

# Des moyens aux objectifs

« Évoluer d'une culture de moyens à une culture d'objectifs et de responsabilités », tel est le cadre défini par la LOLF du 1<sup>er</sup> août 2001, renforcé ensuite par la LRU du 10 août 2007.

De fait, tout service public est tenu de mesurer la qualité et la performance de ses activités puis d'en produire les résultats. La complexité du concept de qualité, tel que défini dans les bibliothèques, est liée d'une part à la déontologie spécifique de la profession, mais également à une approche normative forcément plurielle.

Évaluer en bibliothèque, c'est d'abord vérifier le bien-fondé de la politique de l'établissement, en mesurer les performances, et enfin identifier les problèmes et corriger le tir si nécessaire.

Dans ce domaine, les indicateurs ne manquent pas : outre les outils institutionnels et les normes internationales (ISO 11620 et 2789), l'ESGBU (voir article p. 7) et les rapports de l'Inspection générale des bibliothèques sont des sources de premier ordre, dès qu'il s'agit d'évaluer selon des critères formels, objectifs et chiffrés.

De même, l'enquête sur les ressources électroniques (ERE) « a pour objectif d'établir un recensement aussi exhaustif que possible des actions menées par les établissements en matière d'acquisition de ressources électroniques payantes spécialisées », puis de produire des statistiques de consultation et, enfin, d'analyser les coûts induits.

Chargée d'un plus large périmètre d'investigation, l'Agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur, née avec la loi relative aux libertés et responsabilités de l'université, est une instance administrative partie prenante, elle aussi, d'une démarche qualité.

Il convient de citer également les nombreux outils de proximité largement répandus en bibliothèque, tels que les tableaux de bord, statistiques ou enquêtes de satisfaction réalisées auprès des usagers, propres à chaque établissement, qui sont autant d'enquêtes de terrain uniques.

On peut certes évaluer les services offerts par un organisme documentaire à travers ses collections, son fonctionnement propre et son personnel, mais comment en estimer la qualité et comment restituer l'appréciation de ses usagers ?

C'est sur cette approche qu'a été conçu le questionnaire LibQual ++<sup>1</sup> (voir article p. 16). Développé par l'Association of Research Libraries en 2000, ce sondage a été, depuis, expérimenté dans de nombreuses bibliothèques. Cette politique de qualité des services a été portée par l'association LIBER puis parrainée par l'ADBU.

Adopté en 2008 par près de vingt services documentaires français<sup>2</sup>, il est composé d'une cinquantaine de questions autour de plusieurs thématiques : les collections, les locaux, le personnel, l'accueil et les services. Conçue pour améliorer la qualité du service rendu aux usagers, l'enquête est disponible sur le web.<sup>3</sup> Il s'agit d'évaluer le degré de satisfaction des usagers relatif aux services proposés en bibliothèque.

On peut s'en féliciter, les bibliothèques ne se contentent pas d'analyser la rotation de leurs collections ! Les seuls critères quantitatifs se révèlent insuffisants. Malgré la difficulté et, il faut bien le dire, parfois l'aridité d'une évaluation, elle demeure néanmoins un exercice indispensable pour les bibliothèques désireuses de s'engager résolument dans une politique de qualité.

Marie-Pierre Roux

Département des services aux réseaux  
 [roux@abes.fr](mailto:roux@abes.fr)

<sup>1</sup> Voir le site : [www.libqual.org](http://www.libqual.org)

<sup>2</sup> LibQual.fr est un regroupement d'établissements francophones participant à l'enquête LibQual++.  
Ce groupe de travail propose une liste de diffusion et un wiki.

<sup>3</sup> Questionnaire disponible à cette adresse : <http://libqual-fr.pbworks.com>