

**Manuel théorique
et pratique d'évaluation
des bibliothèques
et centres documentaires**

BIBLIOTHEQUE DU CERIST

Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires

par Thierry Giappiconi

préface de
Jacques Bourdon



Remerciements

Ce livre doit beaucoup à tous ceux qui ont depuis plusieurs années contribué au progrès de l'évaluation des bibliothèques. Je tiens à souligner le rôle éminent joué à cet égard par la désormais traditionnelle « Conférence internationale sur la mesure des performances dans les bibliothèques et les services d'information » organisée tous les deux ans par l'université de Northumbria à Newcastle et la British Library.

Je remercie les personnes qui m'ont amicalement éclairé et conseillé. Je songe notamment à Christie Koontz (pour l'évaluation de l'usage sur place des collections et des services), Norbert Nourian (pour l'évaluation des politiques publiques), Bertrand Calenge (pour l'évaluation des collections), Jacques Kergomard et Arnaud Leblanc (pour les aspects techniques).

Je remercie de même le comité français pour l'IFLA (et son prédécesseur le CORI) ainsi que la fondation Bertelsmann qui m'ont permis de participer à des échanges internationaux dont l'apport m'a été précieux.

Je remercie encore la ville de Fresnes ainsi que mon adjointe Martine Van Lierde et la dynamique équipe de la bibliothèque. Sans leur contribution et leur confiance, toute réflexion théorique serait demeurée vaine.

Je remercie enfin tous ceux qui, au sein des équipes d'enseignement et de recherche de l'ENSSIB, dans le cadre de l'IFLA, de l'AFNOR, de l'ISO et du réseau international des bibliothèques publiques, partagent et enrichissent une vision exigeante du service public des bibliothèques.

Catalogage Electre-Bibliographie

GIAPPICONI, Thierry

Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires / préf. Jacques Bourdon. – Paris : Electre-Éditions du Cercle de la Librairie, 2001. – (Bibliothèques)

ISBN 2-7654-0795-9

Rameau : bibliothèques : évaluation
services de documentation : évaluation

Dewey : 025.3 : Opérations bibliothéconomiques et documentaires.
Administration et gestion des centres documentaires et des bibliothèques

Public concerné : Professionnel, spécialiste



© 2001, Electre - Éditions du Cercle de la Librairie
35, rue Grégoire-de-Tours – 75006 Paris
ISBN 2-7654-0795-9
ISSN 0184-0886

Table

Préface	11
Avant-propos	13
I. Les dimensions politiques et stratégiques de l'évaluation des performances des bibliothèques	15
La fonction de contrôle dans les organisations	15
Prévenir et limiter les dérives bureaucratiques	15
Rationaliser l'action	16
Aider à la décision et éclairer la conduite des actions	17
Les différentes formes et pratiques de contrôle	19
Le contrôle de gestion	19
L'audit	20
La recherche en sciences économiques et sociales	20
L'évaluation des politiques publiques	21
Complémentarité et interdépendance des différentes formes d'évaluation. ...	23
L'évaluation des bibliothèques et centres documentaires	24
L'identification des orientations	28
Évaluation, gestion interne et management des politiques publiques	28
La fonction d'aide à la décision politique	28
L'approche culturelle et sociale	31
Politiques culturelles et théorie du changement social	31
Contenu et orientations normatives	33
L'approche mercatique	36
L'approche économique et financière	38
L'approche économique	38
L'approche financière	39
Les champs de questionnement de l'évaluation des bibliothèques	41

II. Le cadre méthodologique et instrumental	45
Harmonisation des orientations et des compétences	45
Les missions	47
Les objectifs généraux (ou buts)	49
Les objectifs opérationnels (ou objectifs)	50
La cohérence du système d'objectifs	50
Les indicateurs de performance	52
Les indicateurs d'efficacité	53
Les indicateurs de qualité	54
Les indicateurs d'efficience	55
Les indicateurs de pertinence (ou de cohérence)	57
Les critères techniques de sélection des indicateurs	58
Le recueil et le traitement des données	60
La normalisation des données	60
Le recueil des données internes et externes	62
Le fichier des usagers	62
Le fichier bibliographique et d'autorité	63
Les indexations systématiques	64
Les fichiers de circulation des documents	65
Les données relatives à l'utilisation des installations, des équipements et à la consultation sur place	65
Les données relatives aux services électroniques	67
Les logiciels d'aide à la décision	69
III. L'évaluation des services	73
La production	73
Les services : unité et diversité	73
L'évaluation de la production des services en bibliothèque	76
La fourniture des documents	76
La médiation et l'orientation bibliographique et documentaire par les catalogues interrogeables en ligne par le public (Ciel)	78
La médiation humaine	79
La formation des usagers	80
La qualité des services	81
La pertinence des installations et des services	82
Le cas de l'évaluation des services électroniques	83
L'usage des services électroniques	83
La fourniture d'information sous forme électronique	84
La formation des usagers à l'utilisation des ressources électroniques ...	85

L'accessibilité et la promotion des services	87
La distribution	87
La proximité	87
Les horaires	87
La distribution interne	88
Le prix	88
Les tarifications	88
Les « prix » indirects	89
La promotion	91
La communication de masse	91
Les relations publiques	91
Les actions promotionnelles	92
L'usage des services	93
Le taux de pénétration de la population à desservir	93
Les usagers inscrits	93
Les entrées	95
Les pratiques des usagers inscrits ou non inscrits	96
Le prêt des documents à domicile	96
L'usage sur place des collections et des installations	96
IV. L'évaluation des ressources documentaires	101
Collections : permanence et évolution	101
La définition des orientations et la répartition des responsabilités documentaires	103
Les indicateurs de développement des collections : le Conspectus	105
Le terme	105
L'organisation	105
Le principe	107
Les indicateurs d'évaluation des collections	108
Les indicateurs de couverture linguistique	110
Les indicateurs de conservation	110
Le conspectus et la gestion locale et partagée des collections	111
Les méthodes d'évaluation des collections	112
Les méthodes quantitatives	113
Décompte du nombre de titres ou d'articles	113
Âge des collections	113
Rotation des collections	115
Taux d'utilisation sur place des documents	117
Nombre de téléchargements ou d'impressions	117
Taux d'accroissement des collections	118

Nombre de documents au regard de la population à desservir	118
Disponibilité des titres demandés	119
Les méthodes qualitatives	120
Évaluation par expertise	120
Recours à des manuels	121
Proportion de titres recommandés par une liste bibliographique	121
Proportion de titres possédés par rapport à ceux possédés par une autre bibliothèque	122
Analyse de citations	123
Enquêtes de satisfaction auprès des usagers	123
Segmentation, évaluation et développement partagé	124
Cotes et indices	125
Le choix d'une indexation et d'un système de cotation	126
V. L'évaluation des compétences et des coûts des options et des procédures de délivrance des services	129
Les défis de la modernisation et de la cohérence de la gestion	129
Gestion des coûts et gestion des personnels	131
L'évaluation et la fonction de gestion du personnel	132
L'évolution des besoins des bibliothèques	132
L'évolution de l'environnement	132
L'importance croissante des spécialités documentaires	133
L'importance croissante de la maîtrise des objectifs sociaux et de leurs résultats	135
La définition des objectifs de performance du personnel	135
La gestion financière et le contrôle de gestion en bibliothèque	139
Le contrôle de gestion, outil stratégique	139
Les finalités du contrôle des coûts des fonctions de production des bibliothèques	139
Coûts et efficacité	141
Les dépenses directes et indirectes	141
Les données utiles à la composition des indicateurs	142
Les dépenses de fonctionnement et d'investissement	142
Le coût horaire du travail	143
L'évaluation des coûts	144
Le coût par usager	144
Le nombre d'agents comparé aux heures d'ouverture	145
Gestion prévisionnelle et gestion à court terme	146
Investissements et réformes de structure	146

Les politiques de réduction de dépenses de fonctionnement	148
Le cas des recettes	149
Le recours à l'évaluation dans la préparation des budgets	150
Les ressources documentaires	150
Les équipements	151
Le personnel	152
Intérêt et limites de l'analyse comparée pour le contrôle de gestion	152

VI. Le dispositif politique et stratégique 155

La définition du projet	155
Des missions aux objectifs généraux	155
Première étape : des missions aux buts	155
Deuxième étape : des buts au programme d'action	158
Troisième étape : définir les objectifs opérationnels et sélectionner les indicateurs	159
Quatrième étape : contrôle de la cohérence du dispositif	159
Épilogue : contrôle de la pertinence des orientations	160
La programmation des orientations des collections et des services	161
Les orientations documentaires	161
L'exemple des orientations d'une bibliothèque publique au regard des politiques de santé	162
Les objectifs et les cibles des divisions documentaires	164
La segmentation du public	166
Les segmentations démographiques et géographiques	167
Les possibilités d'interprétations offertes par la combinaison des segments	167
La segmentation par nature de besoins	168
Stratégie de service et dispositif opérationnel	170
Diagnostic et changement	170
Du diagnostic à la réforme	171
Exemple d'une stratégie de service à petite échelle	173
Le produit	173
Le prix	174
La distribution	174
La promotion	175
L'évaluation	175
Exemples d'éléments de dispositif stratégique à échelle moyenne ou grande	175
Le recensement et la hiérarchisation des besoins	175
Esquisse des axes d'évaluation	178
Tableau de bord général	178

Tableaux de bord des responsables des divisions documentaires	178
Tableau de bord d'un responsable des circuits internes	178
VII. Piloter et rendre compte	179
Piloter : les tableaux de bord et la communication interne	179
Pilotage et tableaux de bord	179
La composante technique	180
Intérêt et limites des SIGB	180
Intérêt des logiciels d'aide à la décision	181
La composante bibliothéconomique	182
Le tableau de bord de direction générale	182
Les tableaux de bord des pôles documentaires	185
Les tableaux de bord des directions spécialisées	187
Les tableaux de bord individuels	189
Les tableaux de bord de qualité des services	191
Les rapports et la communication externe	194
Rapport à l'autorité politique	195
Rapport à l'autorité administrative	196
Rapport à un contrôleur de gestion	196
Rapport aux usagers	197
Rapport à la population	198
Analyse comparée et objectifs officiels de performance	198
Les écueils de l'évaluation de la « qualité »	199
L'intérêt de la formulation d'objectifs de performances	201
Politiques publiques et évaluation des bibliothèques	202
Conclusion	205
Bibliographie	209
Lexiques des termes les plus utilisés	217
Liste des tableaux et schémas	221