



World Library and Information Congress: 70th IFLA General Conference and Council

22-27 August 2004
Buenos Aires, Argentina

Programme: <http://www.ifla.org/IV/ifla70/prog04.htm>

Code Number: 120-F
Meeting: 131. Public Libraries with Statistics & Evaluation
Simultaneous: -
Interpretation:

Développements récents dans les domaines de la statistique, de la normalisation et de l'évaluation de la performance au niveau des bibliothèques publiques du Royaume-Uni

David Fuegi
MDR Partners
Colchester, UK

RÉSUMÉ

Ce texte présente un exemple d'application de la mesure de la performance dans le secteur des bibliothèques publiques et soutient que les indicateurs de performance sont requis et constituent des enjeux importants pour une variété d'intervenants. Les gestionnaires de bibliothèque devraient se préoccuper de l'envergure des travaux réalisés en y intégrant des outils pertinents en vue de la gestion de la performance. Le présent document dresse un bilan des travaux récents au Royaume-Uni relativement à la planification stratégique dans les bibliothèques publiques, la normalisation et présente les impacts de travaux relatifs à la définition d'orientations des bibliothèques publiques britanniques. Ainsi une attention particulière est accordée aux travaux accomplis au sein de la Communauté européenne comme les projets LIBECON, CALIMERA, PULMAN et LEARNEAST, incluant les paramètres propres à l'analyse comparative des bibliothèques publiques sur le plan international.

INTRODUCTION

Ce texte est rédigé dans l'esprit d'un ancien gestionnaire de bibliothèque qui a toujours exploité les statistiques en vue d'effectuer de l'analyse comparative premièrement entre les unités d'un réseau, au niveau national et maintenant international. En tant que professionnels du domaine, nous devons à l'égard des usagers et des autres intervenants, incluant les payeurs de taxes et politiciens, développer et utiliser les meilleures pratiques dans le domaine de l'évaluation. Par ailleurs, j'ai conçu le présent cas pour aider à identifier les statistiques et indicateurs de performance les plus appropriés :¹

¹ <http://www.pulmanweb.org/DGMS/section2/PerformanceMeasures.htm> Pulman Good Practice Guideline on Performance Measures and Evaluative Tools. [Comprend également une brève bibliographie d'ouvrages fondamentaux dans le domaine]. Disponible en plusieurs langues!

“The key questions driving the agenda for the measurement of the performance of libraries internationally are:

What are public libraries for?

- *Who controls the public library agenda? Is it a national, regional or local matter?*
- *Should public libraries be a broad service, catering for the whole community, or do they need to sharpen their marketing to demonstrate their value to and impact on specific client groups?*
- *Modernisation brings in issues concerning the Internet and electronic information and links the public library agenda to such issues as e-government, social inclusion, freedom of information, employment, education and economic well-being.*

What is a good public library and how much should it cost?

- *If a good public library now is different from the previous concept of a good public library, then new measures are called for. The development of Internet-based services makes this inevitable.*
- *If there is increased competition for public funds, so public libraries need arguments to win their share or to defend what they already spend. Sometimes the argument is purely political. Usually it is evidence-based, which is where performance indicators come”*

Notre profession témoigne d’une très grande tradition de travaux importants dans le secteur de l’évaluation et de la normalisation. Il existe des normes internationales dans ce domaine dont la norme ISO 2789 [2003] sur les statistiques et la norme ISO 11620 [sur les indicateurs de performance des bibliothèques], toutes les deux en période de révision. L’ISO 2789 a été élaboré à la suite de travaux préliminaires déterminants menés antérieurement par IFLA et l’UNESCO. Il n’existe pas d’outils semblables pour les secteurs des archives ou des musées, compromettent ainsi toute forme de comparaison sur le plan international.

La littérature sur l’évaluation de la performance dans les bibliothèques publiques est prolifique mais elle est provient majoritairement des Etats-Unis ou du Royaume-Uni. Cette documentation est rarement traduite. Même dans le cas où la langue ne constitue pas une véritable contrainte d’accessibilité, nombreux sont les bibliothécaires qui ignorent ces autres expériences au risque de nuire à leurs propres services. A leurs lecteurs et leurs contribuables. Nous devrions prêter l’attention aux efforts consentis par nos collègues afin de ne pas inventer inutilement la roue. Il est souvent plus rentable de traduire certains bon travaux que de tenter de reproduire certaines des recherches originales.

Les travaux dans ce domaine doivent être réalisés en tenant compte des objectifs spécifiques de la bibliothèque et de la variété des besoins des principaux intervenants du milieu, soient

- Le gouvernement, dont la politique consiste à recueillir des données en vue d’évaluer la performance comme c’est le cas au Royaume-Uni;
- les preneurs de décision ainsi que les pourvoyeurs de fonds qui s’interrogent à l’égard des bibliothèques du degré d’atteinte de leurs objectifs;
- les gestionnaires de bibliothèque qui désirent s’assurer de la meilleure utilisation possible des ressources allouées;
- le public, autant comme consommateur que supporteur, souhaite que la bibliothèque sera là quand il a besoin de l’utiliser;
- les supporteurs des bibliothèques publiques;
- chercheurs faisant partie de l’un des groupes précédents ou n’étant aucunement liés à l’un de ceux-ci.

La portée de ces travaux peuvent être de est de trois ordres : local, national/régional et international.

Également, les bibliothécaires de ce secteur d'activités ont un certain nombre de points de vue à l'égard de l'évaluation de la performance.

On peut considérer 4 groupes de bibliothécaires :

- **Le bibliothécaire responsable d'une succursale d'un réseau**, dont la présence est fréquemment relevée dans certains pays, souhaitera comparer la performance de leurs propres services. Ceux-ci désirent également comparer la performance de leurs services avec ceux de leurs pairs. Ils souhaitent également choisir des pairs avec lesquels ils peuvent véritablement se comparer. Par exemple, une petite bibliothèque en milieu rural aura avantage à comparer ses propres activités au cours d'une certaine période plutôt que de se comparer à des bibliothèques en milieu urbain. En vue de rendre ces comparaisons crédibles, le bibliothécaire doit disposer de définitions claires et cohérentes dans le cadre du processus de cueillette de données. De plus, à l'égard de la normalisation, des définitions communes entre les pairs doivent être utilisées.
- **Le bibliothécaire responsable d'un réseau comprenant plusieurs succursales** voudra comparer, comme dans le cas précédent, la performance du réseau dans son ensemble avec ses pairs et également ses propres bibliothèques entre elles. La comparaison des bibliothèques (succursales) entre elles nécessite de regrouper celles-ci en **familles** en fonction de caractéristiques communes, par exemple des bibliothèques mobiles, des bibliothèques de districts, des bibliothèques centrales, des petites bibliothèques en milieu rural parce que les mêmes définitions s'appliquent à chacune des familles mais les cibles quantifiées ou normes ne s'appliquent pas nécessairement.
- Le niveau suivant correspond aux **intervenants ayant des responsabilités politiques à l'égard des bibliothèques d'état ou nationales**. Ils veulent faire des comparaisons entre tous les systèmes sous leur juridiction. Le niveau de détail [des indicateurs] dépend de leurs intérêts politiques. Ce niveau implique une méthodologie reconnue ou normalisée en vue de la sélection des indicateurs effectuée en fonction de l'étendue de sa juridiction,
- **Le niveau final est des décideurs, des chercheurs et les bibliothécaires qui veulent faire des comparaisons internationales entre des pays.**

Ainsi, de la simple succursale aux comparaisons de niveau international, l'envergure des statistiques requises diminue. Certaines données ou mesures jugées significatives au niveau d'une succursale ne le sont pas nécessairement à des niveaux hiérarchiques supérieurs. Quelques données locales jugées nécessaires ne sont pas sujettes à la moindre consolidation au niveau du réseau. Cette hiérarchie de besoins et des intérêts affecte aussi la présentation des données. Au niveau d'une succursale d'un réseau ou au niveau d'un réseau, vous avez besoin de données mensuelles. La présentation de données mensuellement ainsi que des moyennes des résultats obtenus donne une indication juste et claire de tendances. Des comparaisons externes sont habituellement possibles annuellement.

Mais la statistique, la normalisation et les indicateurs de performance ne sont pas populaires auprès des bibliothécaires des services au public et sont loin d'être universellement appliqués. Les arguments suivants sont utilisés, parfois avec de bons motifs.

- **Objection :** les données viennent trop tard. Je n'ai pas besoin d'une leçon d'histoire!
Réponse : Repérer, colliger et diffuser des données au moment opportun. Au niveau local c'est sous votre propre contrôle. Au niveau de l'état ou national un lobby est exercé afin de responsabiliser une agence afin que celle-ci soit adéquatement alimentée et soit utilisatrice de méthodes de collecte et de dissémination à la fine pointe. Voir comme exemple de pratique pouvant être recommandée : Bibliostat d'Informata [<http://www.informata.com>].
- **Objection :** les données que j'obtiens ne sont pas présentées convenablement pour être facilement utilisées.
Réponse : au niveau local vous pouvez modifier cette présentation. Vous pouvez aussi influencer la présentation de rapports statistiques produits par l'État ou par un organisme national.
- **Objection :** les données que j'obtiens ne répondent pas à mes questions.
Réponse : Il y a deux solutions possibles. Souvent les statistiques ou les mesures de performance indique seulement les champs d'activité pouvant nécessiter des analyse plus en

profondeur mais ne donnent pas de réponses ou de pistes à un plan d'action. C'est normal. Parfois les données requises n'ont pas été recueillies ou colligées. Par exemple, présentement plusieurs personnes souhaitent connaître et évaluer l'impact [outcome] des services électroniques. Obtenir des données sur l'utilisation de tels services est difficilement réalisable. Cependant de nombreux travaux dans ce domaine sont en cours actuellement. Parfois, pour anticiper certaines données vous devez entreprendre des analyses comparatives [benchmarking].

- Objection : je ne peux pas me permettre les frais administratifs inhérents à la cueillette de données.
Réponse : beaucoup de données peuvent être recueillies automatiquement en consentant des efforts afin de d'adapter le système de gestion automatisé en conséquence. Les gestionnaires devraient réviser continuellement leurs activités à ce chapitre afin de répondre adéquatement aux besoins des principaux intervenants à l'échelle locale et nationale.

Dans le guide de PULMAN, je reconnais que l'on y retrouve les véritables problèmes auxquels la présente conférence peut élucider.

"There are a number of problems in this field:

- *To have maximum impact standards need to be understood and applied at national level.*
- *The cost of data collection and analysis is higher than some libraries feel they can afford.*
- *The topics are considered "difficult" and are not widely understood.*
- ***Good practice is slow to travel and catch on [between countries and e.g. from the academic library to the public library sector].***
- *Measuring activity in networked environments is particularly difficult, yet this will be absolutely key to future use of both statistics and performance measures.*
- *Structures for dealing with these issues can be weak at national level. At international level they are very weak."*

DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS AU ROYAUME-UNI

L'état de la situation au Royaume-Uni

Au Royaume-Uni, comme ailleurs, les autorités locales ont une responsabilité statutaire de fournir des services de bibliothèque municipale. La dimension du territoire de juridiction desservi par les autorités administratives des services de bibliothèque est relativement élevée comparativement aux normes internationales. La population par unité administrative est presque 290000, comparant avec c.30 000 aux Etats-Unis, 17 000 dans [la vieille] Union européenne et moins de 3 400 pour les nouveaux pays accédant à l'Union Européenne (UE)². L'unité gouvernementale responsable auprès du public [et nationale] de la politique des services de bibliothèque en Angleterre est le Département of Culture Media and Sport [DCMS³]. Celui-ci travaille en étroite collaboration avec les Musées, les Bibliothèques et le Conseil des Archives⁴ (MLA, autrefois connu comme Ressource) comme l'agence de développement national travaillant pour et au compte des musées, bibliothèques et archives et conseillant le gouvernement en matière de politiques et de priorités dans ce secteur d'activités. Les rôles du MLA sont d'assurer un leadership stratégique, d'agir comme un promoteur, de favoriser le développement et de promouvoir l'innovation et le changement. L'Institute of Public Finance [IPF]⁵ est un consultant qui compile et diffuse des statistiques à propos de tous les services d'administration

² Source www.libecon.org

³ http://www.culture.gov.uk/libraries_and_communities/default.htm

⁴ <http://www.resource.gov.uk/>

⁵ <http://www.ipf.co.uk/statistics/>

locale, y compris des bibliothèques publiques et agit comme l'agent du DCMS relativement à la normalisation et à la planification stratégique spécifiques aux bibliothèques publiques.

Normes et plans

En ce moment, des changements significatifs sont sur le point de survenir dans ce domaine. Au Royaume-Uni, les autorités locales reçoivent une subvention du gouvernement central pour une somme équivalente à près de 85 % de leurs coûts de fonctionnement et leurs services sont analysés, examinés et contrôlés par le gouvernement central comme c'est fréquemment le cas dans plusieurs autres pays. Dans le cas de bibliothèques publiques, le premier instrument de contrôle sectoriel principal était les Plans annuels de bibliothèques [ALPEs]⁶ que les autorités de bibliothèque ont d'abord dû soumettre en 1998. Afin de faciliter la comparaison et l'évaluation, toutes les autorités de bibliothèque ont dû soumettre des plans dans un format normalisé. Au début, ce fut largement accueilli par la profession parce que le DCMS pourrait demander aux conseils de soumettre de meilleurs plans dans quelques cas. Les plans ont été évalués comme suit :

- *“0 – the approach to the plan was inadequate. The authority should be recommended to resubmit the Plan*
- *1 – the approach to the Plan was poor*
- *2 – the approach to the Plan was satisfactory*
- *3 – the approach to the Plan was good ”*

Mais depuis le début il y avait des réserves du fait que les **plans** ont été évalués, pas nécessairement en fonction de la pertinence des services ou des orientations énoncées. Des autorités présentant une faible performance, pourraient soumettre de très bons plans et vice versa. Également, le processus a été perçu comme perte de temps et bureaucratique temps et bureaucratique. Depuis, sa mise en place, le processus a été modifié deux fois. En 2001 on considéra un simple plan au lieu d'un plan en deux parties et depuis 2003 les ALPs sont devenus des « énoncés de positionnement » et les meilleurs organisations ont été exemptées de fournir de tels plans.

Les lecteurs intéressés par les modalités d'évaluation des plans peuvent obtenir plus de précisions en consultant le site web <http://www.libplans.ws/>.

Les plans qui ont eu probablement le plus de succès sont ceux ayant apporté une attention particulière aux services au public et ont permis de réaliser des améliorations locales. Cependant ces plans ont perdu leur raison d'être dans le sens qu'au Royaume-Uni le suivi de la performance d'autorités locales va trop loin et que l'offre de service se réalise davantage par la renonciation que par des programmes créateurs de services comme le programme d'évaluation de l'Audit Commission.⁷ Évidemment personne ne soutiendrait que c'est bon pour des bibliothèques publiques pour ne pas avoir un plan.

La prochaine étape du développement, provoqué par la critique du processus de planification, devait engendrer l'élaboration de normes pour les bibliothèques municipales en contre partie à l'évaluation de la performance des services actuellement offerts. En 2001 le document *“Comprehensive, Modern and Efficient Public Libraries – Standards and Assessment”* a été publié⁸. Ces normes furent les premières de ce type à être mises en application en Angleterre et ne remplaçant aucunement les normes utilisées antérieurement. L'approche qui fut préconisée s'appuyant sur le principe que la performance doit être suivie et il en résulte que toute l'intervention se doit être d'ordre statistique en utilisant les données colligées et publiées par IFP. De façon générale, les données proviennent des statistiques annuelles de bibliothèques publiques mais une ou deux des normes ont été calibrées par le PLUS Survey, questionnaire normalisé, répondu de façon volontaire et destiné aux usagers de bibliothèques publiques rassemblées et a publié par IPF.⁹ Cette enquête PLUS (PLUS Survey) est

⁶ <http://www.libplans.ws/> Ce site web est administré par IFP pour DCMS et fournit les grandes lignes, certains avis et les plans soumis.

⁷ <http://www.audit-commission.gov.uk/>

⁸ http://www.culture.gov.uk/PDF/libraries_pls_assess.pdf. Le texte complet est disponible à cette adresse.

⁹ <http://www.ipf.co.uk/plus/default.htm>

un instrument pouvant s'adapter et se traduire en vue de son utilisation dans d'autres pays. De plus, celui-ci permet de comparer le taux de satisfaction des usagers à l'égard de diverses bibliothèques entre elles. Néanmoins, pour des raisons politiques, une ou deux normes se sont ajoutées sans pour autant disposer de données comparatives.

DCMS s'était fixé comme objectif de créer un état de situation où **toutes** les bibliothèques devaient progresser vers le quartile le plus élevé. En même temps, aucun financement central complémentaire n'a été rendu disponible pour les bibliothèques publiques à l'exception pour le projet The Peoples Network que nous décrivons un peu plus loin. Au moment de la publication des normes certaines critiques ont été formulées par la profession parce que celles-ci étaient de type SMART [spécifiques, mesurables, réalisables, axées sur les résultats et limitées dans le temps – specific, measurable, achievable, results oriented, time-bound], ils avaient mesuré seulement ce qui **aurait pu** être mesuré et non ce qui **devrait** être mesuré. De plus, on trouvait que ces normes tenaient peu compte de la présence de services électroniques et ne prévoyait pas de mesures d'impact ou de l'évaluation de l'[outcome]. Par ailleurs, on s'interrogeait sur l'absence d'un véritable programme de recherche afin de développer de nouvelles mesures de performance pouvant s'intégrer au processus d'élaboration de normes.

Conséquemment, les Normes ont-elles eu un effet ? Les Normes peuvent avoir de mauvais effets en introduisant des incitatifs plutôt pervers. Par exemple, si vous retenez une norme pour fixer les dépenses devant être consacrées à la construction de bibliothèques sans prévoir de normes relatives aux inventaires de collections et aux effectifs, vous risquez d'engendrer la bonification des points de service sans pour autant augmenter l'achalandage. Un autre effet pervers serait l'effet contraire à l'augmentation des dépenses consacrée à l'aménagement de nouveaux services documentaires se traduisant plutôt par une baisse des efforts financiers. Les Normes du DCMS ne semblent pas avoir provoqué des effets pervers. Les Normes du DCMS ne semblent pas avoir produit des effets pervers connus. Parce qu'aucune somme d'argent supplémentaire n'a été allouée, la norme 1, par exemple la norme # 1 [le pourcentage de population vivant à une certaine distance d'une bibliothèque donnée] semble difficilement réalisable. Même avec des disponibilités financières, de nouvelles constructions ne peuvent pas s'ériger instantanément dans une journée.

Des exemples illustrant comment des gestionnaires pourraient prendre des décisions basés sur les normes pourraient se présenter comme suit :

Ma bibliothèque est très faible par rapport à la norme sur les heures d'ouverture et au-dessus de la norme pour les acquisitions de livre; je dépenserai moins pour les acquisitions de livres et plus en personnel pour me permettre d'offrir une meilleure plage horaire d'ouverture des bibliothèques; Ma bibliothèque a des difficultés pour offrir rapidement les livres requis; je vais réévaluer mes systèmes [et comparer avec d'autres] pour voir comment en augmenter la performance; si nécessaire je vais diversifier les ressources dans un secteur, ne remettant pas en cause ma performance, vers d'autres où les normes à respecter sont stratégiquement importantes.

Je n'ai pas relevé d'évaluation indépendante publiée. Cependant, une auto - évaluation peut être repérée, appuyée par une évidence statistique, dans *Public Library Position Statements 2003* [Ce rapport sur l'évaluation d'énoncés, Hilary Hammond, de l'Institute of Public Finance]. Dans ce rapport¹⁰ il est mentionné :

" There is no doubt that the introduction of public library standards has encouraged library authorities to improve the quality of their services.

Between March 2002 and March 2003 the median number of standards that authorities have met increased from 13 out of 26 to 16 out of 26. Authorities also intend to continue to improve their services, with the median number of standards authorities intend to meet by March 2004 being 22 out of 26. "

¹⁰ Disponible à :

<http://www.culture.gov.uk/NR/rdonlyres/edzklyp5wf2kwzугxvlyuahawdx3bcyqf4uprxkfd64bgwsjumyksdpakak5qt5yn6tynrvrgkd5ruybwsa3o7ul35b/publiclibrarypoststatement.pdf>

Révision des normes

En mai 2004, le DCMS annonçait une consultation sur les normes ¹¹ de services de bibliothèques municipales en diffusant auprès des autorités des bibliothèques publiques britanniques et de d'autres intervenants une documentation proposant de nouvelles normes. DCMS a décrit [les nouvelles] normes proposées comme "essentially a streamlined version of the existing set but with some modifications." Il n'y a pas lieu d'entrer dans les détails ici mais si ce n'est mentionner que l'on le propose de renoncer à certaines normes, fusionner certaines normes et réajuster certaines autres à la lumière des impacts de celles-ci. Toutes ces propositions plus détaillées de changements et les motifs de ces modifications sont décrits dans un document complet accessible sur le site web du DCMS.

Le DCMS a l'intention d'inclure à ces propositions de normes, des mesures d'impact afin mettre en évidence la contribution des autorités responsables des bibliothèques à l'égard des communautés desservies et des objectifs corporatifs. Ces mesures font partie du processus de développement et sont décrites ci-dessous.

Dans sa lettre de consultation, le DCMS dit en regard des normes utilisées en Angleterre :

"We recognise, because authorities tell us, the value of the public library standards as an advocacy tool and we hope that the new service standards, to be supplemented later by impact measures will continue to be helpful. However, in the context of the local government modernisation agenda the standards are intended to encourage improvement in the performance and penetration of library services. The Government's general approach is to seek improvement that is "stretching" but achievable and we are trying to create revised standards in this vein."

Les normes du DCMS dépendent de la politique du gouvernement et du moment choisi pour leur mise en application. De plus, elles ne peuvent être mises en œuvre et s'adapter à la situation de d'autres pays Naturellement, certaines de ces normes pourraient s'adapter à la situation de d'autres pays mais il y a déjà trop de modèles disponibles sur le web qui peuvent facilement être récupérés afin de conceptualiser de nouvelles normes en fonction de d'autres juridictions. Une qualité des normes du DCMS, est le fait que celles-ci sont axées en regard d'une perspective usagers. Par exemple, la pression exercée pour inclure une norme relative à la quantité de bibliothécaires requise a échoué

Pendant que l'auto-évaluation amorcée par le DCMS progresse de façon encourageante, d'autres intervenants mettent en évidence la baisse drastique de l'achalandage et du prêt dans les bibliothèques publiques du Royaume-Uni. Voir, par exemple, le document *Who's in Charge*, publié en avril 2004, qui relève les échecs de la présente gestion des bibliothèques et relève la carence des investissements au chapitre des acquisitions de livres et des édifices abritant les services de bibliothèque.¹²

Travaux sur la mesure d'impact et de nouveaux indicateurs de performance

Pendant que les travaux décrits précédemment suivent leurs cours, un nouveau document *The Peoples Network [PN]*¹³ fait son apparition, projet consistant à brancher toutes les bibliothèques publiques à l'Internet. Financé à partir des revenus de loterie, le Fonds de Nouvelles Opportunités [New Opportunities Fund], administré par le MLA, a permis de créer plus de 4000 nouvelles bibliothèques. Les nouvelles sommes d'argent résultant de ces programmes se chiffrent à £100M pour les infrastructures de nouvelles technologies et à £20M pour la formation du personnel. Ainsi, les dépenses consacrées annuellement aux bibliothèques publiques au Royaume-Uni se chiffrent à £800M par année [c. 1500M USD, environ 30 USD/habitant]. C'est la plus importante initiative de développement au niveau des bibliothèques publiques menée au cours des dernières années au Royaume-Uni.

¹¹

http://www.culture.gov.uk/global/consultations/2004+current+consultations/public_library_service_cons.htm?properties=2004+current+consultations%2C%2Fglobal%2Fconsultations%2F2004+current+consultations%2F%2C&month=

¹² <http://www.libri.org.uk/>

¹³ <http://www.peoplesnetwork.gov.uk/>

Bien que les normes du DCMS disposaient au moins d'un indicateur normatif pertinent¹⁴, le MLA a convenu que des indicateurs additionnels étaient requis afin de couvrir cette nouvelle phase de développement et de permettre d'évaluer l'impact sur le réseau. Actuellement deux documents sont disponibles, *Evaluation of the People's Network and ICT Training for Public Library Staff Programme - Interim Report* pour le New Opportunities Fund et *The evaluation of public library online services: measuring impact* de Peter Brophy¹⁵ Les principes que sous-tendaient le PN étaient l'apprentissage continu et l'inclusion sociale. Ainsi, il est devenu nécessaire de démontrer que l'apprentissage continu peut se réaliser et que les nouvelles technologies et la formation permettent d'attirer des citoyens provenant de groupes sociaux marginaux et exclus vers les bibliothèques.

Ci-dessous nous citons des revendications faites pour le PN accessibles sur le site Web du MLA. Certains d'entre elles sont des mesures "d'output" selon une vieille approche, d'autres sont de nouveaux ratios de mesures « d'output » [68.5 millions d'heures] et certains sont des résultats (outcome) [8 000 emplois, 25 000 personnes de nouveaux cours, etc]. Ce travail est ambitieux et prometteur.

- *“There are more than 4000 public libraries across the UK offering free or low cost broadband internet access and other services.*
- *Over 30,000 computer terminals with broadband internet access provide over 68.5 million hours worth of internet use very year across the UK.*
- *There are 3,500 public libraries in England offering more than 20,000 computer terminals.*
- *Many libraries provide extra support facilities (also known as assistive technology) so that people who find conventional computer facilities difficult to use enjoy and benefit from these services.*
- *More than 40,000 public library staff are trained to use computers and support people in their online learning and information needs.*
- *27% of People's Network users had never used the internet before. In the first few months of the service 25,000 people had started a new course or gained a qualification online.*
- *Already, 8,000 users have found new jobs thanks to the People's Network.*
- *52,500 people have used the service for activities supporting their local community ”*

La mesure d'impact est un sujet clef à présentement de grand intérêt dans un certain nombre de pays¹⁶. On peut trouver un résumé pratique l'ouvrage de Peter Brophy [voir référence 13 ci-dessus]. Essentiellement, les mesures d'impact essaient de répondre à la question “Quelle différence la bibliothèque apporte-elle ?” Différence relativement à quoi ? En 2003 le DCMS a publié un document d'orientation intitulé *Framework for the Future: Libraries, Learning and Information in the Next Decade*¹⁷. Il a décrit la vision stratégique à long terme du Gouvernement [britannique] sur le rôle des bibliothèques publiques. Les secteurs dans lesquels le gouvernement veut que des bibliothèques publiques fassent une différence [“au coeur de la mission moderne des bibliothèques”] sont :

- *“ The promotion of reading and informal learning*
- *Access to digital skills and services including e-government*
- *Measures to tackle social exclusion, build community identity and develop.”*

¹⁴ **PLS 6.** Total number of electronic workstations available to users per thousand population. [Nombre de postes électroniques publics offerts par 1 000 habitants.

“Poste électronique public” correspond à un terminal ou un micro-ordinateur disposant d'un accès à la base de données (au catalogue, i.e. le CIEL ou l'OPAC) et / ou à l'Internet.

¹⁵<http://www.peoplesnetwork.gov.uk/impact/impact-issue-paper.pdf> The evaluation of public library online services: measuring impact par Peter Brophy

¹⁶ En ce qui concerne une bibliographie sur les mesures d'impact voir

<http://www.peoplesnetwork.gov.uk/impact/links.asp>

¹⁷ http://www.culture.gov.uk/global/publications/archive_2003/framework_future.htm

Ce qui peut être surprenant à beaucoup de collègues de l'extérieur du ROYAUME-UNI est l'absence de n'importe quelle mention des termes livres ou culture ou héritage culturel. Il est essentiel de comprendre ces orientations politiques du Royaume-uni et l'impact de celles-ci sur la pratique au Royaume-Uni.

À cause de ce centre d'intérêt, d'autres importants travaux relativement à l'apprentissage et le rôle des bibliothèques sont aussi en voie de réalisation. Le MLA a récemment publié le document *Inspiring Learning for All: A Vision for Access and Learning in Museums, Archives and Libraries*¹⁸. *Inspiring Learning for All* est soutenu par l'étude *Learning Outcomes Toolkit* et aidera des musées, des archives et des bibliothèques à effectuer des recherches et à comprendre ce que les gens ont appris à la suite de leurs implications dans des expériences, des activités et des ressources mises à leur disposition.

D'AUTRES DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS ET SIGNIFICATIFS

Libecon

Les collègues intéressés à l'analyse statistique comparative internationale [au niveau du pays et non de la bibliothèque] devrait revisiter le site LIBECON¹⁹. **LIBECON** est une étude financée par la Direction Générale de la Société d'information de la Commission Européenne dans le cadre du 5^e Programme d'Orientation pour la Recherche.

LIBECON est une base de données continuellement mise à jour de statistiques sur les activités de bibliothèque et les coûts associés dans le contexte de leurs économies nationales. Les données rassemblées dans des enquêtes passées ont été ajoutées à la base de données et les visiteurs de ce site peuvent passer en revue les tendances passées aussi bien que comparer les statistiques nationales d'environ 40 pays, y compris le Japon et les Etats-Unis. Les dernières données disponibles sont celles de l'année 2001. Les statistiques sont maintenant disponibles dans un format très convivial et couvrent les données de votre pays en autant que celui-ci ait alimenté la base de données. Vous pouvez facilement effectuer des comparaisons internationales.

Les données sont sur le point d'être sous peu commentées sur le site web. Ces commentaires devraient permettre de classer les services de bibliothèques publiques de chaque pays pour la première fois et mettre en valeur les dix premiers parmi les 40 pays et plus inclus dans la base de données. Les indicateurs suivants ont été utilisés afin d'attribuer un rang à chacun.

- Pourcentage de la population inscrite. Si la bibliothèque est inutile, personne ne l'utilisera, donc l'inverse est bon [si beaucoup de gens l'utilise, il y a probablement quelque chose de bon relativement à cette bibliothèque]. Il met aussi en valeur la perspective utilisateur plutôt que des considérations bibliothéconomiques".
- Visites par habitant. Commentaires semblables à l'indicateur précédent. Dépend également de la qualité et de la pertinence du réseau de bibliothèques. Si les bibliothèques sont inexistantes dans une région donnée ou elles ne sont pas ouvertes durant une période donnée ou elles ont des heures réduites, elles auront tendance à être moins visitées.
- Postes connectés à l'Internet. Peu nombreux sont les pays qui colligent et relèvent une telle donnée. Ceux qui compilent une telle donnée ont une chance d'être inclus dans les tableaux comparatifs. Le seul indicateur "moderne", mais actuellement pertinent et significatif.
- Acquisitions de livres par habitant. Tous les utilisateurs de bibliothèque [et les bibliothécaires] reconnaissent qu'il est important de renouveler les collections le plus rapidement que possible.
- Acquisitions de documents audiovisuels par habitant. Même remarque que dans le cas de l'indicateur précédent si ce n'est qu'il soit important de préciser le caractère essentiel de l'offre des nouveaux médias dans les bibliothèques performantes.

¹⁸ <http://www.resource.gov.uk/action/learnacc/00insplearn.asp#1>

¹⁹ <http://www.libecon.org/>

- Prêts par habitant. Implique des lecteurs passionnés, de riches inventaires et des points de service localisés de façon optimale. Implique également en toute probabilité une gestion complète des services documentaires ainsi un excellent marketing.
- Personnel de bibliothèque par habitant. Une forte amplitude de cet indicateur n'est pas nécessairement une bonne indication de qualité de services s'il n'y a pas d'output [prêts, etc]. Cependant, vous n'obtiendrez pas de bons services en l'absence d'une dotation en personnel qualifiésuffisante.
- Prêts par employé. Une sorte de mesure de rentabilité (en terme de coûts).

Il n'y a aucun consensus international réel sur ce qui fait le meilleur service de bibliothèque, mais si nous devons porter un jugement basé sur les indicateurs **statistiques** internationalement comparables et disponibles alors je pense que ceux dans la liste mentionnée précédemment sont les principaux, en conformité avec la norme ISO 11620 et ne constituent pas de méthodes d'évaluation perverses ou incohérentes.

D'autres indicateurs auraient pu s'ajouter à la liste mais ont été omis de celle-ci :

- La population desservie par la bibliothèque parce cet indicateur n'est pas facile à interpréter et est affecté par la définition juridique de l'aire de desserte et par le système de transport environnant.
- La superficie (le nombre de mètres carrés d'espace) parce que les données ne sont pas encore disponibles.
- L'inventaire par habitant (inventaire per capita) parce qu'un inventaire élevé indique fréquemment une part importante de la collection usée ou inutile

Malheureusement il n'y a pas de donnée statistique internationalement disponible et reconnue sur des services de l'information ou sur les services aux enfants mais un service de bibliothèque ne peut obtenir un résultat élevé relativement à d'autres indicateurs [visites, prêts par habitant] si ces services spécialisés sont peu développés. Il y a seulement un indicateur "moderne" [l'Internet]. Nous n'avons aucune mesure d'impact mais je ne considère pas cette situation comme une faiblesse. Il n'y a aucune mesure sur l'accessibilité relativement à l'automatisation des bibliothèques et probablement que plusieurs pays classés parmi les 10 premiers sont suspects sur cet aspect.

Je crois les mesures incluses ne sont pas controversées. Celles-ci sont importantes tant pour les usagers que pour les professionnels. Bien que dans un monde idéal où des indicateurs additionnels seraient considérés, nous devons nous contenter de ce que nous avons et ce que nous avons est certes relativement bon.

De ce processus lequel est davantage explicité sur le site web du LIBECON, nous obtenons les rangs suivants en considérant uniquement les pays pour lesquels nous disposons des données :

Classement proposé	
1	Finlande
2	Danemark
3	Estonie
4	ROYAUME-UNI
5	Islande
6 =	Norvège
6 =	Slovénie
6 =	Suède
9	Lithuanie
10 =	Irlande
10 =	Japon
10 =	Pays-Bas

Les observateurs du secteur des bibliothèques publiques ne seront pas étonnés par la plupart de ces pays, mais la Slovaquie, la Lituanie et le Japon sont plutôt inattendus et méritent plus d'attention. Définitivement, ces derniers réalisent un certain nombre de bonnes choses.

Projets financés par l'Union européenne : Pulman, Calimera et Learneast

PULMAN²⁰ était un réseau de bibliothèque municipale [européen] financé dans le cadre du 5^e Programme d'orientation pour la Recherche de l'UE [FP5]. Son successeur est le projet CALIMERA²¹, financé sous FP6.

Les contributions de PULMAN relativement à notre thématique sont entre autres les suivantes :

- Les instructions de PULMAN [pour les bibliothèques publiques], visent à amener les bibliothèques publiques dans l'ère moderne. Elles sont émises dans le but d'aider les preneurs de décision et les praticiens relativement à l'élaboration de leurs politiques et de leurs stratégies en vue de la tenue des services documentaires et de la meilleure façon d'assurer ces derniers. Ces instructions indiquent les types de service à offrir et indiquent les retombées à considérer en vue du développement et de l'offre de ceux-ci. Finalement, elles fournissent un grand nombre d'exemples, et mettent en relation ceux-ci, d'initiatives dans l'ensemble de l'Europe, illustrant ce qui est fait et ce qui peut être fait. Les instructions sont disponibles dans plusieurs langues et incluent **une directive sur les statistiques et les indicateurs de performance**.
- Le Manifeste Oeiras [soutenant l'encadrement politique requis pour toute bibliothèque moderne] et un rapport [basé sur l'auto-évaluation] déterminant dans quelle mesure tous les pays PULMAN sont sur la voie de la modernisation en terme de politique et de pratique dans l'esprit des critères de Oeiras [Suivi PULMAN du plan d'action en vertu du Manifeste Oeiras].

CALIMERA est un projet succédant modèle PULMAN et inclut plusieurs des mêmes paramètres, mais s'appliquent dans le cas des musées locaux et des archives. Inclus dans son plan de travail et la pertinence à l'égard de notre thématique sont les tâches suivantes et de pertinence à notre sujet sont les tâches suivantes sur **l'impact** devant être atteint d'ici un an :

- Pour passer en revue la situation actuelle en mesurant l'impact sur les usagers au niveau local par les institutions culturelles (es bibliothèques publiques, les musées et les centres d'archives), y compris la mesure de services de numérisation et l'analyse comparative des impacts de ressources spécifiques (par exemple de faibles coûts de numérisation).
- Organiser un séminaire de mesure d'impact avec des experts invités de l'Europe et d'ailleurs afin de discuter et de valider ces conclusions.

LEARNEAST²² est un projet de bibliothèque municipale du ROYAUME-UNI financé selon le programme EQUAL du European Social Fund [Fonds Social Européen]. Il cherche à démontrer que par l'apprentissage continu auprès de groupes socialement désavantagés, les bibliothèques publiques peuvent avoir un impact sur les projets d'employabilité de ceux-ci. Avant la fin de ce projet en octobre 2004, un ensemble d'outils seront accessibles sur son site web. Cette année [2004] une seconde phase de projets EQUAL et plus de bibliothèques publiques seront appelées à réaliser de tels projets.

Outils d'évaluation des résultats [outcome]

Mon texte consistait à présenter la situation au Royaume-Uni. À cette description j'ai ajouté un bref résumé sur les principaux travaux européens. Cependant, en terme de conclusion je voudrais porter à votre attention un excellent site américain pour les bibliothécaires oeuvrant dans le milieu des bibliothèques publiques intéressés à obtenir des conseils pratiques sur l'évaluation des résultats [outcome] et des impacts, soit l'excellent document de l'Université du Michigan, *Putting Outcome*

²⁰ <http://www.pulmanweb.org/>

²¹ <http://www.calimera.org/default.aspx>

²² <http://www.learneast.com/>

*Evaluation in Context: A Toolkit.*²³ Comme le travail de Peter Brophy cité précédemment, c'est une excellente introduction sur le sujet mais en plus cet outil vous amène étape par étape à travers le processus de l'évaluation des impacts ou des résultats [outcome] de manière pratique et comprend un certain nombre de méthodes d'évaluation. Selon mon humble opinion, des ouvrages similaires dans d'autres langues nous sont requis

²³ <http://www.si.umich.edu/libhelp/toolkit/preparing1.html>