

# Prendre la mesure de sa bibliothèque

définir, mesurer, démontrer,  
communiquer...



enjeux

histoire

méthodologie

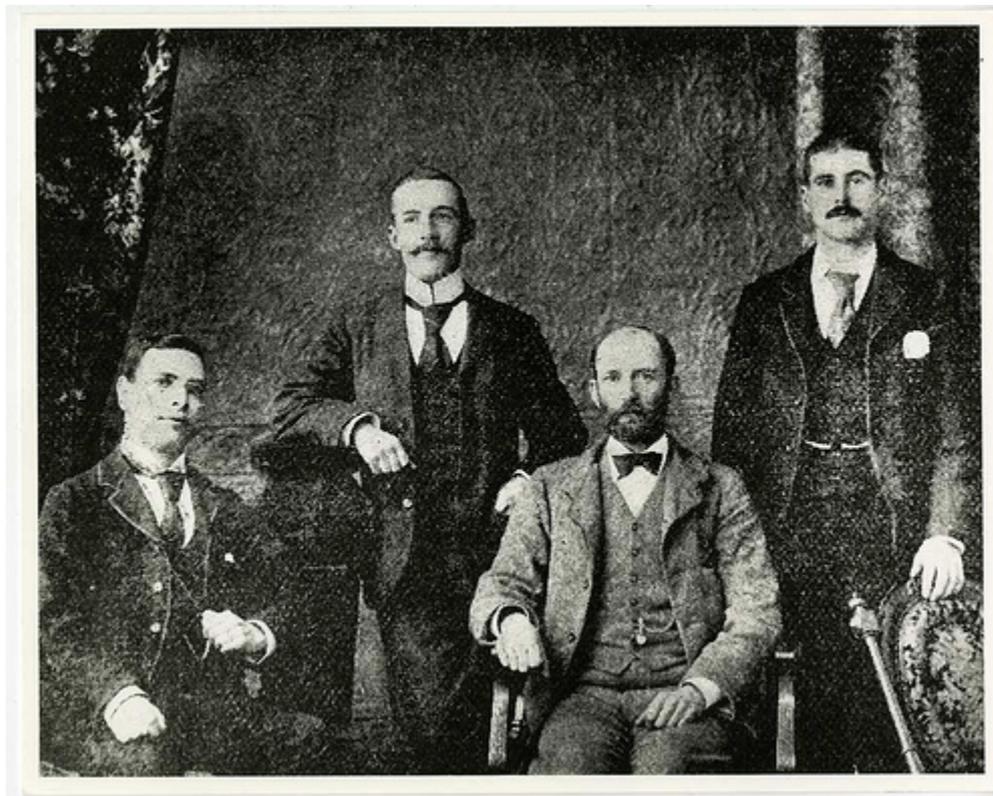
normes

qualité

communication (narrative)

perspectives

Un temps, passé, où la légitimité de la bibliothèque n'était pas questionnée



Un temps de concurrence avec d'autres services



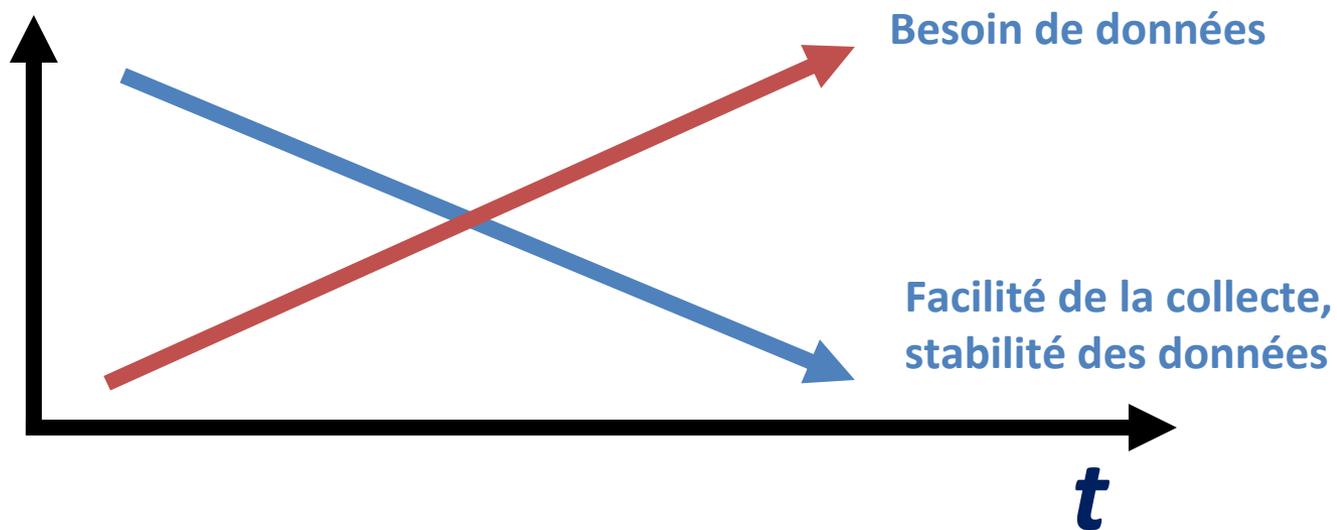
Quelle image de la bibliothèque souhaitons-nous donner ?



Il ne s'agit plus de mesurer l'évolution quantitative d'une offre et de services qui, intrinsèquement, changent peu.

Il faut mesurer les changements dans les caractéristiques de l'offre et dans les services eux-mêmes.

## L'enjeu de la collecte



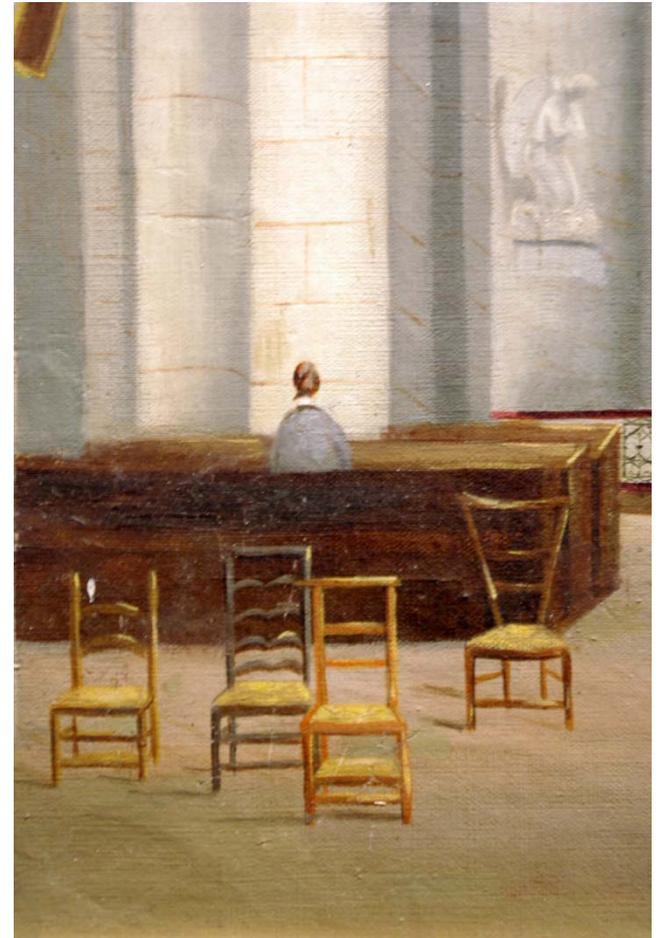
Une tradition de comptage dans les bibliothèques  
qui rencontre le développement de la culture du  
résultat et de ses outils dans l'appareil d'état



Plus qu'une ligne directrice, un enchevêtrement de temps, d'initiatives, d'étapes, qui font progresser la notion d'évaluation dans les bibliothèques



La prise en compte, finalement récente, des publics

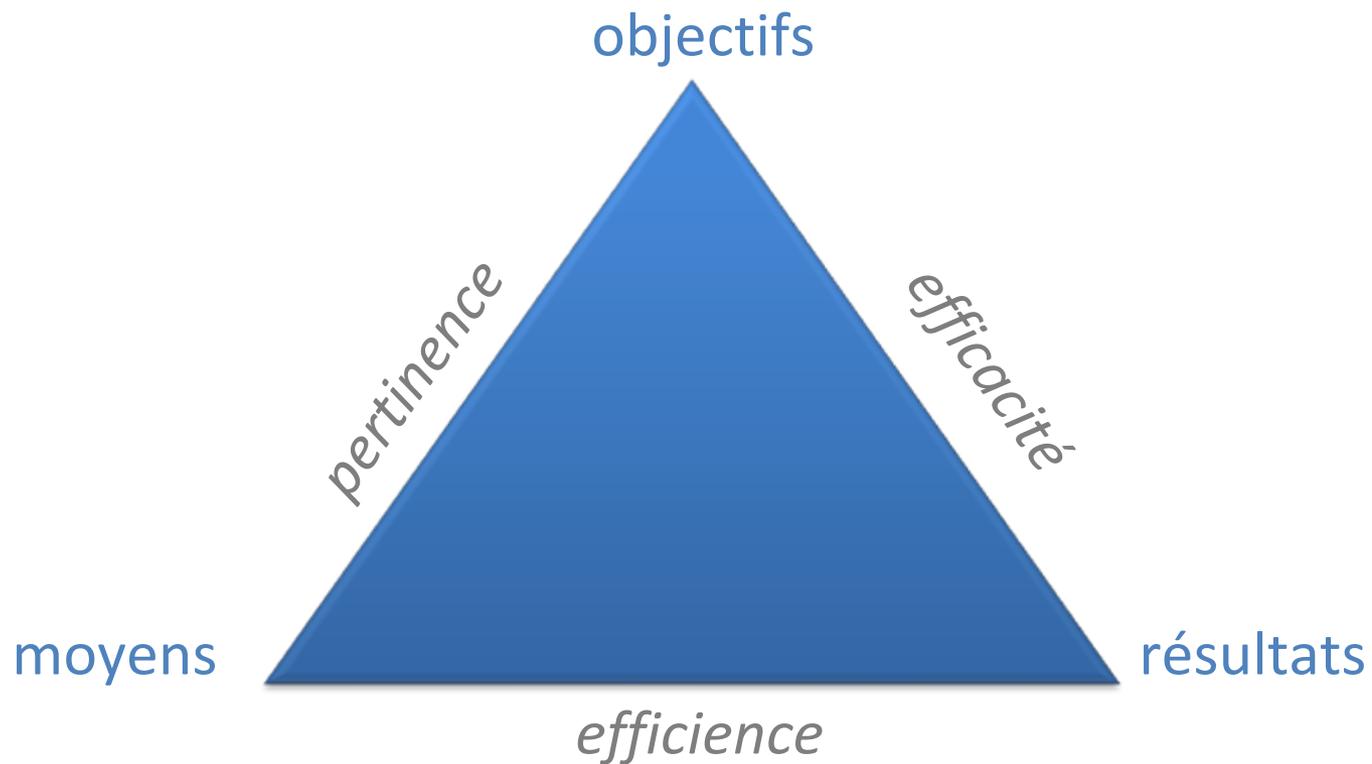


## Une définition officielle de l'évaluation

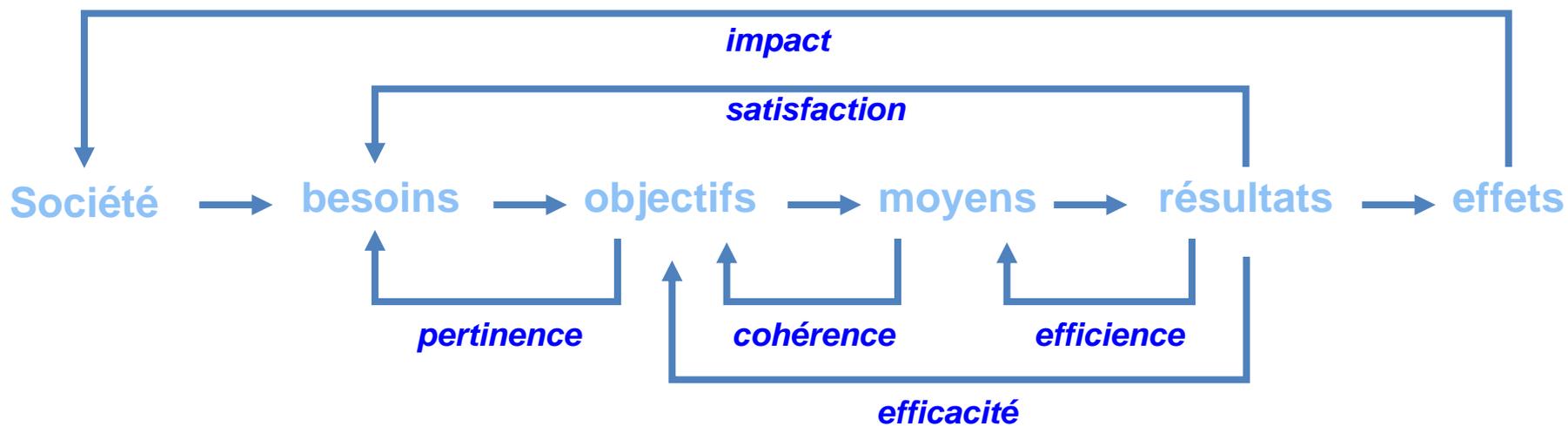
« L'évaluation d'une politique publique, au sens du présent décret, a pour objet d'apprécier [...] l'efficacité de cette politique en comparant ses résultats aux objectifs assignés et aux moyens mis en œuvre »

Décret 98-1048

## Le triangle magique



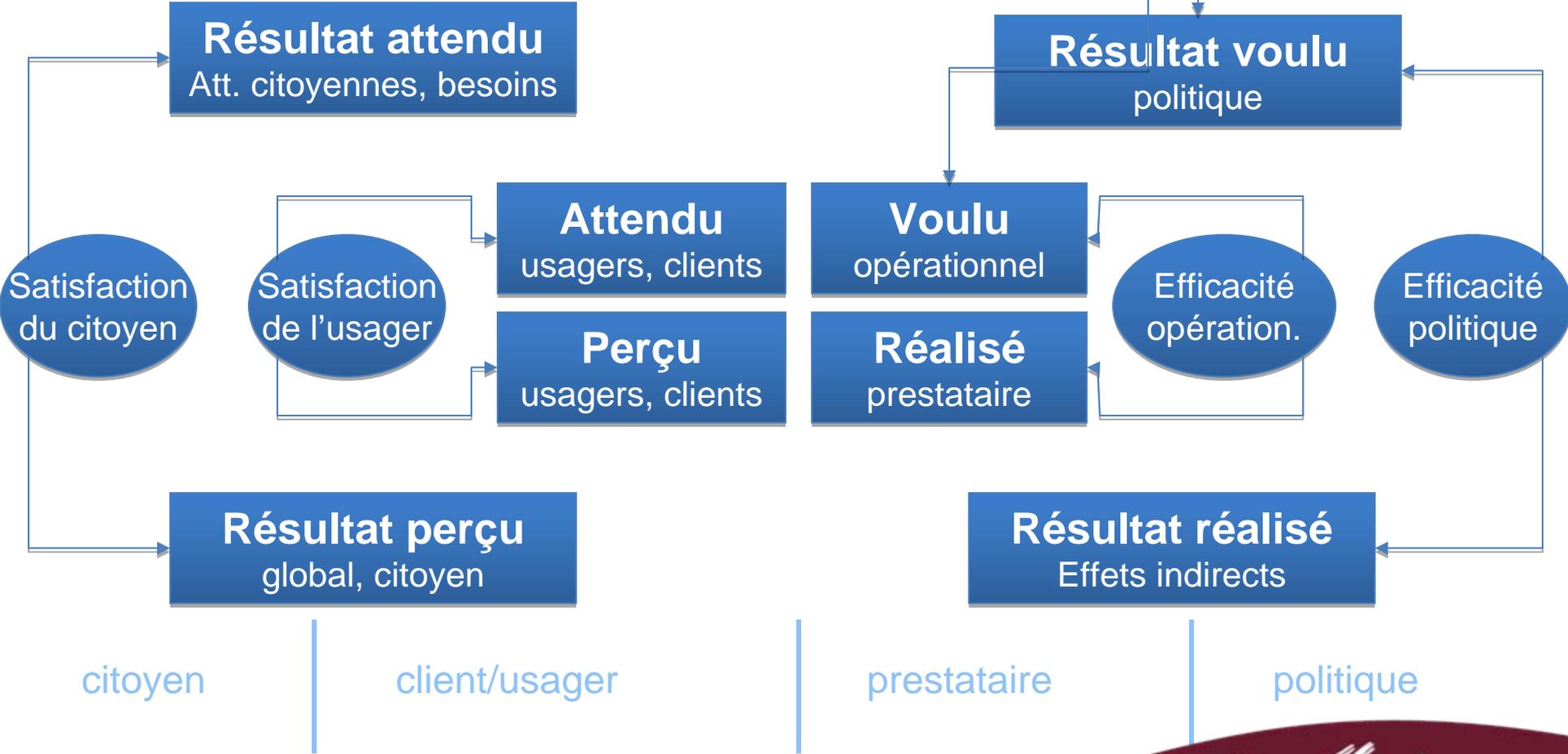
Des modèles plus complexes...



# méthodologie

... voire très complexes

Contraintes réglementaires, économiques



## Deux approches des indicateurs

Définition technique : quantifié, l'indicateur mesure la réalisation de l'objectif précédemment défini et permet d'apprécier l'atteinte d'une performance le plus objectivement possible.

Définition « politique » : mesure que des acteurs, parties prenantes d'une organisation aux objectifs explicités ou contractualisés, se sont accordés à utiliser pour rendre compte d'un niveau de réalisation ou d'une évolution, en vue de contribuer au diagnostic ou à l'amélioration des performances.

› La normalisation suppose :

- du temps
- le consensus
- du recul

› Alors que les bibliothèques évoluent :

- vite
- dans des directions différentes
- de façon expérimentale

## Les normes : un cadre, des outils



Un paysage normatif qui s'est complexifié avec le temps :

- statistiques
- indicateurs
- bâtiments
- impact
- archivage du web



Qualité et performance publique, deux concepts différents,  
souvent mêlés, souvent opposés

La qualité, centrée sur les processus  
centrée sur le client  
modalité de management

La performance publique, centrée sur l'action publique  
centrée sur les objectifs  
levier d'évolution des organisations

qualité

## Qualité ou performance publique : la question de l'identité du service



# Charte Marianne

**Pour un meilleur  
accueil**



- 1 Un accès plus facile à nos services
- 2 Un accueil attentif et courtois
- 3 Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé
- 4 Une réponse systématique à vos réclamations
- 5 À votre écoute pour progresser

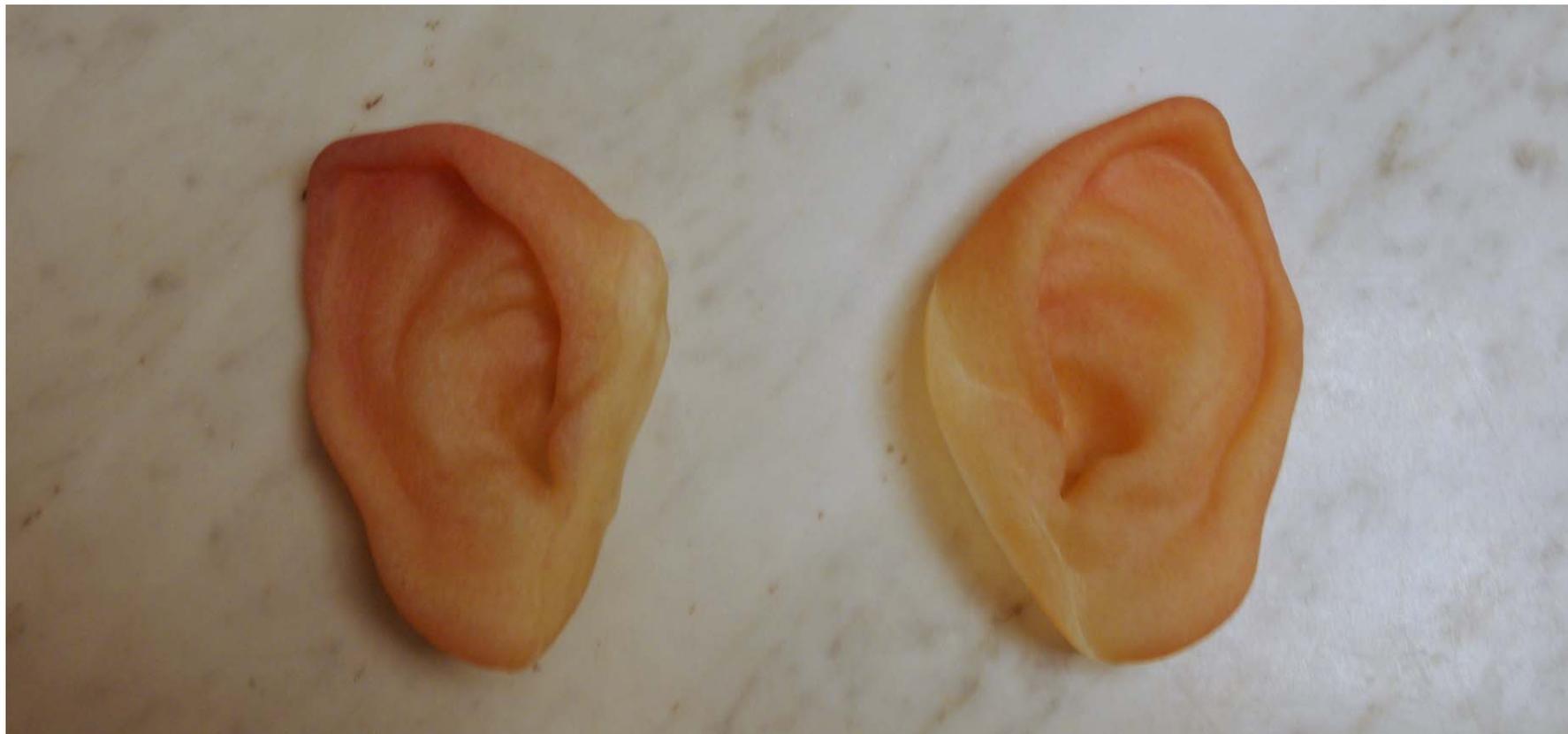
Nous prenons **5 engagements** pour mieux vous **servir**

# Communication (narrative)



A qui s'adresse-t-on ?

Quelle histoire raconte-t-on ?



## Combiner « l'histoire » et les arguments clés



perspectives

L'avenir pousse en Anjou ! [www.cg49.fr](http://www.cg49.fr)



« La fragmentation du système d'information statistique »



# perspectives



Des collègues capables de penser la bibliothèque sous l'angle de la mesure

## Des pistes nouvelles, récentes ou renouvelées

- Quels espaces pour quels services
- la place de la bibliothèque dans le processus d'apprentissage
- l'impact social des bibliothèques
- les services numériques
- ...

MERCI

