

Intitulé du concours
ou de l'examen :

Assistent de Conservation du
Pat. des Bibs Principale 1^{ère} classe
par avancement de grade

CONCOURS (1) Interne (1)
Externe (1)
EXAMEN (1) Troisième voie (1)

(1) Cocher la case correspondante

ouvert le 28 mai 2024

à GERARDMER

Epreuve de NOTE

Spécialité et/ou option : Bibliothèque
(le cas échéant uniquement)

Numéro d'anonymat
Cadre réservé à
l'administration



3924960768

Humecter, rabattre et coller la partie gommée
OBLIGATOIRE POUR GARANTIR VOTRE ANONYMAT

Dans tous les cas, il faut une méthodologie fiable et un objectif précis, sous peine de s'éparpiller et que les réponses ne soient pas probantes. Parfois, il est bon de s'inspirer d'autres disciplines.

3) Inspirations et partenariats

Dans le domaine de l'évaluation des services, celui du marketing est certainement celui qui a le plus à nous apprendre. Il peut être intéressant, par exemple, de s'inspirer du NPS, le Net Promoter Score : il s'agit d'un indicateur de fidélité, afin de vérifier si les clients sont prêts à recommander un produit ou un service, en votant sur une échelle de 1 à 10.

Certaines bibliothèques vont encore plus loin, à l'image de la Médiathèque d'Orléans, qui a mené, en partenariat avec une association spécialisée dans le design de service, une démarche innovante visant à tester et à inventer de nouvelles pratiques. Le mot d'ordre ici : partir de l'expérience vécue par les usagers.

Il existe donc plusieurs outils et façons de faire pour évaluer l'offre de service des bibliothèques. Malheureusement, ces outils ont tous certaines limites.

II - LES LIMITES DE CES OUTILS

Puisqu'il n'existe pas d'outil parfait, ces façons d'évaluer ne sont pas efficaces à cent pour cent.

Ville de Cultureville

Service : Médiathèque

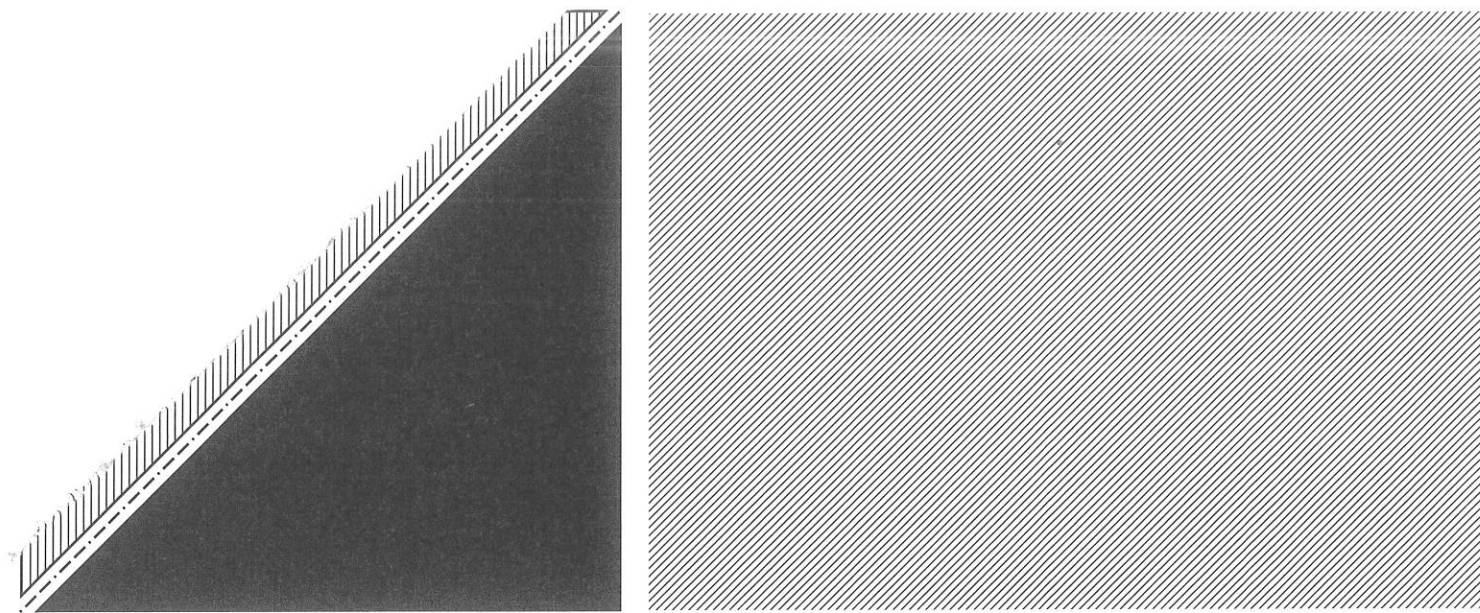
GERARDMER, le 28/05/24

Note à l'attention de Monsieur le directeur
de la médiathèque

Objet : les outils d'évaluation de l'offre de services en bibliothèque.

"Ce qui compte ne peut pas toujours être compté, et ce qui peut être compté ne compte pas forcément". Cette phrase d'Albert Einstein illustre bien le paradoxe lié à l'évaluation des services en bibliothèque.

Si cette évaluation doit être un automatisme, elle se confronte à des obstacles de différentes natures : les bibliothèques territoriales sont souvent perçues comme des "lieux refuge", mais souffrent d'une baisse de fréquentation, surtout après la pandémie de Covid. Les services des bibliothèques universitaires sont intimement liés aux performances académiques des étudiants, mais la révolution numérique peut bouleverser



et équilibre à tout moment.

Comment évaluer efficacement les services des bibliothèques ? Est-il seulement possible de le faire ?

Nous étudierons en premier lieu les différents outils existants destinés à l'évaluation des services en bibliothèque, puis nous nous pencherons sur leurs limites.

I - LES Outils D'ÉVALUATION

Preuve de l'importance de l'évaluation des services en bibliothèque, l'Afnor, Agence Française de Normalisation, propose 3 normes liées à ce sujet :

- la norme iso 2799, Statistiques internationales de bibliothèques ;
- la norme iso 11620, Indicateurs de performance des bibliothèques ;
- la norme iso 16439, Méthodes et procédures pour évaluer l'impact des bibliothèques.

Afin de pouvoir évaluer ces services, il existe plusieurs outils :

L'analyse des chiffres et les enquêtes de satisfaction principalement.

1) les données chiffrées

Le premier moyen d'évaluer les services d'une bibliothèque est aussi le plus simple : il suffit d'extraire les données statistiques du SIGB. Il sera ainsi aisé de connaître :

- le nombre d'usagers inscrits
- le nombre de prêts réalisés
- le taux de rotation du fonds documentaire.

Ces différentes données pourront permettre d'esquisser une première évaluation des services, et de voir s'ils correspondent aux attentes des usagers.

Le comptage de la fréquentation est aussi un très bon indicateur : il permettra de ne pas oublier les visiteurs qui ne sont pas inscrits, ou qui ne font pas d'emprunts régulièrement.

La collecte de données et de chiffres est un premier pas, mais il faudra aller plus loin et questionner la satisfaction des usagers.

2) les enquêtes de satisfaction

De plus en plus de bibliothèques mettent en place des enquêtes, à destination de leurs usagers (ou pas), et ce pour deux objectifs :

- mieux connaître les usagers
- mesurer leur satisfaction, et l'évolution de celle-ci par rapport aux années précédentes.

La Bibliothèque municipale de Lyon, par exemple, réalise ces enquêtes tous les 3 ans.

Ces études peuvent être menées soit par le personnel de la bibliothèque, soit par un prestataire extérieur, en fonction du sujet de l'enquête et de la charge de travail associée.



3924960768

1) Des chiffres à relativiser

Nous avons déjà remarqué que le comptage des usages pouvait largement différer (et même) le nombre des fréquentants. Afin d'avoir un comptage fiable, il conviendrait de s'équiper avec un compteur, parfois très onéreux. Cela peut être un frein dans beaucoup de petits établissements de lecture publique.

Le taux de rotation du fonds documentaire est, lui aussi, à examiner avec la plus grande prudence, car de nombreux facteurs propres à chaque bibliothèque peuvent l'influencer : la durée du prêt, le nombre de documents autorisés à être empruntés, le nombre d'exemplaires d'un même document, etc.

Les chiffres récalcitrés par comptage ou via le SIGB sont donc très importants, mais doivent être toujours relativisés.

2) Les pièges des enquêtes

Afin de mener une enquête de satisfaction avec des résultats probants et exploitables, il y a des pièges à éviter :

- trop s'éparpiller : il faut répondre à un objectif clair, précis, et fixé bien en amont. Les possibilités d'enquête sont rares, et la tentation est forte de vouloir toutes les réponses en un seul questionnaire.

- le public visé par une enquête de satisfaction sera celui qui fréquente la structure. Or, la plus grande exclusion en bibliothèque demeure l'exclusion culturelle. Comment faire en sorte que les publics éloignés ne soient plus intimidés ? Cette question ne trouvera jamais réponse dans des enquêtes remplies par les fréquentants.

Dans tous les cas, les enquêtes sont un outil à utiliser sans excès,

et toujours en totale collaboration avec le personnel de l'établissement.

Même si la plupart des bibliothèques ont une bonne image pour leurs usagers, et que les questionnaires de satisfaction sont souvent très encourageants, nous allons voir que cette belle image peut être en frein à l'évaluation de ses services.

3) L'image des bibliothèques

Les bibliothèques sont le premier équipement culturel en France.

Sylvie Robert, parlementaire auteure de la proposition - devenue loi - sur les bibliothèques, souligne le fait que les maires "sont très attachés [...], il y a une puissance symbolique extrêmement forte attachée à une bibliothèque". Cette question de la valeur des bibliothèques, et donc de l'évaluation de leurs services, est donc "politique avant tout", ce qui peut biaiser fortement les résultats et les attendus d'une politique d'évaluation.

En plus de la portée symbolique conférée par les élus, les bibliothèques bénéficient d'un biais de perception de ses usagers, qui peut fausser l'évaluation de ses services. Selon le spécialiste du marketing Joseph R. Matthews, on y retrouve un "effet apple pie" : les usagers ont tendance à donner d'excellentes évaluations aux bibliothèques, qu'on aurait peine à critiquer car elles offrent un service gratuit qu'on a envie de remercier.

Il existe donc de nombreuses façons d'évaluer les services d'une bibliothèque, et de nombreux outils pour le faire. Même s'ils ont leurs limites, leur efficacité ne peut être remise en question.

Peut-être que la solution pour une évaluation juste est la participation des usagers au processus d'évaluation ? En un temps où l'appropriation des espaces est toujours plus partagée par tous, privilégier l'observation et les faits des usagers pourrait être la façon la plus pertinente de faire.