Gloria. La valeur économique et sociale des bibliothèques en Espagne. *Bibliothèque(s). Revue de l'Association des bibliothécaires de France*. Paris, France, 2016

SCHÖPFEL, Joachim, BOUKACEM-ZEGHMOURI, Chérifa et SCHEPMAN, Jean. *Vers la bibliothèque globale : l'Agenda 21 dans les bibliothèques*. Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 2014. Collection Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-1421-6. 021

SCIARDIS, Nelly. 4 3 2 1. Quand évaluation rime avec construction. *Arabesques*. 2020, Vol. Evaluer en bibliothèque : au-delà des statistiques et des indicateurs, n° 96, p. 24

THÉBAULT, Vincent. BiblioLabs, un outil au service du pilotage de l'Université Paris-Saclay. *Arabesques*. 2020, Vol. Evaluer en bibliothèque : au-delà des indicateurs, n° 96, p. 24

The Library Story. A Strategic Storytelling Toolkit for Public Libraries [en ligne]. State Library of Pennsylvania, 2020. [Consulté le 19 février 2020]. Disponible à l'adresse : https://powerlibrary.org/wp-content/uploads/2014/12/PA_StorytellingTOOLKIT.pdf

TOUITOU, Cécile. Pauca cupit qui numerare potest: l'évaluation, ce n'est pas que des chiffres. *Arabesques*. 2020, Vol. Evaluer en bibliothèques : au-delà des statistiques et des indicateurs, n° 96, p. 24

TOUITOU, Cécile (dir.). *La valeur sociétale des bibliothèques : construire un plaidoyer pour les décideurs*. Paris : Electre du Cercle de la librairie, 2017. ISBN 978-2-7654-1534-3. Z716.4 .V35 2017

TOUITOU, Cécile (dir.). *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2016. La boîte à outils, 37. ISBN 979-10-91281-76-8

TOUITOU, Cécile et DELCARMINE, Nadine. Evaluer l'activité et l'impact : 40 ans de pratiques pour cerner la valeur des bibliothèques. *Bibliothèque(s). Revue de l'Association des bibliothécaires de France*. Paris, 2016

Sites Web consultés :

ALARCON, Nicolas. Dans : *Assessment Librarian* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 20 janvier 2020]. Disponible à l'adresse : <http://assessmentlibrarian.fr/?p=1984>

ARALD. Arald-Évaluation en bibliothèque. Dans : *Auvergne-Rhône-Alpes - Livre et lecture* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 18 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://auvergnerhonealpes-livre-lecture.org/bibliotheques/cooperation/evaluation-en-bibliotheque>

FRANCE, Association des Bibliothécaires de. Commission Bibliothèques en réseau. Dans : *Association des Bibliothécaires de France* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 24 janvier 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.abf.asso.fr/4/161/626/ABF/commission-bibliotheques-en-reseau>

POTELLE, Stéphane. Commission pilotage et évaluation. Dans : *ADBU – Association des directeurs et des personnels de direction des bibliothèques universitaires* [en ligne]. 12 mars 2015. [Consulté le 25 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://adbu.fr/activites/commission-pilotage-et-evaluation/>

QUÉBEC, Bibliothèque et Archives nationales du. *Enquête annuelle sur les bibliothèques publiques du Québec* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 4 février 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.banq.qc.ca/services/services_professionnels/milieux_doc/statistiques/enquete_annuelle/index.html

VALDOISE, CD95-. *La bibliothèque vaut-elle le coût ?* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 19 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.valdoise.fr/793-impact-des-bibliotheques.htm>

About HESA / HESA [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 31 janvier 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.hesa.ac.uk/about>

Adresses des bibliothèques publiques - data.gouv.fr [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 21 janvier 2020]. Disponible à l'adresse : </fr/datasets/adresses-des-bibliotheques-publiques-1/>

Analysing data: CIPFA statistics and the future of England's libraries. Dans : *GOV.UK* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 31 janvier 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.gov.uk/government/publications/analysing-data-cipfa-statistics-and-the-future-of-englands-libraries/analysing-data-cipfa-statistics-and-the-future-of-englands-libraries>

Annuaire Statistique Interactif des Bibliothèques Universitaires (ASIBU) [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 25 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.sup.adc.education.fr/asibu/>

ARL Statistics® [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 30 janvier 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.arlstatistics.org/about>

Bibliotheksportal [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 29 janvier 2020]. Disponible à l'adresse : <https://bibliotheksportal.de>

BIX-Bibliotheksindex [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 29 janvier 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.bix-bibliotheksindex.de/en/news.html>

Cartographier les données [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 25 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Observatoire-de-la-lecture-publique/Cartographier-les-donnees>

ClimateQUAL® [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 6 février 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.climatequal.org/about>

Découpage infracommunal / Insee [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 19 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.insee.fr/fr/information/2017499>

Enquête sur les bibliothèques municipales [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 22 janvier 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Observatoire-de-la-lecture-publique/Repondre-a-l-enquete/Enquete-sur-les-bibliotheques-municipales>

Institute of Museum and Library Services. Dans : *Institute of Museum and Library Services* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 4 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.imls.gov/>

LEAD Scale Research [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 19 février 2020]. Disponible à l'adresse : <http://readscale.org/lead.html>

LibQUAL+® [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 24 janvier 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.libqual.org/about/about_lq/general_info_french

Libraries Assessment — UW Libraries [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 4 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.lib.washington.edu/assessment>

Libraries Taskforce. Dans : *GOV.UK* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 31 janvier 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.gov.uk/government/groups/libraries-taskforce>

Library Life Pulse: Intelligence to deliver exceptional library user experiences. Dans : *Alterline* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 5 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://alterline.co.uk/library-pulse/>

LISU - About LISU [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 31 janvier 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.lboro.ac.uk/microsites/infosci/lisu/pages/about.html>

Measures that Matter [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 25 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://measuresthatmatter.net/>

Observatoire de la lecture publique [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 21 janvier 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Observatoire-de-la-lecture-publique>

Panorámica de las 53 Bibliotecas Públicas del Estado [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 1 février 2020]. Disponible à l'adresse : <http://mapabpe.mcu.es/mapabpe.cmd?command=GetMapa>

PÉNOMBRE. *Pénombre, la vie publique du nombre - Pénombre en cent soixante quatorze mots...* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 05 décembre 2019]. Disponible à l'adresse : <http://www.penombre.org/>. Library Catalog: www.penombre.org

PLA | Project Outcome [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 5 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.projectoutcome.org/>

Public libraries in England: basic dataset. Dans : *GOV.UK* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 31 janvier 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.gov.uk/government/publications/public-libraries-in-england-basic-dataset>

Public Libraries News -Statistics. Dans : *Public Libraries News* [en ligne]. 11 mars 2013. [Consulté le 30 janvier 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.publiclibrariesnews.com/useful/statistics>

READ Scale Research [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 19 février 2020]. Disponible à l'adresse : <http://readscale.org/read-scale.html>

Red de Biblioteca Universitarias Españolas [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 1 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.rebiun.org/>

scanR | Moteur de la Recherche et de l'Innovation [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 19 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://scanr.enseignementsup-recherche.gouv.fr/>

SCONUL | Society of College, National and University Libraries [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 31 janvier 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.sconul.ac.uk/>

Statbib [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 4 février 2020]. Disponible à l'adresse : [https://applications.banq.qc.ca/apex/f?p=306:1::::](https://applications.banq.qc.ca/apex/f?p=306:1:::)

Supporting libraries | Arts Council England [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 1 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.artscouncil.org.uk/supporting-libraries>

Typologie des établissements de lecture publique [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 21 janvier 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Observatoire-de-la-lecture-publique/A-propos-de-l-enquete/Modalites-de-calcul-de-la-typologie-des-etablissements-de-lecture-publique>

VLKO.org [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 19 février 2020]. Disponible à l'adresse : http://vlko.org/site0/index0.html#art_C1-Accueil

Wiki Libqual-fr / Accueil [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 24 janvier 2020]. Disponible à l'adresse : <http://libqual-fr.pbworks.com/w/page/11288887/Accueil>

Your Library's Story. Dans : *American Libraries Magazine* [en ligne]. 2 janvier 2020. [Consulté le 25 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://americanlibrariesmagazine.org/2020/01/02/your-librarys-story/>

ANNEXES

Table des annexes

LISTE DES PERSONNES INTERROGÉES.....	128
QUESTIONNAIRE TYPE-BAROMETRE DE SATISFACTION	132
EXEMPLE DE FICHE POUR L'IMPACT « DENSIFICATION DE RESEAUX ET PARTENARIATS »	134
EXEMPLE D'ENQUETE POUR LES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES-PROJET OUTCOME.....	140

LISTE DES PERSONNES INTERROGÉES

PERSONNE INTERROGÉE	FONCTION	ETABLISSEMENT DE RATTACHEMENT	DATE	OBJET DE L'ENTRETIEN
Muriel Amar	Coordinatrice de documents numériques	Bibliothèque Publique d'Information	24/07/2019	Expérience sur l'évaluation et méthode READ
Giovanna Badia	<i>Assessment Librarian</i>	Bibliothèque de l'Université McGill (Montréal)	04/02/2020	Etude de cas
Irène Bastard	Cheffe de projet « Publics et Usages »	Bibliothèque nationale de France	27/11/2019	Expérience de l'évaluation et étude de cas
Sony Beaufiles	Directeur	Bibliothèque municipale de Fresnes	21/01/2020	Expérience sur l'évaluation et étude de cas
Sophie Bertrand	Cheffe de service « Coopération numérique et Gallica »	Bibliothèque nationale de France	17/05/2019	Expérience de l'évaluation
Grégor Blot-Julienne	Directeur	SCD de l'Université de Caen Basse-Normandie	23/05/2019	Etude de cas et Commission « Pilotage et Evaluation » de l'ADBU
Léonard Bourlet	Responsable Formation, Pilotage et Logistique ; Adjoint du directeur général des services	Bibliothèque universitaire des langues et civilisations	16/04/2019	Etude de cas
Fabrice Boyer	Directeur	SCD de l'Université Clermont Auvergne	06/12/2019	Etude de cas et avis sur la coopération
Caroline Bruley	Directrice-adjointe	SCD de l'Université Jean Monnet Saint-Etienne	02/05/2019	Etude de cas et expérience de l'évaluation

Nathalie Clot	Directrice	Bibliothèque Universitaire d'Angers et Archives	04/12/2019	Etude de cas et expérience de l'évaluation
Hélène Coste	Directrice-adjointe	SCD de l'Université Le Havre Normandie	14/02/2020	Etude de cas et expérience de l'évaluation
Jenny Desjardins	Bibliothécaire-Services aux milieux documentaires	Bibliothèque et Archives nationales du Québec	16/01/2020	Etude de cas
Malik Diallo	Chef de projet Bibliothèque Numérique de Référence du Sillon Lorrain-Président de l'ADBGV	Bibliothèques de Nancy	16/01/2020	L'ADBGV et l'évaluation
Justine Dujardin	Déléguée à la coopération	Direction des bibliothèques, de la lecture publique et des médias culturels-Mairie de Bordeaux	07/02/2020	Evaluation et coopération des bibliothèques à Bordeaux
Marianne Esclangon	Chargée d'études	Service de la coordination des stratégies de l'enseignement supérieur et de la recherche-Département de l'information scientifique et technique et réseau documentaire	06/02/2020	L'ESGBU
Christophe Evans	Chef du service Etudes et recherche	Bibliothèque Publique d'Information	15/01/2020	Expérience de l'évaluation et avis sur la coopération
Romain Gaillard	Adjoint au chef de bureau	Bureau des Bibliothèques et de la lecture de la Ville de Paris	12/11/2019	Etude de cas
Noëlle Guillard	Directrice	Bibliothèque municipale de Chambéry	12/11/2019	Etude de cas et Baromètre de Satisfaction

Odile Jullien Cottart	Responsable de la mission Indicateurs et Qualité et de la formation continue	SCD de l'Université Jean Moulin Lyon 3	10/01/2020	Etude de cas et expérience de l'évaluation
Céline Leclaire	Chargée de mission	Bibliothèque nationale de France	17/04/2019	Expérience de l'évaluation
Marc Martinez	Directeur-Président de l'ADBU	SCD de l'Université Jean Moulin Lyon 3	26/04/2019	Expérience de l'évaluation- l'ADBU et l'évaluation
Blaise Mijoule	Directeur	Bibliothèque Départementale des Hautes-Alpes	22/01/2020	Groupe évaluation de l'ABD
Grégory Miura	Directeur	SCD de l'Université Bordeaux Montaigne	06/11/2019	Etude de cas et expérience de l'évaluation
François Musitelli	Chargé d'études statistiques	Service de la coordination des stratégies de l'enseignement supérieur et de la recherche- Département de l'information scientifique et technique et réseau documentaire	06/02/2020	L'ESGBU
Jean-Charles Pajou	Chargé de mission pilotage de la performance et évaluation à la Délégation à la stratégie	Bibliothèque nationale de France	15/11/2019	Etude de cas et expérience de l'évaluation
Béatrice Pallud-Burbaud	Directrice du Développement des Publics et des Services	Bibliothèque municipale de Lyon	17/01/2020	Etude de cas et Baromètre de satisfaction
Caroline Poulain	Directrice-adjointe	Bibliothèque municipale de Dijon	28/01/2020	Etude de cas et expérience de l'évaluation

Cécile Queffélec	Responsable	Observatoire de la Lecture Publique-Service du Livre et de la Lecture-Ministère de la Culture	24/01/2020	Expérience de l'évaluation
Christelle Quillet	Responsable des missions Qualité-évaluation et Communication	SCD de l'Université de Rouen	17/02/2020	Etude de cas et expérience de l'évaluation
Benjamin Sarcy	Technicien d'information documentaire et de collections patrimoniales	SCD de l'Université Bordeaux Montaigne	29/01/2020	Opération « Les #BU au Rapport »
Nelly Sciardis	Directrice-adjointe	SCD de l'Université Polytechnique Hauts-De-France	16/04/2019	Etude de cas et expérience de l'évaluation
Cécile Touitou	Responsable Mission Marketing	Bibliothèque de Sciences Po Paris	14/01/2020	Etude de cas et expérience de l'évaluation

QUESTIONNAIRE TYPE-BAROMETRE DE SATISFACTION



**CHÈRES VISITEUSES,
CHERS VISITEURS,
votre AVIS nous
intéresse !**

La bibliothèque municipale réalise une enquête du xx au xx xxxx 20xx, auprès de tou.te.s ses utilisateurs et utilisatrices, dans les bibliothèques (et sur ses sites internet).

Tou.te.s les visiteurs/euses de plus de 11 ans sont invité.e.s à remplir ce questionnaire (recto verso). Nous vous remercions par avance de votre participation !

VOTRE AVIS SUR LA BIBLIOTHEQUE où vous vous trouvez aujourd'hui

- Merci de nous indiquer si vous êtes en accord avec les affirmations suivantes, en cochant la case correspondant le mieux à votre opinion.

De « 0 » : absolument pas d'accord, à « 10 » : tout à fait d'accord; les notes intermédiaires nuancent votre opinion.

	☹️ 0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	😊
La bibliothèque est facile à trouver.												
Les visiteurs / euses sont bien accueilli.e.s.												
Il est facile de s'orienter.												
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.												
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.												
Il y a un large choix de livres.												
Il y a un large choix de CD.												
Il y a un large choix de DVD.												
Il y a un large choix de revues, journaux.												
Il y a un large choix de [ressources numériques / jeux ...]												
Trouver un document précis, ou sur un thème donné, est facile.												
Le catalogue est facile à utiliser.												
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.												
Les documents sont présentés de manière attractive.												
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.												
Les nouveautés sont mises en avant.												
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.												
Il y a suffisamment de place pour travailler.												
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.												
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.												
Il est simple de s'inscrire.												
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.												
Accéder à Internet avec un appareil personnel est facile.												
L'information sur les services de la bibliothèques est suffisante.												
Les animations, expositions peuvent intéresser un large public.												
Le personnel est disponible pour aider.												
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs / euses.												
Les lieux sont agréables.												
Le site de la bibliothèque permet de préparer sa visite.												
L'avis des usager.e.s est pris en compte.												

Bibliothèque XXX, jour jj/mm/aaaa

Suite du questionnaire au dos



VOTRE AVIS sur la qualité des services offerts

- Merci d'indiquer votre évaluation globale sur la qualité des services offerts par la Bibliothèque municipale de
De « 0 » : *totalemment insatisfaisante*, à « 10 » : *excellente*.

☹	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☺

VOUS et la bibliothèque : mieux vous connaître

- Pourquoi venez-vous en bibliothèque ? (plusieurs réponses possibles)
- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> pour vous détendre | <input type="checkbox"/> pour emprunter | <input type="checkbox"/> pour travailler, étudier, vous former |
| <input type="checkbox"/> pour chercher des informations | <input type="checkbox"/> pour lire, écouter, visionner .. sur place | <input type="checkbox"/> pour utiliser un ordinateur, le WIFI |
| <input type="checkbox"/> pour le lieu : ambiance ... | <input type="checkbox"/> pour un atelier, une animation, expo | <input type="checkbox"/> autre |
- Quelles bibliothèques fréquentez-vous ?
- | | | | |
|---|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1er Condition de Soies | <input type="checkbox"/> 4e Croix-Rousse | <input type="checkbox"/> 7e Guillotière | <input type="checkbox"/> 9e Vaise |
| <input type="checkbox"/> 2e rue de Condé | <input type="checkbox"/> 5e St Jean | <input type="checkbox"/> 7e Jean Macé | <input type="checkbox"/> 9e La Duchère |
| <input type="checkbox"/> 3e Duguesclin | <input type="checkbox"/> 5e Point du Jour | <input type="checkbox"/> 7e Gerland | <input type="checkbox"/> 9e St Rambert |
| <input type="checkbox"/> 3e Part-Dieu | <input type="checkbox"/> 6e rue Bossuet | <input type="checkbox"/> 8e Bachut | <input type="checkbox"/> Bibliobus |
- A quelle fréquence vous rendez-vous en bibliothèque ?
- | | | | | |
|---|---|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> plusieurs fois par semaine | <input type="checkbox"/> une fois par semaine | <input type="checkbox"/> une à deux fois par mois | <input type="checkbox"/> une fois tous les deux mois | <input type="checkbox"/> moins souvent/ 1ere fois ! |
|---|---|---|--|---|
- Combien de temps restez-vous, en moyenne, lors de votre venue ? _____ minutes
- Pour qui empruntez-vous des documents à la bibliothèque municipale de Lyon ? (plusieurs réponses possibles)
- | | | | |
|---|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> je n'emprunte jamais | <input type="checkbox"/> pour moi-même | <input type="checkbox"/> pour des enfants | <input type="checkbox"/> pour d'autres adultes |
|---|--|---|--|
- Etes vous personnellement inscrit.e à la bibliothèque municipale ? oui non
- Etes-vous une femme un homme ?
- Quel est votre âge ? _____ ans
- De combien de personnes (vous compris) votre foyer se compose-t-il ? _____ adultes et _____ enfants mineurs.
- Quelle est votre activité ? élève, étudiant.e autre / sans activité professionnelle
- actif/ve employé.e actif/ve en recherche d'emploi retraité.e
- merci de préciser votre profession agriculteur/trice ouvrier.e employé.e profession intermédiaire
- artisan.e, commerçant.e, chef.fe d'entreprise cadre, profession intellectuelle supérieure
- Code postal de votre lieu d'habitation : _____ Code postal du lieu de votre activité/école : _____
- Aujourd'hui, êtes-vous venu.e seul.e ou accompagné.e ?
- | | |
|---------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> seul.e | <input type="checkbox"/> accompagné.e de _____ personnes, dont _____ enfants de moins de 11 ans |
|---------------------------------|---|
- Aujourd'hui, comment êtes-vous venu.e à la bibliothèque ?
- | | | | | |
|---------------------------------|--|---|-----------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> à pied | <input type="checkbox"/> en vélo/trottinette ... | <input type="checkbox"/> avec le bus/métro/tram | <input type="checkbox"/> en train | <input type="checkbox"/> en voiture |
|---------------------------------|--|---|-----------------------------------|-------------------------------------|

Si vous êtes prêt.e à nous aider en participant à d'autres enquêtes, merci d'indiquer votre mail (en majuscules) :

_____ @ _____

Vos remarques et suggestion sont les bienvenues !

EXEMPLE DE FICHE POUR L'IMPACT « DENSIFICATION DE RESEAUX ET PARTENARIATS »

7. Densification des réseaux et partenariats

7.1. Définition générale

Un réseau renvoie à un ensemble de relations, matérielles ou immatérielles, opérant une circulation, continue ou non, de flux ou d'éléments finis. Cette notion a donc comme principal intérêt de « restituer aux comportements individuels la complexité des systèmes de relations sociales dans lesquels ils prennent sens et auxquels ils donnent sens⁵⁵ ». En ce qui concerne les bibliothèques de lecture publique, la notion de réseau permet de montrer comment ces équipements n'atteignent pleinement leurs objectifs que par/avec d'autres acteurs travaillant sur le territoire, mais aussi combien ils participent de l'existence et de la vitalité d'un large écosystème local. Ainsi, les bibliothèques se trouvent au cœur d'un « monde social » – entendu ici comme une chaîne de coopération significative entre différents types d'acteurs⁵⁶ – et dont les habitants sont en dernier lieu les bénéficiaires finaux.

En ce sens, les bibliothèques contribuent à transformer leurs partenaires (transferts de connaissances, de compétences, redéfinition des enjeux et/ou des pratiques professionnelles, etc.) autant que leurs publics. Actions qui, en retour, participent aux évolutions professionnelles du secteur de la lecture publique.

7.2. Variations

Le partenariat des bibliothèques fait désormais l'objet d'une bonne documentation qui identifie principalement trois types d'intervenants⁵⁷ :

- ceux qui travaillent avec les bibliothèques dans le domaine artistique et/ou culturel ;
- ceux qui sont liés à des fonctions (conservation, diffusion, création, etc.) ;
- ceux qui visent des publics particuliers (jeunes, personnes âgées, détenus, etc.).

D'autres éléments typologiques peuvent encore permettre de distinguer les partenariats stratégiques (à long terme) d'autres formes d'alliances plus ponctuelles.

55. Pierre Mercklé, *La Sociologie des réseaux sociaux*, Paris, La Découverte, collection « Repères », 2011.

56. Howard S. Becker, *Les Mondes de l'art*, Paris, Flammarion, 1988.

57. Dominique Arot, *Les Partenariats des bibliothèques*, *op. cit.*

Les relais de l'action des bibliothèques

La plupart des bibliothécaires sont désormais convaincus qu'ils doivent travailler avec d'autres acteurs locaux dans le but de mieux remplir leurs propres missions, y compris celles qui sont au cœur de l'identité des bibliothèques et qui concernent le livre et la lecture. Cela se vérifie dans tous les domaines d'action des bibliothèques mais peut-être de façon plus évidente dans deux domaines qui visent à élargir leur périmètre d'intervention.

Toutes les actions ouvrant vers d'autres pratiques artistiques et/ou culturelles impliquent des partenaires. Du point de vue des bibliothèques, ces activités visent à élargir non seulement leurs publics mais aussi la palette des compétences développées (cognitives, littéraires, construction de soi, etc.) qui participent à la formation des lecteurs. Elles s'inscrivent également dans le cadre d'un programme plus large dont on trouve par exemple la formulation dans la charte de l'enseignement artistique rédigée par le ministère de la Culture (2011)⁵⁸. Ainsi, dans un but général de développement de l'enseignement artistique et des pratiques culturelles, les bibliothèques entretiennent-elles des liens de coopération avec des acteurs et des institutions aussi différents que les libraires, les cinémas, les musées et les centres d'art, les salles de spectacle, les conservatoires et écoles de musique, ainsi que les multiples acteurs culturels (artistes, producteurs, labels, etc.).

Toutes les actions visant les publics moins familiers des bibliothèques, ou d'une bibliothèque en particulier, voire éloignés ou empêchés, impliquent également des partenaires. Outre son ancrage dans le secteur culturel, la bibliothèque s'intègre en effet dans des réseaux de coopération avec les acteurs d'un territoire : ceux de l'enfance et de l'éducation comme les écoles, les MJC et les centres de Protection maternelle et infantile (PMI) ; ceux du secteur social et médico-social ; ceux du service public de l'emploi et de l'insertion ; les maisons de retraite et centres spécialisés ; ainsi que les acteurs en charge de l'attractivité du territoire comme l'office du tourisme. Potentiellement en lien avec chacun de ces acteurs, en fonction de sa taille et de la ligne d'action définie par son projet de service, la bibliothèque constitue un acteur central sur le territoire. Elle offre une possibilité de mise en réseau des acteurs entre eux et avec les usagers et, dans un même temps, elle peut jouer un rôle dans la cohésion et la coordination grâce à la conduite d'actions et de partenariats en lien direct avec les besoins du territoire.

58. *Charte de l'enseignement artistique spécialisé en danse, musique et théâtre*, 2011, consultée en ligne en février 2018 à l'adresse <http://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Musique/Enseignement-formation-et-metiers/Charte-de-l-enseignement-artistique-specialise/Introduction>.

La bibliothèque au cœur du système

Réciproquement, la bibliothèque participe au soutien de l'activité de ses partenaires, soit en relayant leur action, soit en la soutenant d'une façon plus concrète encore, y compris économiquement. Les bibliothèques comptent effectivement parmi leurs partenaires nombre de prestataires de services et de produits allant des médias aux restaurateurs, jusqu'aux experts, formateurs et fournisseurs divers. Les artistes qui interviennent dans le cadre des animations socioculturelles comptent aussi : conteurs, comédiens, musiciens... Ce soutien est perceptible dans tous les territoires mais sans doute davantage dans les zones rurales où l'offre artistique et culturelle est la moins dense. La mesure des impacts d'une bibliothèque sur son territoire réside donc principalement dans sa capacité à soutenir ceux qui participent au développement des actions dans des domaines connexes ou différents des siens, auprès des mêmes bénéficiaires.

Typiquement, les modèles de bibliothèques se revendiquant du *hub* investissent pleinement cette dimension de relais et de catalyseur des actions d'un réseau de partenaires. Le travail en mode projet (cité par projets) valorise pleinement cette capacité des acteurs à faire lien, à nouer de nouvelles alliances, à développer des actions avec un éventail le plus diversifié possible d'acteurs socio-économiques au profit des usagers.

7.3. Enjeux, actions et sous-actions qui participent à la densification des réseaux de la bibliothèque

Autour de l'animation culturelle

Toutes les animations et actions de médiation mises en place par les bibliothèques participent à la densification de leurs réseaux et les conduisent à établir des partenariats. Pour mener à bien leurs actions culturelles, les bibliothèques font en effet appel à tout un écosystème relatif au secteur culturel et artistique. En cela, elles encouragent et soutiennent l'activité culturelle de leur territoire.

Autour de la solidarité

Les bibliothèques, par leur mission d'amélioration du tissu social de leur territoire, font office de « moteur » de solidarité. Pour conduire leurs diverses actions en direction des publics fragiles, précaires, allophones, isolés ou encore demandeurs d'emploi, elles effectuent tout d'abord un travail de mise en relation de ces publics avec les acteurs sociaux de leur territoire, ce qui participe à la densification de leur réseau. D'autre part, elles concrétisent des partenariats avec ces mêmes acteurs pour accompagner au mieux leurs publics. Enfin, les bibliothèques sont

parfois amenées à porter cet enjeu de solidarité en dehors du territoire français, pour conduire des actions de solidarité auprès des pays du sud par exemple, ce qui les engage par là à devenir les partenaires de certaines Organisations non gouvernementales (ONG).

Autour de la recherche

La construction du patrimoine, comme mission des bibliothèques, constitue également une source de multiples partenariats qui s'enracinent dans un réseau précis. Afin de participer à la construction du patrimoine territorial et national, les bibliothèques entretiennent des liens étroits avec l'ensemble de la société savante, comprenant des experts, des scientifiques, des chercheurs et des étudiants, en France comme à l'étranger.

Encadré 12

Modalités partenariales

Les enquêtes conduites auprès de quatre structures de lecture publique ont confirmé l'ampleur et l'importance de la force partenariale des bibliothèques.

Les membres du groupe en charge du développement de l'*empowerment* au sein d'une bibliothèque centrale de métropole expliquent par exemple que leur objectif est « de donner les capacités d'agir aux partenaires et aux publics » afin de « mutualiser des connaissances et des capacités ». Selon eux, la bibliothèque joue un « rôle de connecteur » et est le « lieu de la mise en lien » aussi bien entre les publics et les partenaires qu'entre les partenaires eux-mêmes.

Dans le même ordre d'idée, une bibliothécaire exerçant dans une ville moyenne explique avoir construit des partenariats avec le CCAS et des centres sociaux. Au regard de la composition sociale du territoire, il y avait selon elle une « nécessité d'établir une offre de services poreuse à partir de l'usager ». Elle précise que si « on ne peut pas répondre à toutes les problématiques, on peut orienter vers... et mettre en relation ». Pour elle, « ce travail de mise en relation est l'essence même du rôle de la bibliothèque [...] puisqu'il s'agit de mettre en relation aussi bien avec un texte, qu'une œuvre, une recherche ou encore un service ».

Finalement, du point de vue de la cohésion territoriale, une bibliothécaire de la médiathèque départementale rappelle que son objectif est de construire « des réseaux territoriaux, pour ne plus laisser une seule bibliothèque isolée » et de faire de chacune d'entre elles un lieu culturel et social en engageant des partenariats avec les politiques du département, notamment concernant la jeunesse, l'emploi et l'insertion.

Dans un autre département, et concernant l'animation culturelle, cela peut aller jusqu'à proposer aux bibliothèques des municipalités rurales des

animations « clé en main », rares étant les petits villages qui disposent sur leur territoire d'un artiste – *a fortiori* de plusieurs – pouvant intervenir. C'est donc la médiathèque départementale qui, dans ce cas, pallie l'absence de ressources locales disponibles en jouant le rôle de connecteurs avec des réseaux plus larges, sinon extérieurs.

7.4. Publics cibles

Tous les publics sont concernés, selon les territoires, mais particulièrement ceux qui sont les plus éloignés de la culture.

7.5. Éléments de mesure et interprétation des résultats

La statistique publique

La statistique publique ne peut donner que peu d'informations sur le réseau des partenaires : seulement dans la mesure où sont répertoriés les associations et collectifs œuvrant sur le territoire.

Les données d'exploitation de la bibliothèque

Ce sont surtout les données d'exploitation de la bibliothèque qui pourront décrire les activités qu'elle réalise avec d'autres. Il convient alors de bien faire ressortir les évolutions de ce partenariat : aussi bien en termes de « nœuds » que d'intensités de relations. L'intérêt de ces types d'approches peut consister d'une part à repérer les manques, d'autre part à comprendre les évolutions de la fréquentation de la bibliothèque (et de certains ateliers ou de certaines actions en particulier).

Une analyse des données de gestion de la bibliothèque peut aussi faire ressortir les flux monétaires (entrants et sortants) permettant de valoriser la participation de la bibliothèque à son réseau, y compris dans la coproduction d'animations.

Les données d'une enquête *ad hoc*

Une enquête *ad hoc* peut être réalisée dans deux directions :

- une enquête qualitative peut être conduite par entretiens individuels auprès non seulement des partenaires actuels mais aussi des partenaires possibles avec lesquels les contacts sont, au mieux, ténus. Il s'agirait alors d'identifier les attentes que les partenaires nourrissent à l'égard de la bibliothèque mais aussi les freins qui devraient être levés pour un meilleur fonctionnement du réseau ;
- enquête auprès des usagers : nonobstant celles qui pourraient être conduites pour connaître le profil et la satisfaction des publics

d'une action ciblée mise en place en partenariat, les enquêtes par questionnaires menées auprès de l'ensemble des usagers pourraient s'attacher à identifier les liens qu'ils entretiennent avec d'autres structures implantées sur le territoire.

7.6. Potentiels impacts négatifs

On peut ici évoquer le risque de perdre l'identité propre de la bibliothèque, ou le fait que celle-ci soit instrumentalisée au service d'autres fins que celles qu'elle doit poursuivre. La relation avec divers services publics peut ainsi brouiller l'image et le rôle de la bibliothèque, en particulier quand celle-ci doit les accueillir physiquement.

Encadré 13

Les risques du métier

La responsable d'une bibliothèque en milieu rural raconte ainsi qu'elle a dû peser de tout son poids pour faire exister une « bibliothèque ouverte à tous » indépendante des établissements scolaires qui l'encadrent. La bibliothèque est en effet désormais située dans un nouveau bâtiment qui comprend également l'école maternelle et l'école primaire du village. Il lui a fallu un peu de temps et d'énergie, donc, pour imposer des relations partenariales équilibrées avec les équipes enseignantes.

Une autre « menace » a par la suite pesé sur son établissement lorsqu'il s'est agi d'accueillir un bureau de la Poste dans les murs de la bibliothèque. *A priori* favorable à cette démarche (de nature à attirer d'autres publics que les écoliers ou leurs parents), elle a cependant changé d'avis quand cette installation a été envisagée au détriment du petit espace numérique que la bibliothèque propose. L'espace total de la bibliothèque (145 m²) ne peut permettre un découpage sans remettre en question l'intégrité de sa mission et du rôle spécifique qu'elle entend jouer auprès des habitants.

EXEMPLE D'ENQUETE POUR LES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES-PROJET OUTCOME

Academic Library: Follow-Up Surveys

Project Outcome's Follow-Up Surveys are designed to be used 4-8 weeks after a program or service is completed and aim to help libraries better understand if patrons have changed their behavior or continued to benefit as a result of a program or service. The Follow-Up Surveys are ideal for assessing the impact of a program or service after some period of time, informing internal planning, measuring progress toward strategic goals, and providing evidence for advocacy.

	Survey Questions
Instruction	As a result of participating in this library instruction session... 1) ...I used what I learned to complete my assignment(s). 2) ...I did better in my class(es). 3) ...I used other library resources or services. 4) What did you find most helpful from this session? 5) What could the library do to help you learn more?
Events / Programs	As a result of participating in this event or program... 1) ...I used what I learned to try something new or different. 2) ...I discussed or shared what I learned with others. 3) ...I attended another library event / program. 4) What did you like most about this event / program? 5) What other types of events / programs would you be interested in attending?
Research	As a result of getting research assistance from the library... 1) ...I used what I learned to complete a research task or goal. 2) ...I applied what I learned to other research tasks or goals. 3) ...I used another library resource or service. 4) What did you like most about this research service? 5) What could the library do to continue to help you with your research?
Teaching Support	As a result of getting teaching support from the library... 1) ...I incorporated library resources into my course(s). 2) ...I used what I learned to enhance my course(s). 3) ...I used another library resource or service. 4) What was most helpful from this teaching support service? 5) What could the library do to continue to help support your teaching?
Digital & Special Collections	As a result of using this resource or collection... 1) ...I used what I learned to complete a task or goal. 2) ...I incorporated it into my research or coursework. 3) ...I used another library resource or collection. 4) What did you like most about this resource or collection? 5) What could the library do to help you learn more?
Space	As a result of using this space... 1) ...I was better able to complete a task or goal. 2) ...I returned to use this space again. 3) ...I used other library resources or services. 4) What did you like most about this space? 5) What could the library do to help you to continue to complete your tasks or goals?
Library Technology	As a result of using this technology... 1) ...I was able to do my work more effectively. 2) ...I incorporated it into an assignment or project. 3) ...I used other technology resources or services the library provides. 4) What was most helpful about this technology? 5) What could the library do to help you learn more?

Donnée induite : La norme ISO 16439 introduit la distinction entre les données induites qui sont générées automatiquement par les outils informatiques qu'utilise la bibliothèque (compteurs d'entrées, nombre de prêts/retours, etc.), les données sollicitées et observées. Elle recommande de collecter ces trois sources de données, distinctes dans leur nature, pour mesurer l'impact de la bibliothèque.

Donnée observée : La norme ISO 16439 introduit cette notion pour évoquer les mesures d'impacts. Il s'agit des données que l'on obtient par observation des usagers dans les murs de la bibliothèque pour mieux comprendre leur appropriation des espaces et leur usage des services.

Donnée sollicitée : La norme ISO 16439 introduit cette notion pour évoquer les mesures d'impacts. Il s'agit des données que l'on obtient par sollicitation des usagers au travers d'entretiens ou d'enquêtes.

Efficacité : L'efficacité est le rapport entre les résultats atteints et les résultats recherchés exprimés sous la forme d'objectifs quantifiés.

Efficience : L'efficience est le rapport entre les résultats obtenus et les moyens mis en œuvre pour y parvenir. Elle se distingue de la productivité car elle intègre une notion de qualité des moyens et pas seulement un effet volume. Il s'agit de faire le mieux possible avec ce dont on dispose.

Evaluation : Processus consistant à estimer l'efficacité, l'efficience et la pertinence d'un service ou d'une installation.

Évaluation contingente : Il s'agit d'une méthode d'évaluation économique visant à déterminer par le biais de questionnaires auprès des usagers la valeur attribuée à certains biens ou ressources hors marché, comme les bibliothèques, par exemple. L'usage de ces services ou biens fournit une utilité, mais il est impossible de leur assigner un prix, et, partant, une valeur de marché. On s'appuie alors sur l'évaluation du « consentement à payer » ou du « consentement à renoncer » et du « coût marginal de remplacement » pour fixer ces valeurs.

Impact de la bibliothèque : La notion d'impact des bibliothèques a été largement diffusée suite à la parution de la norme ISO 2709. À la mesure de l'activité et de la performance, s'est ajoutée la mesure de l'impact qui vise à évaluer en quoi la bibliothèque change la vie des usagers, des quartiers ou de la société en permettant en accès au savoir et à la culture, un apprentissage du numérique, etc. L'impact peut être sociétal mais économique également (création de valeur, d'emploi, etc.). La bibliothèque par son existence-même et son prestige éventuel est également un lieu structurant sur le territoire qui participe au rayonnement du quartier. L'impact regroupe l'ensemble de ces effets directs et indirects, immédiats ou différés, de la bibliothèque sur son environnement.

³⁵⁶ Ce glossaire reprend pour un part un glossaire réalisé par Odile Jullien Cottart dans le cadre de formations (lui-même reprenant en partie le « Guide méthodologique pour l'élaboration du tableau de bord stratégique du président d'université et de l'équipe présidentielle », avril 2010, [en ligne], http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2010/68/3/GUIDE_TB_Pdt_Avril_2010_144683.pdf) et celui fournit dans TOUITOU, Cécile (dir.). *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2016. ISBN 979-10-91281-76-8.

Indicateur : Un indicateur est un élément significatif (illustratif et représentatif) et signifiant (« qui donne du sens » et explicatif) qui permet de traduire, de spécifier et de mesurer un phénomène, une action, un processus, une situation. C'est un instrument de mesure qui dispose de toutes les qualités requises (fidélité, précision...) pour évaluer l'atteinte des objectifs de manière quantifiée.

Objectif : Un objectif se définit comme un but à atteindre. Il est le résultat d'une prévision et d'un acte de volonté. Il va décrire un ensemble de résultats à obtenir. Il peut être défini à la fois par : Une performance attendue et des critères d'évaluation, les conditions dans lesquelles devra s'effectuer cette performance ou le niveau de performance jugé acceptable en fonction de la trajectoire d'atteinte des objectifs. Un objectif doit être significatif, mesurable, atteignable, réaliste et temporellement défini.

Performance : La performance est la capacité à atteindre des objectifs préalablement fixés, exprimés en termes d'efficacité socio-économique, de qualité de service ou d'efficience de la gestion. La performance est la conjonction de 4 éléments : la qualité ; le coût ; le délai ; le service.

Qualité : Ensemble des caractéristiques d'un produit ou d'un service qui déterminent l'aptitude à satisfaire des besoins explicites ou implicites.

Statistique : L'Encyclopédie Universalis définit la statistique comme suit : « Le mot statistique désigne à la fois un ensemble de données d'observations et l'activité qui consiste dans leur recueil, leur traitement et leur interprétation ». La statistique est d'un point de vue théorique une science, une méthode et une technique. La statistique comprend : la collecte des données, le traitement des données collectées, l'interprétation des données, la présentation afin de rendre les données compréhensibles par tous.

Zone de chalandise ou zone d'attraction ou zone de rayonnement de la bibliothèque : Décrit la zone géographique d'influence de la bibliothèque : la zone de provenance des usagers de cet établissement.

TABLE DES ILLUSTRATIONS

Figure 1: Carte illustrant les BDP partenaires de l'Observatoire de la Lecture Publique.....	15
Figure 2 Portrait de territoire de l'UA de Caen la Mer	22
Figure 3 Visualisation sur Geoclip de la donnée « Nombre de documents graphiques patrimoniaux ».....	23
Figure 4 Visualisation sur Geoclip de l'indicateur « Dépenses d'acquisition par habitant »	24
Figure 5 Extrait de la "carte d'activité" du SCD de Saint-Etienne	27
Figure 6 Extrait du rapport d'activité "Temps forts et chiffres clés" de la BUA d'Angers.....	30
Figure 7 Critères pour établir la typologie d'un Etablissement de Lecture Publique (ELP).....	34
Figure 8 Définition des critères de la typologie des ELP élaborée par l'ABD 1/2	35
Figure 9 Définition des critères de la typologie des ELP élaborée par l'ABD 2/2	36
Figure 10 Répartition des groupes suite au changement de typologie.....	36
Figure 11 Exemple de fiche descriptive pour l'Etat de New-York.....	42
Figure 12 Portail de consultation des données de l'IMLS	43
Figure 13 Exemple de fiche pour les bibliothèques publiques de la Ville de Montréal	45
Figure 14 Portail de consultation StatBib.....	46
Figure 15 Répartition des bibliothèques publiques allemandes selon les trois groupes élaborés par dbv	52
Figure 16 Schéma illustrant l'organisation des bibliothèques publiques anglaises par Public Libraries News.....	55
Figure 17 Fiche-type pour les bibliothèques de la ville de Cadix	58
Figure 18 Faits marquants de la bibliothèque et des archives de l'Université McGill	62
Figure 19 Fiche "La New York Public Library en un coup d'œil"	63
Figure 20 Bilan d'une année à la British Library	64
Figure 21 Extrait du rapport d'activité de la British Library-Section consacrée à la recherche	65
Figure 22 Extrait du rapport d'activité de la Chicago Public Library.....	66
Figure 23 Couverture du rapport annuel 2018 de la New York Public Library	67
Figure 24 Extrait du rapport de la SCONUL : "L'évolution des métiers des bibliothèques"	69
Figure 25 Extrait du livre blanc sur l'évaluation de l'impact des programmes nationaux en lecture publique, consacré aux compétences	71
Figure 26 Types d'impact listés par le projet Outcome	74
Figure 27 Tableau de bord proposé dans l'espace personnel du projet Outcome	74
Figure 28 Plan d'action de l'initiative "Measures that Matter".....	77
Figure 29 Synthèse des adaptations de la grille READ à la BPI.....	94
Figure 30 Projection de l'instantané "1 heure d'accueil des publics à la BPI"	95

Figure 31 Exemple de visualisation : Comparaison du taux de couverture de la Bibliothèque Municipale de Lyon avec la localisation de ses différents sites.....100

TABLE DES MATIERES

SIGLES ET ABBREVIATIONS	7
INTRODUCTION.....	9
ETAT DES LIEUX DE L’EVALUATION EN BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE ET UNIVERSITAIRE : QUAND LE CADRE PEINE A SUIVRE L’EVOLUTION DU SUJET	13
Les enquêtes nationales en bibliothèque municipale et en bibliothèque universitaire	13
<i>Origine des enquêtes nationales</i>	<i>13</i>
L’enquête annuelle des bibliothèques publiques et l’Observatoire de la Lecture Publique : « une enquête nationale, une approche territoriale »....	13
L’Enquête Statistique Générale auprès des Bibliothèques Universitaires (ESGBU)	15
<i>Fonctionnement de l’enquête et exemples d’indicateurs</i>	<i>17</i>
L’Observatoire de la lecture publique	17
L’ESGBU	19
Exposition et Valorisation des données	21
<i>Les données des bibliothèques de lecture publique</i>	<i>21</i>
<i>Le rapport d’activité : un outil de valorisation des données pour les bibliothèques universitaires.....</i>	<i>25</i>
Parer à la difficulté d’évaluer	31
<i>Le rôle moteur des associations</i>	<i>31</i>
L’Association des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires et de la documentation (ADBU)	31
L’Association des bibliothécaires départementaux (l’ABD).....	33
L’Association des Bibliothèques de France (ABF) et l’Association des Directrices et Directeurs des bibliothèques municipales et groupements intercommunaux des villes de France (ADBGV)	37
<i>Un essai d’évaluation qualitative : LibQUAL+ et son bilan</i>	<i>38</i>
ET AILLEURS, COMMENT FAIT-ON ? TOUR D’HORIZON DES PRATIQUES ET REFLEXIONS AUTOUR DE L’EVALUATION A L’ETRANGER	41
A la découverte d’autres systèmes d’évaluation.....	41
<i>En Amérique du Nord</i>	<i>41</i>
Aux Etats-Unis.....	41
Au Québec	44
<i>En Europe : les cas allemand, anglais et espagnol.....</i>	<i>49</i>
En Allemagne	49
Au Royaume-Uni	52

En Espagne	57
Des vecteurs de l'évaluation à l'étranger : les rapports d'activité et les associations	60
<i>Le rapport d'activité : au-delà des chiffres, un outil communicationnel assumé</i>	60
<i>Les associations, un pilier fondamental de l'évaluation</i>	68
Les pistes actuelles de travail : les projets Outcome, Library Pulse, Measures that Matter.....	72
<i>Le projet Outcome: "To help turn better data into better libraries ("Transformer de meilleurs données en de meilleures bibliothèques")"</i>	72
<i>Library Pulse</i>	75
<i>L'initiative "Measures that Matter"</i>	76
ÉVALUER DIFFEREMMENT : POURQUOI, COMMENT, AVEC QUI ? ..	79
Pourquoi évaluer différemment ?.....	79
<i>Du danger de basculer dans le quantitatif unique et dans la confiance aveugle dans le chiffre</i>	79
<i>Donner à voir ce qui n'est pas mesurable (et accepter que tout ne le soit pas)</i>	83
Donner à voir les nouveaux usages : les cas des pratiques numériques	83
La question de l'impact et de la valeur des bibliothèques : une question sensible	86
Comment évaluer différemment ?	90
<i>La forme : la question des outils</i>	90
Adapter LibQUAL+ aux bibliothèques municipales : le Baromètre de satisfaction	90
L'évaluation des compétences : expérimentation de la méthode READ à la BPI et ailleurs	91
Les apports du storytelling	96
<i>Le contenu : La question des données et des indicateurs</i>	97
En lecture publique : des pistes nouvelles	98
En bibliothèque universitaire : des potentiels à exploiter	101
Avec qui évaluer différemment ?	103
<i>En interne</i>	103
<i>En externe</i>	106
CONCLUSION	111
SOURCES.....	113
Sources écrites	113
Sources orales	115
BIBLIOGRAPHIE.....	119

ANNEXES.....	127
GLOSSAIRE.....	141
TABLE DES ILLUSTRATIONS.....	143
TABLE DES MATIERES.....	145