

MODE D'EMPLOI

par Cécile Touitou

LA BIBLIOTHÈQUE « LIQUIDE »

Les bibliothèques sont dans le monde, non pas en tant que structures statiques et immuables, mais comme actrices dynamiques qui, en partie, se recomposent selon les besoins et les attentes de la société. Comme toute institution qui interagit avec le public, elles occupent une place changeante qui s'incarne à l'intersection de ce qu'elles offrent et de ce que le public vient y chercher, autour d'un socle fixe ancré dans la collection. Mais cette offre dépend aussi beaucoup de ce qui existe par ailleurs en termes d'espaces, d'offre culturelle, de contenus, de services sociaux, etc. Une bibliothèque en France a peu à voir, on le sait, avec une bibliothèque en Colombie, ou aux États-Unis. Ainsi, on pourrait dire qu'il n'y a pas deux bibliothèques identiques dans la mesure où à chaque fois, elles s'incarnent dans un territoire, à la rencontre d'un public, dans un contexte économique, social et culturel différent. Est-ce en cela qu'elles illustrent aussi la théorie de la « modernité liquide » chère à Zygmunt Bauman¹, étant elles aussi des institutions caractérisées par la fluidité et le changement constant, devant s'adapter à un environnement en mutation en redéfinissant leurs services et leur rôle face aux transformations technologiques et sociétales ? Comment décrire, mesurer, évaluer une telle structure qui, comme les Barbapapa de notre enfance, peut se transformer en n'importe quelle forme nécessaire pour résoudre un problème ou s'adapter à une situation ? Tantôt bibliothèque patrimoniale, médiathèque, tantôt tiers-lieu, centre social, lieu d'aide au devoir, etc.

Dévoiler ce que les chiffres masquent

« La nature du lien que les chiffres entretiennent avec la réalité pose question. »²

Mais revenons à ce qui caractérise la bibliothèque, son plus petit dénominateur commun : la collection. Même là, que de questions ! Qu'y a-t-il de commun entre une BD de trente pages dévorée en vingt minutes et un traité de philosophie sur lequel on peine des semaines durant ? Pour le lecteur, une différence de temps investi et de matière grise mobilisée (encore que) ; pour la

1. Simon Tabet, « Du projet moderne au monde liquide. Entretien avec Zygmunt Bauman », *Socio - La nouvelle revue des sciences sociales*, 2017, n° 8, p. 33-56. En ligne : <https://doi.org/10.4000/socio.2707>

2. Anaïs Henneguelle et Arthur Jatteau, *Sociologie de la quantification*, Paris, La Découverte, 2021 (coll. Repères).

bibliothèque, on pourra comparer le coût d'achat relatif des deux ouvrages, le métrage linéaire occupé, la charge au sol engagée, et pour le prêt, chaque transaction d'emprunt comptera pour une unité. Cependant, si les premiers éléments factuels sont relativement « incontestables », la mesure de la circulation du document pose aussi nombre de questions. Que mesure-t-elle ? Une lecture effective ? partielle ? ou aucune lecture (bien des livres étant rendus à temps dans les bibliothèques sans que le lecteur n'ait trouvé le temps de l'ouvrir) ? Une manutention de l'ouvrage impliquant du temps de travail, de la fatigue, de la gestion ? Au-delà du simple enregistrement de la transaction dans le module du système de gestion de bibliothèque, comment mesurer l'impact de cet emprunt en termes de crainte de ne pas le rendre à temps, ou de bonheur de lecture ; de culpabilité de l'avoir perdu, ou de joie de l'apprentissage, etc. ? Et dans ces conditions, pourquoi faire de l'indicateur de prêt la pierre angulaire de l'évaluation de l'activité en bibliothèque, tant il est susceptible de recouvrir des réalités différentes ? En effet, la quantification des prêts pensée à l'époque où on lisait un livre du début à la fin ne devient-elle pas totalement obsolète dans les bibliothèques universitaires où la plupart des ouvrages (majoritairement collectifs) sont lus au chapitre ? Que dire alors des consultations électroniques ? Quel indicateur^{*3} et quelle granularité adopter pour rendre compte de l'activité de lecture (le livre lu, le chapitre, la page HTML vue, le PDF téléchargé, etc.) ?

Derrière un chiffre, une réalité à facettes

L'objet de cet ouvrage est de revenir sur les données chiffrées disponibles en bibliothèque qui nous parlent de son activité, de sa performance, voire de son impact.

Ces données sont multiples et de tous ordres. La multiplication des outils de gestion de la bibliothèque, depuis le compteur d'entrées jusqu'aux journaux de logs, en passant par les systèmes de gestion de bibliothèque, a généré une multiplication de données produites automatiquement, ce que la norme ISO 16439 et le livre blanc de la commission Afnor⁴ Qualité - Statistiques et évaluation des résultats⁵ appellent les « données induites »⁶. Que peut faire le ou la bibliothécaire de tous ces chiffres ? Lesquels doit-il ou doit-elle choisir ?

3. [NDÉ] Les termes suivis d'un astérisque (à leur première occurrence) sont présentés dans le glossaire en fin d'ouvrage.

4. [NDÉ] Pour les sigles et acronymes, voir la liste en fin d'ouvrage.

5. Nadine Delcarmine *et al.*, Afnor/CN46-8 Qualité - Statistiques et évaluation des résultats, livre blanc « Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ? », février 2016. En ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65997-qu-est-ce-qui-fait-la-valeur-des-bibliotheques-livre-blanc.pdf>

6. La norme ISO 16439 distingue les données induites, sollicitées et observées. Voir le glossaire.

Que lui donnent-ils à voir de l'activité, de la performance ou de l'impact de sa bibliothèque? Avant de se lancer dans la frénésie de la collecte du chiffre, ne faut-il pas savoir d'abord ce que l'on veut faire, ou faire dire à ce chiffre? Ce n'est pas forcément parce qu'un chiffre est produit qu'il faut forcément le collecter, le compiler et le partager, car si certaines des données produites par les outils de gestion de la bibliothèque sont totalement factuelles, d'autres sont des constructions qui recouvrent des réalités floues dont il est nécessaire de prendre en compte les modalités de leur construction pour les utiliser à bon escient.

Par exemple, les bibliothécaires compilent rigoureusement le nombre des prêts réalisés dans l'année: plus le chiffre est important, plus le professionnel est satisfait (en principe); pourtant, à l'autre bout de la chaîne, l'utilisateur constate que dans cette bibliothèque où les rayonnages sont vides, il peine à trouver le titre qu'on lui a recommandé, car tous les exemplaires sont en prêt! Qu'est-il alors intéressant de compter, les prêts ou les demandes non satisfaites, dans la mesure où ce sont des vases communicants?

Insatisfaits de l'imperfection de mesures d'activité, trop bibliocentrées, les bibliothécaires pourront alors tenter d'évaluer les impacts potentiels de l'utilisation des services, des espaces et des collections de la bibliothèque, non seulement en termes de résultats attendus par les professionnels mais aussi en termes de conséquences imprévues, voire négatives qui se donnent à voir à une observation plus... «mesurée».

Les biais de la quantification

La manière dont les données sont choisies, collectées et analysées influence grandement leur interprétation et leur fiabilité. Éclaircir le contexte de leur production permet de comparer des données comparables! En ce sens, il sera également important de constamment critiquer les données et leur utilisation, en reconnaissant les limites et les possibles biais dans leur production, avant même de parler de leur interprétation.

Le taux d'inscrits

Le taux d'inscrits est par exemple un indicateur qui compare très souvent des éléments non comparables d'une collectivité à l'autre.

Qu'y a-t-il de commun entre deux bibliothèques qui revendiquent 10 000 inscrits dans leur fichier de lecteurs quand l'une est le seul équipement de lecture publique dans un rayon de plusieurs dizaines de kilomètres, et l'autre est au centre d'un maillage dense de bibliothèques au sein d'une communauté d'agglomération où circulent inscrits de la commune et hors

commune; quand l'une purge son fichier régulièrement, et l'autre ne l'a pas fait depuis des années; quand l'une propose une carte « famille » et l'autre une pour chacun des lecteurs emprunteur quel que soit son âge; quand l'une autorise le prêt illimité de livres pour deux mois et l'autre un nombre restreint d'emprunts simultanés pour une durée de quinze jours seulement? Dans ces conditions, comment évoquer le taux d'inscrits, ou le nombre de prêts par lecteurs? Et si les deux équipements affichent 20 % d'inscrits actifs, quelles réalités différentes ce chiffre étalon recouvre-t-il?

Pour essayer de se prémunir de ces biais, il semble indispensable de ne pas uniquement collecter les données qui confortent le bibliothécaire dans la vision qu'il a de l'activité de sa bibliothèque, mais d'observer des données qui reflètent l'expérience de l'utilisateur (par exemple l'indisponibilité des ouvrages pouvant être mesurée via les réservations). Le biais de confirmation représente le risque le plus important qui se cache derrière chaque effort, même animé des meilleures intentions, de réaliser des mesures.

Mesurer les impacts

On le sait, ce qui caractérise l'impact d'une action est qu'il peut être positif ou négatif, direct ou indirect (directement au profit du bénéficiaire, ou de ses proches, de sa famille, de son quartier, de la société!), attendu ou inattendu (il s'agit là des impacts inattendus de la présence d'une bibliothèque dans un quartier, citons par exemple l'apaisement du quartier, l'implantation de certains commerces, etc.), immédiat ou différé (on parle ici des effets à moyen ou long terme d'une lecture, d'une conférence, ou d'une rencontre permise par la visite en bibliothèque!). Afin de disposer de données sur les impacts inattendus, indirects et différés de l'activité de la bibliothèque, il faudra être à même de collecter des mesures qui ne seront peut-être pas celles qu'on aurait tendance à étudier généralement, les plus faciles à collecter, des données quantitatives produites automatiquement!

Le biais d'échantillonnage

Il va de soi que les données qui ne sont pas représentatives ne peuvent pas fournir des enseignements valides ou généralisables. Pourtant, ce biais est très présent, et de nombreuses enquêtes sont menées en oubliant de neutraliser le biais d'échantillonnage ou biais de sélection, qui fonde l'analyse sur les résultats issus d'un échantillon de données non représentatif de la population de référence. Cela peut se produire intentionnellement ou non, en raison de la méthode de sélection des données. On tirera alors des conclusions sur l'analyse d'une partie du fonds, ou sur l'usage effectif d'une partie seulement de

la population à desservir, sans tenir compte des ouvrages qui ne sont jamais empruntés, ou des personnes qui ne sont jamais venues, ce qui peut donner une image biaisée des préférences de la totalité des usagers potentiels.

L'évaluation, c'est politique !

On le voit, collecter des données en bibliothèque est hautement politique en raison des implications sociales, culturelles, économiques et éthiques de la démarche. Les choix concernant les types de données à collecter et les indicateurs à mesurer refléteront principalement, si on n'y prend pas garde, les priorités et les missions des bibliothèques suggérées par les tutelles ou les gestionnaires, dans une optique bibliocentrée, et affecteront en conséquence la manière dont les ressources seront allouées et les aspects des services de la bibliothèque qui seront mis en avant. On peut utilement se référer à la situation des bibliothèques britanniques pour mesurer les travers que peut entraîner un dévoiement idéologique de l'évaluation à des visées de réduction budgétaire⁷ et de démantèlement d'un réseau de lecture publique quand les critères d'obsolescence recherchés (*a priori*) avaient principalement mis en avant la baisse des prêts, en ignorant la fréquentation, sans se donner le temps de l'observation et de l'analyse de mutations non mesurables via les indicateurs traditionnels, dans l'idée qu'«on ne trouve que ce que l'on cherche».

Évaluer, c'est comparer

La quantification a souvent pour but direct ou indirect la comparaison. Est-ce que j'ai progressé par rapport à l'année dernière ? Comment je me situe par rapport à mon voisin ? Si les comparabilités diachroniques et synchroniques constituent effectivement une des raisons principales de la collecte du chiffre, on peut là aussi s'interroger sur la nature des chiffres à rechercher. Faut-il collecter des chiffres bruts, et viser des projections toujours plus hautes, comme dans les exemples qu'évoque Nathalie Clot dans sa contribution qui présente les projections budgétaires pour les bibliothèques universitaires ? Une réflexion visant à garantir des chiffres moyens rapportés aux usagers à desservir (par exemple le budget d'acquisition par étudiant, plutôt que les budgets totaux) ne serait-elle pas une ambition plus vertueuse en matière de politique publique, en préservant un service, a minima constant, à tous les usagers ?

7. Adèle Zwilling, « Chapitre 3. Statistiques d'activités des bibliothèques : des armes à double tranchant », dans Cécile Toutou (dir.), *Bibliothèques publiques britanniques contemporaines : autopsie des années de crise*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, 2020 (coll. La Numérique). En ligne : <https://doi.org/10.4000/books.pressesensib.11882>

Cependant, il est nécessaire de préserver un socle commun à la description de nos activités. Cette préoccupation remonte à plus de 70 ans ! On lira avec grand intérêt cet article de 1965 relatant la naissance de la normalisation en matière de statistiques en bibliothèques : « En 1951, la Conférence générale de l'Unesco avait adopté, à sa sixième session, une résolution recommandant de rechercher “les normes et critères... pour améliorer la comparabilité internationale [des] statistiques dans les domaines de l'éducation, de la science et de la culture”. »⁸

Évaluer, c'est décider

Enfin, n'oublions pas que l'évaluation, dans la mesure où elle permet de se comparer soi-même dans le temps, et avec des partenaires dont l'activité est proche, peut être un puissant levier de prise de décision : en fonction des résultats, on continue, on change, on arrête ? Un article récent⁹ revenait sur les vertus de l'approche *evidence-based* ou encore *data-driven librarianship*, fort répandue outre-Atlantique qui consiste à « fonder les actions, ou plus largement le pilotage de la bibliothèque, à la lumière des “preuves” ou des usages attestés par les statistiques collectées par le SIGB ou autre outil de collecte des usages. »¹⁰

PRÉSENTATION DE L'OUVRAGE

Le présent ouvrage dans la collection « La Boîte à outils » réunit des contributions de collègues impliqués dans la gestion de ces données « induites » générées automatiquement par nos différents systèmes de gestion. Il se conclut par des contributions émanant d'auteurs plus éloignés du monde des bibliothèques qui, par leurs contributions, éclairent nos pratiques.

Nathalie Clot introduit la réflexion avec un article facétieux, mais salubre, voire prophétique sur la tyrannie du chiffre et nous invite à faire un pas de côté en gardant à l'esprit le sens de la mesure, et des ordres de grandeur.

Harmoniser les instruments de mesure, collecter des statistiques, archiver des séries statistiques, c'est ce dont se préoccupent les deux ministères de tutelle qui présentent ici, dans les contributions respectives de Guillaume

8. Marie-Thérèse Dougnac, Boris Raymond et Claude Royneau, « La normalisation internationale des statistiques de l'édition de livres et de périodiques », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1965, n° 3, p. 73-90. En ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1965-03-0073-002>

9. Odile Jullien Cottart et Cécile Touitou, « Traduire et analyser l'activité en bibliothèque : nouveaux outils et évolutions des pratiques d'évaluation : entretien croisé avec Odile Jullien Cottart et Cécile Touitou », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2021-2. En ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2021-00-0000-055>

10. *Ibid.*

Hatt et de Marianne Esclangon, les modalités de collecte des chiffres d'activité depuis des dizaines d'années et la façon dont les statistiques collectées ont évolué récemment pour refléter l'évolution des missions des bibliothèques municipales et universitaires. En complément, Nelly Sciardis, en charge de la commission Pilotage et Évaluation de l'ADBU, évoque la démarche de comparaison des indicateurs d'activité des bibliothèques universitaires européennes, qui a donné lieu à la troisième édition d'un rapport à l'automne 2024¹¹.

Nawale Lamrini, déléguée à la protection des données à Sciences Po, rappelle de son côté quelles sont les règles à respecter pour garantir la protection des données personnelles des usagers des bibliothèques sans pour autant priver les professionnels de données permettant de mieux dimensionner leurs services.

Plusieurs contributions sont consacrées au calcul de la fréquentation, que ce soit dans un établissement hors norme comme la Bibliothèque publique d'information (Bpi), ou dans un département comme le Val-d'Oise. Le calcul du nombre de visites que reçoit un établissement ou un réseau présente de nombreux intérêts comme l'expliquent Damien Day pour la Bpi, Laurence Favreau et Laëtitia Vacca pour le Val-d'Oise, au titre desquels la mesure de l'attractivité d'un lieu que l'on peut mettre en regard avec les autres lieux publics que gèrent les collectivités, d'un stade sportif à un musée. Fabienne Prosmans et François Renaville rendent compte de l'expérience de pilotage des réservations de place avec l'outil LibCal dans le cadre particulier d'une bibliothèque universitaire de l'Université de Liège.

Le département des Côtes-d'Armor a pour sa part engagé une démarche open data dès 2014, à laquelle la Bibliothèque départementale a été intégrée en 2016 en libérant ses données d'activité sur le portail dédié. Au-delà de la simple mise en ligne, c'est toute une dynamique autour des données qui a été créée et que nous présente en détail Hélène Bert.

La partie 3 est consacrée à l'analyse des données relatives aux collections électroniques et imprimées.

Rachid Aliouat présente l'énorme travail d'analyse et de segmentation des millions de lignes de logs déposées par les utilisateurs du réseau de l'Université de Lille. Que faire de ces données et en quoi permettent-elles de mieux comprendre les besoins des étudiants et enseignants en fonction de leurs disciplines ? Dans le réseau de la Bibliothèque municipale de Lyon, l'enjeu est de piloter au plus près les collections imprimées en fonction des bibliothèques de quartier, de leurs fonds, voire de leurs segments. Benjamin Luzet nous détaille

11. Éric Anjeaux [Six et Dix] et ADBU, *Indicateurs des bibliothèques universitaires européennes. La situation des bibliothèques universitaires françaises par rapport aux autres pays européens*, 3^e éd., 2024, Zenodo. En ligne : <https://doi.org/10.5281/zenodo.7113878>

cette politique documentaire dont la finesse a pu se déployer tout en préservant la cohérence d'ensemble et la soutenabilité du système. S'en dégage une typologie des bibliothèques en fonction des traces d'usages laissées par les lecteurs !

Dans le département des Côtes-d'Armor, une politique très savante, présentée par Laure Perrault, a été déployée pour comprendre les besoins des usagers, et des bibliothèques desservies entre fonds des bibliothèques du réseau et fonds départementaux, dans un contexte où le niveau d'expertise des parties prenantes peut être très variable.

Cependant, la vie d'un ouvrage de bibliothèque se déroule également dans les salles de lecture. Cécile Toutou témoigne de l'intérêt de mener des semaines tests de la consultation à l'heure de la transformation des usages qui se déroulent dans les salles de lecture.

La dernière partie du livre revient sur la façon dont il est possible d'appréhender ces parcours, ces traces, ces consommations en essayant d'approcher des typologies d'usagers qui pourront être construites *a priori*, ou *a posteriori*, comme le démontre la contribution de Jean-Philippe Galan sur les principes de la segmentation.

Enfin, l'ouvrage dresse six portraits de bibliothèques, présentées selon des angles différents qui illustrent la variété des analyses que l'on peut mener à partir des mêmes données, qui viennent prolonger les contributions des parties précédentes en fournissant des exemples de comment faire parler les données.

Une interview du fondateur de Cyberlibris, Éric Briys, fournit des exemples concrets de l'application de ce principe de segmentation introduite dans les fonctionnalités d'un outil de gestion et de valorisation des fonds.

Pour finir, le Mémento permet de revenir sur toutes les étapes évoquées dans les différentes contributions qui sont autant de briques permettant de construire un baromètre des usages dont les grandes étapes de mise en œuvre sont rappelées dans un ordre chronologique.

*

En somme, l'usage des données en bibliothèque est un exercice plus délicat qu'il n'y paraît, qui nécessite une réflexion approfondie sur la nature des chiffres recueillis. Il est impératif de reconnaître que derrière chaque donnée se cache une multitude de réalités complexes, et que l'acte de mesurer ne doit pas se réduire à une simple collecte de nombres. Les bibliothécaires doivent donc faire preuve de discernement pour choisir les indicateurs les plus pertinents, ceux qui reflètent véritablement l'activité et l'impact de leur établissement. En outre, il est important de rester vigilant face aux biais potentiels et

de s'assurer que les données collectées sont représentatives et significatives. En définitive, la valeur des bibliothèques ne se limite pas à leurs statistiques; elle réside dans leur capacité à enrichir, voire à changer la vie des usagers et à contribuer au bien-être de la communauté qu'elles desservent.

C'est ce parcours sur la carte des données que nous vous invitons ici à entamer.