

## L'évaluation des services des bibliothèques

---

### 1. Notion d'évaluation : contexte

**La LOLF (Loi organique relative aux lois de finances) est entrée en application le 1<sup>er</sup> janvier 2006.** Elle visait un accroissement de l'efficacité de la dépense publique. Elle remettait notamment en cause les pratiques de reconduction systématique des crédits sur la base d'une logique de résultats. Elle mettait enfin en avant des notions de performance, d'objectifs, d'indicateurs.

**La création de l'Agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (AERES) en 2006 a renforcé cette idée.** Celle-ci avait pour mission d'évaluer les établissements d'enseignement supérieur et de recherche, des organismes et des unités de recherche, des formations et diplômes d'enseignement supérieur.

**Instituée en 2007, la LRU (Loi relative aux libertés et responsabilités des universités) conforte le renforcement du principe de l'évaluation.** En 2007 également, la RGPP (révision générale des politiques publiques) vise la réforme de l'état et l'amélioration des politiques publiques. L'objectif est la baisse des dépenses publiques à travers le prisme de l'efficience<sup>1</sup>.

**En 2012, la MAP (modernisation de l'action publique) cherche à savoir comment l'action publique répond aux attentes des usagers :** qualité de l'accueil, simplification de procédures, allègement des normes...

La MAP met en place une méthode pour analyser les effets des politiques publiques, leur efficacité, leur efficience, leur cohérence et leur utilité.

**La loi du 22 juillet 2013 relative à l'enseignement supérieur et à la recherche (loi dite Fioraso<sup>2</sup>) instaure le Haut Conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (HCERES).** Celui-ci remplace de l'AERES. C'est une autorité administrative indépendante (AAI) française, chargée de l'évaluation de l'enseignement supérieur et de la recherche publique.

---

<sup>1</sup> <https://www.vie-publique.fr/parole-dexpert/269764-la-reforme-de-letat-politique-publique>, (consulté le 17/07/2024)

<sup>2</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000027735009/> (consulté le 17/07/2024)

### 1.1. Dans les bibliothèques : du quantitatif au qualitatif

Évaluation : définition de l'ISO (organisation internationale de normalisation) : « processus consistant à estimer l'efficacité, l'efficience, l'utilité et la pertinence d'un service ou d'une installation »<sup>3</sup>

**« L'évaluation des politiques publiques est une démarche complexe qui, en se fondant sur l'identification des objectifs, des moyens et des résultats d'une politique vise à mesurer son efficacité, son efficience, sa cohérence et sa pertinence... »<sup>4</sup>**

L'évolution des attentes de l'État en matière d'évaluation peut également être observée en bibliothèque.

Durant de nombreuses années, ce sont les enquêtes chiffrées qui permettaient l'évaluation du fonctionnement d'une bibliothèque : nombre d'inscrits, nombre de prêts, achat de nouveautés, importance des animations (visites), etc. Si le chiffre a fait longtemps office de repère, la qualité se révèle désormais être un critère important. Ce n'est pas seulement le nombre d'inscrits qui importe mais également les conditions d'accès (à un document ou à des locaux et des services) qui sont à prendre en compte.

Retour sur les évolutions de l'évaluation en bibliothèques : <https://publications-prairial.fr/arabesques/index.php?id=1465>

Il est aujourd'hui attendu des bibliothèques qu'elles clarifient et précisent leur politique d'établissement ou de service et qu'elles le justifient en mettant l'évaluation au cœur du dispositif<sup>5</sup>.

## 2. Principes de l'évaluation en bibliothèque

### 2.1. Les « évaluateurs »

En France, le ministère de l'Enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation réalise une enquête annuelle, l'ESGBU (Enquête statistique générale auprès des bibliothèques et services documentaires des établissements de l'enseignement supérieur français)<sup>6</sup> depuis la fin des années 1970.

---

<sup>3</sup> <https://www.iso.org/fr/standard/78525.html> (consulté le 17/07/2024)

<sup>4</sup> Voir Perret, Bernard. *L'évaluation des politiques publiques*. Repères. Éditions La Découverte, 2014. [https://www.edition-sladeouverte.fr/l\\_evaluation\\_des\\_politiques\\_publiques-9782707183385](https://www.edition-sladeouverte.fr/l_evaluation_des_politiques_publiques-9782707183385) (consulté le 17/07/2024)

<sup>5</sup> <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/48085-learning-centres-les-un-modele-international-de-bibliotheque-integree-a-l-enseignement-et-a-la-recherche> (consulté le 17/07/2024)

<sup>6</sup> <https://esgbu.esr.gouv.fr/> (consulté le 17/07/2024)

Le ministère de la Culture effectue le même travail par le biais du service du livre et de la lecture (SLL). Le Service du livre et de la lecture assure un rôle d'évaluation et de réglementation dans le domaine de la chaîne du livre, et en particulier dans les champs de la librairie et de l'édition, de la lecture publique, des politiques numériques et patrimoniales. Le ministère de la Culture et de la Communication administre, dans le cadre du contrôle technique exercé par l'État sur les collectivités territoriales, une enquête annuelle sur les données d'activité des bibliothèques publiques, prévue par les articles R310-5 et R320-1 du Code du patrimoine. L'enquête nationale sur les bibliothèques publiques a été créée à la fin des années 1960 et dématérialisée dans les années 1990. En 2009, la mise en œuvre de cette enquête a suscité la création, au sein du Service du livre et de la lecture, d'un Observatoire de la lecture publique<sup>7</sup>, qui a pour mission de collecter, d'analyser et de diffuser les données d'activité de l'ensemble des bibliothèques municipales, intercommunales et départementales. Le projet s'appuie sur un partenariat avec les Conseils départementaux, qui contribuent à l'identification et au suivi des bibliothèques municipales et intercommunales qu'ils desservent. Chaque année, l'Observatoire de la lecture publique recueille les données d'activité des bibliothèques relatives au bilan d'activité de l'année précédente. Ces données sont analysées dans les synthèses annuelles de l'Observatoire et mises en ligne dans un logiciel de cartographie interactive.

L'Inspection générale de l'éducation, du sport et de la recherche<sup>8</sup> (qui intègre depuis 2019 les inspecteurs des bibliothèques) publie des rapports annuels, des études thématiques et des rapports concernant les jurys de concours.

Le CREDOC (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie) élabore des rapports sur différents thèmes de société comme les pratiques culturelles.

## 2.2. Qu'est-ce qu'on évalue ?

Selon le triptyque classique « efficacité/qualité/efficience », l'évaluation met en relation des objectifs, des moyens et des résultats. Elle repose souvent sur des ratios.

*Exemples :*

Taux de pénétration = nombre d'inscrits / population à desservir.

Taux de rotation des collections = nombre de prêts enregistrés/nombre de documents dans la collection.

---

<sup>7</sup> <https://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-lecture/Les-bibliotheques-publiques/Observatoire-de-la-lecture-publique> (consulté le 17/07/2024)

<sup>8</sup> Pour aller plus loin, vous pouvez consulter la fiche sur l'Inspection générale de l'éducation, du sport et de la recherche (IGÉSR)

Bien que parfois décriés quant à leur pertinence, ces ratios s'avèrent indispensables pour évaluer les bibliothèques et leur activité : pour rendre compte de l'usage des moyens engagés, pour valoriser le travail accompli, pour se situer dans un projet, pour adapter les services offerts par la bibliothèque aux usages et pour établir des évolutions dans le temps par comparaison.

## 2.3. Les outils de l'évaluation

### 2.3.1. Les différentes enquêtes

- Enquêtes nationales : ESGBU, rapport SLL, enquêtes CREDOC, rapports de l'IGÉSR, des associations professionnelles, etc.
- Enquêtes locales d'établissements, par exemple le SCD de Rouen<sup>9</sup>, la BnF, la BPI.

### 2.3.2. L'outil Libqual +

Un outil d'évaluation de la qualité peut répondre à cette lacune : l'enquête Libqual +<sup>10</sup>. Cette dernière a été mise au point et diffusée aux États-Unis par l'Association of research libraries (ARL). Dans un premier temps, elle a été appliquée dans les pays anglo-saxons. Cette enquête fut introduite en France en 2004 par la bibliothèque d'HEC. On note son déploiement à partir de 2008 (cinq SCD) et en 2009, dix autres établissements l'ont réalisée. Depuis l'enquête s'est généralisée. Ce questionnaire standardisé et déployé sur l'ensemble du territoire permet un réel comparatif à l'échelle nationale.

Le principe : c'est une enquête qui sonde en ligne les usagers sur leur perception de la bibliothèque quant à la qualité des services proposés et le niveau de satisfaction. Elle se présente sous la forme d'un questionnaire comprenant 22 rubriques obligatoires. Ces dernières concernent 3 thématiques : la bibliothèque comme espace, l'accès à l'information et la documentation, le personnel. Les réponses sont présentées sous la forme de notes, de 1 à 9. Ces notes reflètent le niveau de satisfaction.

Chaque énoncé implique une évaluation sur cette notation :

- Le niveau de service minimal acceptable (1 à 9),
- Le niveau de service souhaité (1 à 9),

---

<sup>9</sup> <https://publications-prairial.fr/arabesques/index.php?id=1477> (consulté le 17/07/2024)

<sup>10</sup> Ici l'utilisateur est au centre du dispositif d'évaluation. On peut dire que si cette enquête est régulièrement réalisée et suivie d'actions afin de prendre en compte ses résultats, elle répond à une démarche qualité puisqu'elle aide à établir une relation de confiance entre l'utilisateur et l'établissement. Libqual + est non seulement un outil de l'évaluation de la qualité mais également un complément aux outils de la démarche de la qualité.

- Le niveau de service observé (1 à 9).

*Exemples de questions*<sup>11</sup> :

Est-ce que les locaux de la bibliothèque incitent à l'étude et à l'apprentissage ?

Est-ce que le personnel est attentif aux usagers ?

Est-ce que la documentation est facilement accessible pour une utilisation autonome ?

Les résultats sont retranscrits sous forme de radars ou de graphiques.

Ces radars peuvent concerner le SCD dans sa globalité mais aussi des sites ou des disciplines particulières ou encore un niveau d'étude. Cet affinage de l'enquête permet de mesurer et de mettre en avant les variations dans les attentes des usagers selon les disciplines, le niveau d'étude et les locaux. Un étudiant en licence sera peut-être moins exigeant au niveau documentaire qu'un étudiant en master ou doctorat. Cependant, il sera peut-être plus attentif à l'attitude et à la disponibilité du personnel pour l'aider dans sa recherche.

#### **Inconvénients :**

- La longueur du questionnaire qui demande 20 minutes en moyenne pour y répondre
- La complexité des modes de réponses qui entraînent une perte de répondants.

### **2.3.3. Les rapports d'activité des bibliothèques et les indicateurs d'établissements**

Les rapports constituent un outil d'évaluation de l'activité d'une bibliothèque et permettent de mettre en valeur leurs activités<sup>12</sup>.

Les indicateurs d'établissements retenus par le ministère sont issus de l'ESGBU : amplitude horaire, places assises, usage de la documentation électronique, activités des personnels des bibliothèques de l'enseignement supérieur.

[https://publication.enseignementsup-recherche.gouv.fr/eesr/FR/EESR13\\_ES\\_16/les\\_bibliothèques\\_universitaires/](https://publication.enseignementsup-recherche.gouv.fr/eesr/FR/EESR13_ES_16/les_bibliothèques_universitaires/)

---

<sup>11</sup> Wiki Libqual-fr : <http://libqual-fr.pbworks.com/w/page/43652878/questions%20centrales> (consulté le 17/07/2024)

<sup>12</sup> Pour avoir des exemples : <https://adbu.fr/actualites/rapports-d039activite-en-bu> (consulté le 17/07/2024)

### 3. Quel rôle pour les usagers dans l'évaluation ?

Les usagers demandent de plus en plus à être consultés et à participer à la construction des projets : c'est la démarche participative qui place la bibliothèque au cœur des échanges citoyens. La démarche participative peut permettre une amélioration des services rendus. Elle peut aussi rapprocher les professionnels du public et faire évoluer l'image des bibliothèques.

#### Pour aller plus loin :

Coisy, Pauline. « Des bibliothèques vraiment orientées usagers ? Place et impacts des activités de connaissance des publics en BU », 2018. <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68131-bibliotheques-vraiment-orientees-usagers-des-place-et-impacts-des-activites-de-connaissance-des-publics-en-bu.pdf>. (Consulté le 17/07/2024)

### 4. L'évaluation et la démarche qualité : une suite logique avec des avantages et des limites

#### 4.1. Les avantages

##### 4.1.1. Financiers et humains

L'évaluation peut permettre d'obtenir auprès des tutelles des moyens humains et financiers. Par ailleurs, elle permet d'établir un échange réel et suivi entre l'utilisateur et le personnel. Enfin, les enquêtes standardisées permettent un comparatif à l'échelle nationale.

##### 4.1.2. L'image

Le label qualité peut être perçu comme une référence pour l'utilisateur et contribuer à donner une image positive de l'établissement.

La communication des résultats de l'enquête et la mise en place d'actions à court et long termes démontrent une prise en compte des attentes des usagers.

#### 4.2. Les limites

##### 4.2.1. Financières et humaines

###### Un coût tant financier qu'humain :

Une enquête s'accompagne d'une campagne de communication (affichage, feuillets afin d'inciter les usagers à y participer). Le personnel peut donc être mis à contribution

pour la distribution des flyers ou afin d'aider le sondé à répondre. Par ailleurs, certaines pratiques restent difficiles à évaluer et nécessitent des moyens accrus : consultation sur place, analyse du public « séjournneur ».

#### **Le recours systématique à l'évaluation :**

Il peut conduire à la réduction de la marge de manœuvre des différents services ou à une trop grande standardisation dans la gestion quotidienne. Évaluer les services d'un établissement demande beaucoup de travail au détriment parfois des activités elles-mêmes.

#### **4.2.2. Les usagers et l'image**

Afin que l'enquête Libqual+ soit pertinente et exploitable, il est nécessaire de disposer d'un panel minimum : 10 % des inscrits à l'université, avec une diversité des sondés (disciplines, niveau d'étude, différentes catégories d'usagers). On en vient à aborder la motivation des usagers. Si on est parvenu à obtenir le panel, il faut inciter les inscrits à répondre au questionnaire. Des récompenses distribuées par tirage au sort peuvent inciter les usagers à répondre. En 2014, la BU d'Angers a offert à la promotion qui s'était le plus mobilisée pour répondre à l'enquête la possibilité d'organiser une soirée privée dans la BU. Le fait de permettre aux utilisateurs d'exprimer librement leur avis (autre que le cahier de réclamation) peut être un autre motif.

#### **4.3. Continuité dans le temps**

La mise en pratique d'une démarche qualité implique la conception et la mise en œuvre d'un suivi régulier au moyen d'outils comme un tableau de bord comprenant des indicateurs statistiques.

#### **4.4. Importance du contexte social**

Un service, à la différence d'un produit, se caractérise par son « immatérialité ». Il est par conséquent difficile de le mesurer car sa qualité est définie par des critères subjectifs : l'importance que l'utilisateur donne au service et ses propres exigences. Ces dernières peuvent évoluer. En effet, l'utilisateur peut modifier sa perception. La qualité est donc une notion évolutive.

## Bibliographie – Webographie

- « Indicateurs de performance pour évaluer un centre de documentation » in Questions ? Réponses ! de l'ENSSIB, février 2015. Consultable en ligne : <https://www.enssib.fr/services-et-ressources/questions-reponses/indicateurs-de-performance-pour-evaluer-un-centre-de> (Consulté le 17/07/2024)
- Arabesques, janvier-février-mars 2010, n°57 : « Mesure et évaluation » : <https://publications-prairial.fr/arabesques/index.php?id=1731?id=1731> (Consulté le 17/07/2024)
- Arabesques, 2020, n°96 : « Evaluer en bibliothèque » <https://publications-prairial.fr/arabesques/index.php?id=1461> (Consulté le 17/07/2024)
- Wiki Libqual-fr : <http://libqual-fr.pbworks.com/w/page/11288887/Accueil> (Consulté le 17/07/2024)
- Évaluer la bibliothèque / Sous la direction de Valérie Alonzo et Pierre-Yves Renard, Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 2012, 186 p., 24 cm, Collection « Bibliothèques »
- Thomas Vroylandt, « Cécile Touitou (dir.), *Évaluer la bibliothèque par des mesures d'impacts* », *Lectures* [En ligne], Les comptes rendus, mis en ligne le 14 décembre 2016, consulté le 21 juillet 2023. URL : <http://journals.openedition.org/lectures/21923> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/lectures.21923> (Consulté le 17/07/2024)
- Claire TIGNOLET, « Matinée d'étude ADBU : restitution de l'étude sur les indicateurs clés des BU en Europe : Paris, 26/03/2018 », (BBF), 2018, n° 15, p. -. [https://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/matinee-d-etude-adbu-restitution-de-l-etude-sur-les-indicateurs-cles-des-bu-en-europe\\_68311](https://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/matinee-d-etude-adbu-restitution-de-l-etude-sur-les-indicateurs-cles-des-bu-en-europe_68311) (Consulté le 17/07/2024)

### Pour compléter :

E QUÉAU, Pierre ; ZERBIB, Olivier - Comment apprécier les effets de l'action des bibliothèques publiques ? : rapport d'étude 2018 - Ministère de la culture et de la communication, Direction générale des médias et des industries culturelles ; Observatoire des politiques culturelles ; Université Grenoble Alpes, mars 2019. [en ligne] : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68772-comment-apprecier-les-effets-de-l-action-des-bibliotheques-publiques.pdf> (Consulté le 17/07/2024)