



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: 076-F
Meeting: 131. Public Libraries with Statistics & Evaluation
Simultaneous: -
Interpretation:

Comment les statistiques et les indicateurs aident à améliorer les bibliothèques : le cas du réseau de bibliothèques municipales de la province de Barcelone (Espagne)

Toni Feliu

Députation de Barcelone. Service de bibliothèques. Statistiques, Barcelone, Espagne

Jordi Permanyer

Députation de Barcelone. Service de bibliothèques. Chef de service, Barcelone, Espagne

Traduction effectuée par Esther Legendre (Université de Montréal, Canada)

Résumé:

On présente l'utilisation des statistiques et des indicateurs de rendement comme une des bases pour l'évaluation et le développement postérieur des services en bibliothèque dans le réseau des bibliothèques municipales de la province de Barcelone (Espagne) tant au niveau local qu'au niveau supra municipal. On décrit dans cet article le rôle du Service des Bibliothèques de la députation de Barcelone dans le développement des statistiques et indicateurs servant à l'évaluation et au développement des services en bibliothèque. (Note de la traductrice: la députation est le gouvernement provincial en Espagne)

Introduction

Le vie de toute politique publique comporte trois étapes : la planification, la gestion et l'évaluation. Nous comprenons qu'il est nécessaire d'évaluer les services afin de les re planifier

périodiquement, garantissant ainsi que les services s'ajustent aux nécessités réelles des citoyens et qu'ils soient offerts d'une manière soutenue.

Afin d'évaluer, il est indispensable que les institutions adoptent des systèmes d'information leur permettant de connaître les données nécessaires comme base de l'analyse, préalable essentiel à la prise de décision.

Normalement, l'évaluation se fait dans le milieu des bibliothèques publiques afin de rendre compte aux citoyens, par le biais des organismes politiques qui les représentent, des processus qui se veulent ouverts, ceci pour rendre visible le présent et planifier le futur.

Cette communication présente les principales caractéristiques du système d'information du Service de bibliothèques de la députation de Barcelone et quelques exemples de son utilité. Préalablement, nous explorons : le cadre des compétences de la bibliothèque publique dans notre pays et le contexte territorial et institutionnel dans lesquels elle se développe.

La bibliothèque publique : dimension double (locale et supra municipale)

Dans notre pays, les bibliothèques publiques sont de juridiction municipale. Autant les lois générales de bases que les lois sectorielles reconnaissent aux autorités locales les compétences en matière de services en bibliothèques publiques. Selon la loi, la mairie d'une municipalité de plus de 5 000 habitants doit fournir un service de bibliothèque publique. Cette dimension locale représente une série d'avantages:

- La possibilité de développer un service de proximité tenant compte des caractéristiques des citoyens, ainsi que celles du milieu ambiant où est offert le service.
- La possibilité de développer des politiques intégrées de formation, d'information et de culture.
- La possibilité pour la bibliothèque de développer un réseau avec d'autres agents locaux.

Et c'est ainsi que les municipalités de la province de Barcelone ont vu dans l'extension et l'amélioration des services en bibliothèque un facteur central et déterminant pour l'implémentation de politiques culturelles solides et de qualité. Elles ont commencé à voir dans ces services un agent actif dans les politiques locales de formation et d'information.

Malgré les avantages qu'octroie la dimension locale des services, il faut cependant tenir compte du fait qu'une gestion exclusivement municipale soulève quelques limites. Celles-ci peuvent toutefois être franchies grâce à une optique supra municipale et l'intégration à un réseau.

La dimension supra municipale améliore les services, leur donnant une valeur ajoutée qu'une gestion exclusivement municipale ne saurait apporter. Cette dimension doit garantir:

- Un équilibre territorial dans le déploiement des services et de leurs infrastructures.
- Un travail en réseau spécialisé permettant, entre autres, de générer des services de manière conjointe (la création de catalogues collectifs, les abonnements collectifs à des

périodiques électroniques et bases de données et l'organisation des outils web seraient quelques exemples de ce travail en réseau.)

- Des économies d'échelle et, en définitive, l'amélioration des services.

L'organisation territoriale et institutionnelle : la province de Barcelone, la députation de Barcelone.

La province de Barcelone

Le province de Barcelone, avec ses 5,052,666 habitants, est la plus peuplée des quatre provinces catalanes et la seconde plus peuplée d'Espagne après celle de Madrid. Son territoire de 7,710 Km² comprend 311 municipalités. Parmi celles-ci, 119 ont une population de plus de 5,000 habitants et une seule, Barcelone, comprend 1,500,000 habitants. Il est important de souligner que donc 119 municipalités comptent moins de 5,000 habitants et que, par déduction, la population se concentre dans des villes déterminées et qu'il y a une forte degré d'atomisation de la structure municipale provinciale.

La députation de Barcelone et le Service des bibliothèques

La députation de Barcelone est un organisme local dans un milieu provincial, qui fonctionne dans la province de Barcelone et qui a pour objectif de donner du support et des services aux mairies afin d'assurer la planification et la prestation des services dérivant de ses compétences, en même temps qu'elle agit comme un facteur d'équilibre territorial. Il est important de tenir compte du fait qu'en Espagne, les mairies gèrent 13% du budget alors qu'elles ont près de 30% des compétences, et qu'il y a un haut niveau d'atomisation du territoire en petites municipalités, facteurs qui affaiblissent l'autonomie locale.

C'est dans ce cadre que s'inscrivent la mission, les objectifs et les fonctions du Service des Bibliothèques de la Députation de Barcelone : faciliter le support et les services aux municipalités de la province dans le développement de leurs services en bibliothèque pour qu'elles se sentent bien aidées dans le financement, la planification et l'évaluation des services. Le Service veut aussi que les municipalités soient reliées directement aux bibliothèques du Réseau de ressources, ce premier agissant comme fournisseur central, que ce soit en apportant coordination et cohésion au réseau ou bien en fournissant directement à l'utilisateur final des services en ligne, le temps que soit assuré ainsi un standard minimum de qualité.

Pour rendre effectif ce genre de support et formaliser la relation entre la municipalité et la députation, ces dernières signent un contrat afin d'établir les lignes de coopération, sans que la municipalité ne perde la responsabilité et la gestion du services : cette convention inclut l'inscription de la bibliothèque au réseau de bibliothèques municipales. (Xarxa)

Le réseau de bibliothèques de la province de Barcelone

Ces dernières années, les bibliothèques publiques de la province de Barcelone ont connu une forte croissance tant qualitative que quantitative : plus de bibliothèques et de meilleures bibliothèques offrent plus et de meilleurs services aux citoyens. Ceci est devenu possible grâce à

une multitude de facteurs que nous commencerons à analyser mais qui peuvent se résumer dans la politique qu'a élaborée la députation de Barcelone pour ce service.

Également, l'existence de données fiables recueillies depuis l'implantation des politiques ont rendu possible l'amélioration du réseau. Celles-ci ont permis non seulement l'enregistrement du processus mais également sa propagation ou son renouvellement, selon le cas.

Présentement, le réseau comprend 164 bibliothèques et 9 bibliobus, donnant des services à 208 municipalités de la province, lesquelles regroupent 95% de la population. Toutes les bibliothèques du réseau sont informatisées et offrent un service public d'accès à Internet. La base de données des usagers, qui est unique, compte plus d'un million d'abonnés, avec un haut taux d'activité puisqu'on ne conserve pas une inscription affichant plus de 5 ans d'inactivité.

Durant l'année 2003, les bibliothèques et bibliobus du Réseau ont reçu plus de 12,5 millions de visiteurs et ont effectué plus de 8,6 millions de prêts.

Dans la décennie précédente, soit depuis 1995, le Réseau a connu une forte croissance, tant au niveau qualitatif que quantitatif. Il est passé de 106 à 173 bibliothèques et bibliobus, il a augmenté sa superficie d'espace de services de 34,000 à 137,000 m², et il a ajouté des services tels les supports audio (126 aires de musiques), les vidéos et le multimédia, l'accès public et gratuit à Internet, les services en ligne... On prévoit que la croissance se poursuivra et qu'en 2007, le réseau comptera 200 bibliothèques.

Le Service des bibliothèques et l'évaluation : statistiques et indicateurs

Le Service des bibliothèques de la députation développe l'évaluation dans le milieu de la bibliothèque publique tant dans sa dimension locale que depuis l'optique supra municipale. Cette impulsion consiste à :

- Mettre en place maintenir un système d'information bibliothéconomique au niveau du réseau
- Doter le système local d'outils et de facilités pour la reconnaissance, l'enregistrement et l'analyse des données
- Procurer au niveau local des données totales ou partielles sur ces systèmes de gestion centralisés
- Analyser le service conjointement avec ses responsabilités locales, que ce soit à travers les commissions de suivi, les cercles d'amélioration, etc.
- Procurer ou financier des études de satisfaction des usagers tant au niveau local que supra municipal
- Former les bibliothécaires et les techniciens responsables des systèmes de bibliothèques locales aux systèmes et techniques d'évaluation des services dans le cadre de formations plus larges.

Depuis plusieurs années, les bibliothèques intégrées dans ce qui est aujourd'hui le Réseau des bibliothèques publiques de la province de Barcelone recueillent des données sur leurs caractéristiques, leurs services et activités. De façon quasi ininterrompue depuis 1922, sous des

régimes politiques allant de la démocratie à la dictature, ont été publiés les annuaires du Réseau comportant les données des bibliothèques de la province de Barcelone. Ceci a été rendu possible grâce à l'existence d'un organisme central qui a évolué du point de vue organisationnel mais qui a aussi été un service dépendant et étroitement lié au Réseau, quoique ayant toujours agit comme fournisseur d'aide et de services aux bibliothèques du Réseau. Cet organisme, aujourd'hui nettement distinct de la coordination du Réseau des bibliothèques et établi comme Service de Bibliothèques de la députation de Barcelone, continue sa tradition de recueillir des données et d'aider les bibliothèques à le faire également.

Encore plus que l'accumulation de données, les responsables politiques et techniques de ce service bibliothéconomique, tant au niveau municipal que provincial, ont été intéressés et s'intéressent encore, non plus seulement en cet amas de données sinon à son analyse plus ou moins exhaustive, plus ou moins profonde, de cette action qu'est l'évaluation du service.

Pour répondre à des demandes dans ce sens et pour stimuler par ailleurs quelque chose qui existe peu, le Service des bibliothèques mit en marche toute une série d'actions orientées de façon à essayer d'obtenir des données fiables concernant les bibliothèques, en plus de fournir des outils pour leur analyse. Ces actions veulent également stimuler l'analyse, l'évaluation des services et l'adoption de politiques, plans et actions pouvant dériver de cette analyse et/ou ces observations.

C'est ainsi que petit à petit s'est construit un système d'information du Réseau, basé sur la collection systématique et l'accumulation d'une série de données.

- Données territoriales : se réfèrent à la démarcation du service de bibliothèque : les caractéristiques du territoire et celles de sa population
- Données de structure : se réfèrent aux caractéristiques de base des systèmes de bibliothèques locales : nombre de bibliothèques, superficie utilisable et autres données sur les édifices. Ces données sont généralement stables. Également incluses dans cette catégorie sont les données permettant l'identification d'une bibliothèque
- Données d'équipement technique et personnel : se réfèrent aux ressources techniques et humaines dont dispose une bibliothèque pour mener à bien sa mission : le personnel, la collection, les abonnements, le matériel informatique, le matériel audiovisuel, les lignes téléphoniques. Ces données sont ramassées annuellement et évoluent avec le temps.
- Données économiques : se réfèrent aux frais encourus par les différentes administrations et entités impliquées dans le fonctionnement d'une bibliothèque. On parle de personnel, du maintien de l'équipement, du fonds documentaire et des activités.
- Données de service : se réfèrent à la disponibilité des services, heures et jours d'ouverture et aux services eux-mêmes. Visites, utilisation des différents services offerts par la bibliothèque comme le prêt, l'accès public à Internet et, dans certaines bibliothèques, le service d'information ou de bureautique. La plupart de ces mesures se font soit par typologie d'utilisateur ou autre variable, ou encore, comme pour le cas du prêt, par support et matériel.

Comme nous l'avons déjà noté, les données de service sont recueillies et publiées dans les annuaires. C'est à partir de 1994 que surgit la possibilité de combiner les données de service avec les autres données, la majorité desquelles nous n'avions pas encore récoltées, afin de faire avancer

le processus d'évaluation à partir de certains indicateurs. Peu à peu, nous avons augmenté le nombre de ces indicateurs.

Présentement, nous avons 40 indicateurs pour chacune des bibliothèques : les définitions et valeurs de ces indicateurs étant regroupées dans un document personnalisé pour chaque bibliothèque. De plus, dans ce document, nous établissons des comparaisons entre bibliothèques desservant des populations similaires en nombre, indicateur par indicateur, sous forme de tables et graphiques.

Nous terminons présentement ce travail de regroupement des bibliothèques du réseau et obtenons ainsi environ 10 groupes de comparaison, comprenant chacun de 7 à 20 bibliothèques.

Nous continuons ainsi d'établir, sans qu'ils aient été énoncés ou proposés, des indicateurs de référence permettant à une bibliothèque de comparer ses données avec celles d'une autre bibliothèque.

Il est important de mentionner que ce document ne prétend pas être un système d'indicateurs fermé ou un cadre obligatoire référant à un système de contrôle de qualité. Il est simplement la présentation ordonnée des 40 indicateurs avec en plus la valeur ajoutée de la comparaison, établi pour que chaque service local puisse trouver les indicateurs les plus pertinents à son propre système d'évaluation, de quelque nature qu'il soit, et puisse également trouver certaines données de références. De concert avec cet objectif, on évite une classification traditionnelle par indicateurs d'efficacité, d'efficience, d'impact... et on opte plutôt pour une classification plus fonctionnelle : utilisation par unité de temps, per capita, par visite, importance des différentes utilisations, indicateurs économiques et indicateurs de structure.

Ce rapport, joint au rapport annuel du service, sert alors de base à l'évaluation préalable à l'établissement de politiques, plans ou gestes d'amélioration des services en bibliothèque.

Autres initiatives d'évaluation

De plus, le Service de Bibliothèque développe et fait la promotion de:

- Cercles d'améliorations où les officiers municipaux responsables de la culture et les directeurs de bibliothèques de certaines municipalités échangent leurs expériences à partir de l'établissement d'indicateurs consensuels et acceptés par tous, pour l'identification de bonnes pratiques et finalement pour l'élaboration d'un plan d'amélioration. Cette dernière est grandement facilitée par l'existence d'un système informatique qui recueille et enregistre une bonne partie des données nécessaires à l'élaboration de ces indicateurs. Présentement, le premier cercle est en fonction grâce à la participation des techniciens de 13 mairies. Ces cercles laissent prévoir un saut qualitatif dans les systèmes de prise en considération des données statistiques et des indicateurs puisque le cercle est très engagé dans l'établissement des plans pour l'amélioration des services et leur évaluation à partir de ces indicateurs.
- D'un autre côté, le Service des Bibliothèques s'est chargé de la promotion et la réalisation d'enquêtes d'usagers des bibliothèques, dans le but de mieux connaître le profil des

usagers, l'utilisation des services – en marge de ceux devant être enregistrés dans la base de données – et la satisfaction ressentie face à la bibliothèque et ses services par les usagers. Nous avons présentement les résultats de ces enquêtes au niveau du réseau et aussi au niveau local pour la majorité des municipalités de plus de 30,000 habitants et celles desservies par les bibliobus. Ces enquêtes sont faites sous forme d'entrevue téléphonique avec des usagers ayant utilisé les services de la bibliothèque durant les derniers 12 mois, afin de s'assurer que ces derniers aient une connaissance de base des services courant disponibles dans leur bibliothèque. Il faut signaler que, en marge de résultats plus concrets et spécifiques des différents aspects des services examinés par ces enquêtes, les bibliothèques obtiennent une note globale d'environ 8 – sur une échelle allant de 0 à 10 – quant à la satisfaction, cette note étant stable malgré la diversité des milieux interviewés.

L'application des statistiques et des indicateurs

La bibliothèque publique doit évaluer avec la société qu'elle dessert mais doit en plus inciter son évolution. Elle doit être une institution dynamique, stimulant la vie communautaire, s'instaurant en représentant de ses usagers et reflétant la société pour laquelle elle travaille.

Les systèmes d'information et de cueillette de données doivent enregistrer les changements et avoir comme objectif final l'amélioration constante de la gestion et de l'adéquation des services, à chaque moment et pour chaque réalité. Nous présentons ici quelques exemples de l'utilisation de l'évaluation.

- Évaluation reliée à la planification par objectifs. Disposer de données pertinentes permet aux bibliothèques et à ses dirigeants de travailler par objectifs – quel que soit le système de gestion du service ou les équipements. Précisément, un grand défi pour le Service des Bibliothèques est de pouvoir offrir les données pertinentes à une ou plusieurs bibliothèques, ceci supposant qu'on puisse mettre à la disposition des responsables de chaque service, d'une façon adroite, une grande variété de données afin qu'ils puissent trouver et sélectionner facilement celles pertinentes à chaque situation particulière. Nous parlons ici de données directement reliées aux activités du service local de bibliothèque et des données pouvant servir de références.
- Diffusion du service. Un des aspects à considérer, au moment d'établir les avantages pour un service de compiler des statistiques et des indicateurs, est celui d'avoir une base pour la présence dans les médias des actions notables de la bibliothèque et/ou de sa collaboration avec les différents médias. Si l'on dispose de données fiables sur les services et que ces derniers sont présentés périodiquement et systématiquement dans les médias, il se produit un certain impact parmi les citoyens, allant au-delà des données propres. Il en est ainsi à l'échelle locale mais aussi à l'échelle supra municipale : disposer de données amassées au niveau du réseau entier permet de visualiser le travail fait dans le réseau et de disposer d'une présence dans les médias d'information autre que locaux, qui serait autrement impensable, ce qui renforce non seulement le réseau mais chacun de ses membres.
- Identification des points forts et des points faibles. Disposer de quelques indicateurs pour chaque bibliothèque et avoir comme point de référence les valeurs de ces indicateurs servant à des populations similaires a permis et continue de permettre l'identification des

points forts et des points faibles des services. Parmi ceux-ci on note : l'absence d'une politique de bibliothèque locale ou le manque de ressources, une mauvaise planification du service ou une gestion inadéquate, et ceci quel que soit le niveau auquel réfère l'évaluation.

- Identification des usagers et non usagers. Les données sur le profil des usagers et une comparaison faite avec la composition de la population desservie par la bibliothèque nous permettent de repérer les groupes de non usagers, les caractérisant selon diverses variables telles l'âge, la profession, le lieu de résidence, le niveau d'études, la familiarisation avec les technologies de l'information, etc. À partir de ce travail de comparaison, nous pouvons établir et adopter des politiques, des plans ou des actions attirant cette population. De la même manière, ces données peuvent servir à l'identification des groupes utilisant intensivement les services en bibliothèques, aidant à établir des politiques, des plans ou des actions assurant la fidélisation de ces usagers.

Vous pouvez consulter notre site web afin d'obtenir des données sur le réseau et chacune des bibliothèques en faisant partie. www.diba.es/biblioteques