

Statistiques et évaluation: pour quoi faire ? comment faire ?

Dominique AROT
IGB

dominique.arot@education.gouv.fr

dominique.arot@culture.gouv.fr

Mon expérience personnelle

- La refonte des enquêtes de la DLL avec Bertrand Calenge
- Les Rapports du Conseil supérieur des bibliothèques et les essais de comparaisons internationales
- L'Inspection générale des bibliothèques

En France, la question des statistiques n'est pas réglée

- Incertitude du corpus :
- 4 000 ou 17 000 BM ?
- Non-réponses des établissements
- Manque de fiabilité des réponses
- Finalité de la collecte trop floue
- Confusion entre moyennes nationales et normes
- Séries non homogènes
- Publications insatisfaisantes

Les bibliothèques ne sont pas seules au monde

- Les seuls chiffres concernant les bibliothèques revêtent un intérêt limité
- Ils ne prennent du sens que par les croisements de données, par exemple :
 - - pratiques culturelles des Français
 - - articulation achat/emprunt
 - - réussite au baccalauréat
 - - taux d'échec universitaire en L 1/L 2

Quels objectifs ?

- Descriptifs et comparatifs : données quantitatives et « benchmarking »
- Classificateurs : cf Classement des BM dans « Livres Hebdo » sur le modèle du classement des librairies
- Apologétiques
- Economiques et politiques : efficacité/efficience
- Mesurer de nouvelles pratiques

Quelques écueils ?

- - multiplication des enquêtes et des contrôles
- - nécessité d'une organisation interne pour améliorer la fiabilité des réponses : mise en cause du professionnalisme des bibliothécaires
- - résultats utilisables

Quelques exemples étrangers

- Les « Public library service standards » en Angleterre
- Le programme BIX (Bibliothek Index) en Allemagne
- Les travaux de l'IFLA

L'exemple anglais

- Souci de passer d'un état des lieux statique à une dynamique stimulante
- A partir de 2001, définition de «standards» minimum, révisés en 2003, en 2006 et désormais régulièrement actualisés
- Effet décisif sur l'augmentation des horaires d'ouverture, des collections, des accès internet, de la fréquentation et du taux de satisfaction des usagers
- Indicateurs toujours contextualisés

Les 10 standards

- 1. Proportion d'habitants vivant à moins d'1 ou 2 miles d'une bibliothèque
- 2. Horaires d'ouverture
- 3. Pourcentage de bibliothèques fournissant des accès internet (objectif 100 %)
- 4. Nombre d'accès internet et catalogues pour 10 000 habitants (au moins 6 par bibliothèque)
- 5. Nombre de réservations de livres (7, 15 et 30 jours)

Les 10 standards (suite)

- 6. Fréquentation des bibliothèques pour 1000 habitants (prise en compte progressive des visites virtuelles)
- 7. Pourcentage d'usagers de plus de 16 ans qui voient le service comme : très bon, bon, correct, pauvre, très pauvre (objectif 94 % bon ou très bon)
- 8. Pourcentage d'usagers de moins de 16 ans qui voient le service comme : bon, correct, mauvais. (objectif 90 % comme bon)

Les 10 standards (suite)

- 9. Nombre d'achats dans l'année pour 1000 habitants (standard 216 pour 1000)
- 10. Temps pris pour reconstituer le fonds de prêt (standard 6, 7 années)
- Souci de collecter des éléments utilisables par chaque établissement pour sa propre gestion

L'Allemagne : BIX

- Perspective nationale et internationale
- Système mis en place en 1999 pour les BM et en 2003 pour les BU
- Fonctionne sur le mode du volontariat : en 2008, 170 BM et 83 BU
- Quelques items novateurs : mesure des services en ligne, taux de formation continue et de renouvellement du personnel, dépenses d'investissement, renouvellement des fonds
- Etablissement d'un « TOP 5 » pour chaque item

« Global Library Statistics » : IFLA/UNESCO

- Statistiques « globales » classiques, distinctes entre BM et BU
- 23 indicateurs (dont 15 pour les BM) contextualisés par rapport au nombre d'habitants ou faisant ressortir des chiffres en moyenne.
- 5 grandes rubriques : accès internet et horaires, collections, usagers, personnel, dépenses d'acquisitions.

En forme de conclusion

- Redonner du sens à une obligation
- Proposer aux établissements qui le souhaitent un contrat plus dynamique
- Faire apparaître les nouvelles tendances et les nouveaux services
- Publier résultats et commentaires : en ligne et régulièrement sur papier.