

International Standard Organization (ISO). Norme internationale 11620, "Information et documentation – Indicateurs de performance des bibliothèques", 1998

Jouguet Suzanne, (2008). Evaluer et mesurer le rôle des bibliothèques universitaires. In BBF, t. 53 N°3, p. 22-28

Kupiec Anne, dir, (1994). Bibliothèques et évaluation, Paris, Editions du Cercle de la librairie

Moore Nick, (1989). Comment mesurer l'efficacité des bibliothèques publiques : projet de manuel. Programme général d'information et Unisist, Paris, Unesco, 1989

Renard P-Yves, (2008). La normalisation des statistiques et des indicateurs : de l'inventaire à l'évaluation. In BBF, t. 53, N° 3, p. 29-34

Renoult Daniel, (1987). Du bon usage du tableau de bord, In Bulletin de l'ABF, n° 136, p. 27-28

Zanier Florence, (1995). Elaboration d'un tableau de bord: comment évaluer un centre de documentation, Paris, ADBS

général nous fait cependant prendre conscience des moyens et méthodes qui existent, et de la volonté et des efforts qui nous incombent, de favoriser leur utilisation, et de contribuer ainsi au besoin de changement.

Références bibliographiques

Ali-Pacha Fatma-Zohra, (2004). *Les bibliothèques dans l'enseignement supérieur algérien : état des lieux*. In Les Cahiers du CREAD, N° 70, p. 87-105

Bacouche, Sadek (2006). Efficacité et efficience de l'enseignement supérieur en Algérie. In Les Cahiers du CREAD, N° 77, p. 79-95

Bizimana Bernard, (1995). *L'évaluation des bibliothèques universitaires, théorie et pratique*. In Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur, sous

la direction de B. Calenge et al, Montréal, Presses de l'Université du Québec, p. 423-434

Carbonne Pierre, dir, (2002). *Construire des indicateurs et tableaux de bord*, Paris, Lavoissier, Enssib,

Chevalier B, Doré D, Sutter Eric, (1991). *Guide pour la gestion d'un centre d'information documentaire*, Paris, ADBS

Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur, publié sous la coordination de Bernard Calenge ; Sylvie Delorme ; Jean Michel Salaün dir et al collab, (1995). Montréal, Presses de l'Université du Québec

Giappiconi Thierry, (2008). *Les dimensions politiques et stratégiques de l'évaluation en bibliothèque*. In BBF, t. 54, N°3, p. 6-20 [en ligne]<<http://bbf.enssib.fr>> consulté le 19 juillet 2008.

Giappiconi Thierry, (2001). *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*, Paris, Editions du Cercle de la Librairie

Giappiconi Thierry, (1997). L'évaluation des performances des bibliothèques et des services d'information. In BBF, t. 43, N°6, p. 92

Heusse Marie-Dominique, (1995). *Enquêtes statistiques et tableaux de bord* In Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur, sous la direction de B. Calenge et al, Montréal, Presses de l'Université du Québec, p. 435-447

bibliothèques, à partir d'objectifs préalablement définis mais aussi dans le cadre des normes et standards internationaux en vigueur.

L'idéal étant de faire cette démarche dans le cadre d'une politique nationale, maintes fois souhaitée mais qui continue de faire cruellement défaut.

Il faut néanmoins réactiver la réflexion sur ce point, et la sensibilisation des autorités politiques concernées par cette question fait partie du rôle des professionnels de l'information, et de tous ceux qui pensent qu'il est nécessaire d'ouvrir des perspectives nouvelles pour le redéploiement des organismes d'information dans notre pays.

Les bibliothèques d'enseignement supérieurs qui est de loin la catégorie la mieux structurée, avec un atout fondamental, celui de leur informatisation progressive, permettant l'obtention de statistiques fines constamment à jour, pourraient les premières être engagées dans ce dispositif d'évaluation.⁽¹⁾

Le but serait de retenir et d'assurer l'adaptation à notre environnement d'un noyau d'indicateurs, destinés à mesurer l'efficacité des activités de nos bibliothèques. Il nous paraît possible de mesurer en premier lieu la qualité des catalogues, la pertinence des collections et des acquisitions, les pratiques des usagers etc., tout cela dans le cadre des missions assignées à ces organismes.

Le cadre de cet article ne permet pas d'aborder la question des indicateurs de performance et leur application dans les bibliothèques algériennes de façon plus approfondie. Cet aperçu

⁽¹⁾ Se référer sur la question des bibliothèques universitaires en Algérie à l'article de FZ Ali-Pacha

Parler de performance dans ce contexte peut paraître comme une gageure. Il s'agit cependant de savoir « quelles bibliothèques demain en Algérie ? ». Il est à notre avis urgent de commencer à investir dans la durée en s'appropriant la culture de l'évaluation. Quelle que soit d'ailleurs la forme qu'elle prendra au début : rapports d'activité, collecte de données, tableaux de bord ou indicateurs de performance.

La bibliothéconomie algérienne a tout intérêt à s'organiser et à se structurer sur des bases internationales et normatives (comme elle le fait d'ailleurs pour le catalogage), seules susceptibles de lui permettre de mieux appréhender et gérer les difficultés au quotidien.

Bien entendu nos bibliothèques et autres structures documentaires n'ayant pas de tradition de comptage, ni de statistique et encore moins d'évaluation, il faudrait d'abord commencer par assurer l'information et la formation des personnels de bibliothèques sur les statistiques et l'évaluation. Il est souhaitable que les deux normes mentionnées précédemment, soient mieux connues des bibliothécaires.

Comme il faudra également inscrire ces deux notions dans les programmes de formation initiale en bibliothéconomie.

Si le module de statistiques est enseigné depuis longtemps, il est souhaitable de revoir son contenu afin de le rendre plus conforme avec les objectifs de l'évaluation appliquée aux bibliothèques.

Une analyse concrète de la situation qui prévaut doit pouvoir permettre, aux professionnels de l'information, que nous sommes, de pouvoir prendre et décider des mesures d'action à entreprendre pour chaque secteur.

La première des choses est la constitution d'un groupe de travail dont la tâche première serait de réfléchir sur les aspects ou les formes que pourrait prendre cette évaluation pour nos

des situations particulières et uniques. Cependant si on reconnaît l'utilité d'élaboration du tableau de bord comme instrument de gestion documentaire pour améliorer et rendre compte de l'activité d'une structure documentaire, sa mise en place paraît souvent aride aux non initiés. Il exige pour son application une démarche précise et rigoureuse.

CONCLUSION

Il s'agit ici d'une première approche sur la question de l'évaluation, dont l'objectif est de contribuer à une meilleure connaissance des moyens et outils susceptibles d'être mis en œuvre pour améliorer l'état de connaissance et de gestion de nos bibliothèques.

Evidemment la problématique de l'évaluation ne se pose pas de la même façon en Algérie et par exemple dans un pays développé comme la France.

L'environnement de nos bibliothèques et autres services documentaires étant très différent de celui de ce pays qui se caractérise par une longue tradition dans la bibliothéconomie, une reconnaissance sociale et le soutien des pouvoirs publics, un statut des bibliothèques promulgué depuis longtemps, l'existence d'associations professionnelles nombreuses et bien structurées...

Nos bibliothèques accusent quant à elles un retard considérable sur le plan de la gestion, ainsi que des moyens matériels, humains et financiers dont elles disposent. L'état des lieux n'est pas reluisant ; Celles rattachées aux établissements d'enseignement supérieur - malgré toutes les difficultés et insuffisances qu'elles connaissent - doivent faire face à une demande d'information multiple, de la part des étudiants qui affluent de plus en plus nombreux chaque année à l'université. Plus de un million d'étudiants inscrits en 2008 /2009 dans les différentes filières !

Florence Zanier (1995) souligne pour sa part que « le tableau de bord est seulement un guide, un support à la décision et non une machine à prendre des décisions. La responsabilité de ces dernières reste de la compétence du documentaliste et non de l'outil ».

Selon Chevalier, Doré & Sutter (1995), un tableau de bord est « une sélection et une combinaison d'indicateurs pertinents représentés sous forme de tableaux et de graphiques et dont la lecture permet de :

- visualiser les résultats obtenus
- prendre connaissance de la situation à un moment donné
- prendre conscience des évolutions ou des non-évolutions
- détecter des anomalies éventuelles
- décider des mesures correctives ».

Tout est dit à notre avis sur le tableau de bord dans cette dernière définition qui a le mérite de la clarté et de la simplicité dans l'expression.

On retiendra de ces points de vue sur le tableau de bord, c'est qu'il a une dimension supplémentaire par rapport aux seules statistiques. Il permet de quantifier, mais il est aussi utilisé comme un instrument de gestion et de réflexion par les décideurs en leur donnant les moyens de comparer les objectifs fixés, avec les ressources utilisées et les résultats obtenus.

Le tableau de bord entre donc, tout comme les indicateurs de performance, dans un processus d'évaluation qui s'inscrit lui même dans un processus de management.

Se servir des indicateurs ou du tableau de bord est un moyen pour le professionnel d'atteindre les objectifs visés, à savoir l'efficacité dans la gestion et la satisfaction de la demande. En dernière analyse, les tableaux de bord sont considérés comme des instruments d'auto-évaluation adaptés à

social), dans lequel évoluent les bibliothèques en Afrique, et celui spécifique aux bibliothèques occidentales.

Evaluer une bibliothèque exige d'abord une analyse de son environnement et de sa spécificité.

Sans qu'il soit question de rejeter le savoir-faire et les expériences menés en occident sur ce thème, il faut savoir en tirer parti en adaptant les outils au contexte particulier de nos bibliothèques et services de documentation.

En dernière analyse, on peut ajouter que la réflexion sur la nécessité d'adapter les outils et les méthodes de travail des pays du Nord à ceux du Sud en matière documentaire se retrouve dans d'autres secteurs. On citera pour l'exemple le marketing documentaire.

Toujours dans ce nouveau contexte et en raison de ce besoin croissant d'évaluation, notre présentation sur le sujet serait incomplète sans cet autre instrument de l'évaluation, apparu dans les années 1980, représenté par le tableau de bord.

4 – LE TABLEAU DE BORD

4-1 Essai de définition

Le tableau de bord est défini comme un « ensemble de données chiffrées, nécessaires et suffisantes, mises sous forme graphique ou de tableaux synthétiques, en vue de procurer les informations permettant aux responsables de prendre leurs décisions » (Jean Lochard, cité dans : *Du bon usage des tableaux de bord*, Daniel Renoult, 1987, p. 27).

Pour P. Carbonne cité plus haut « le but du tableau de bord est de constituer un système de clignotants qui permettent de vérifier l'évolution de la bibliothèque et de s'assurer de la direction dans laquelle elle poursuit son action ».

L'indicateur de performance se présente donc comme un outil de diagnostic, qui doit être intégré dans un processus systématique et régulier de planification et d'évaluation de la bibliothèque. Il constitue un outil d'aide à la décision.

L'objectif assigné à l'indicateur est premièrement de faciliter le contrôle dans la conduite du management, c'est donc aussi un instrument de contrôle.

Le second objectif est de servir de base de référence pour le dialogue entre le personnel de la bibliothèque, l'autorité dont elle relève, et les usagers. L'indicateur de performance constitue un instrument de base pour une communication réussie.

Servant d'outil de décision et de planification, il faudrait à notre avis réfléchir aux moyens d'établir par le biais d'un certain nombre d'indicateurs qui seraient à définir, une évaluation institutionnelle de nos systèmes d'information. Cela se fera d'autant plus aisément, que la norme recommande dans son préambule de choisir ceux qui parmi les indicateurs sont « les plus appropriés à des situations particulières ». P. Carbonne (2002) note que « quels que soient le contexte et le degré d'expérience, une telle norme peut être appliquée progressivement selon des rythmes différents dans chaque cas ».

Une première collaboration avec les bibliothèques et secteurs les plus motivés (la motivation est un élément central dans la réussite d'un projet comme celui là) pourrait se faire au départ, un élargissement à d'autres secteurs et institutions complèterait par la suite cette expérience.

Toujours sur ce concept, un point de vue qui nous semble utile car apportant un éclairage nouveau, c'est celui apporté par Bizimana (1995), qui tout en notant l'apport considérable apporté par les études d'évaluation notamment par le biais des indicateurs de performance, appelle à ne pas confondre le contexte général (à la fois culturel, politique, économique et

indicateurs sont de portée limitée et ne servent qu'à une catégorie de bibliothèques, la plupart sont de portée universelle et peuvent s'appliquer à tout type de bibliothèque, quels que soient la taille, le public desservi ou le pays. La norme traite de différentes catégories d'indicateurs.

L'indicateur de performance est défini ici comme « une expression numérique, symbolique ou verbale, dérivée des statistiques de bibliothèques ou d'autres données, employée pour caractériser la performance d'une bibliothèque » (ISO 11620, 1998).

Selon A. Kupieck « les indicateurs sont destinés à servir d'outils pour l'évaluation de la qualité et de l'efficacité des services et autres activités fournis par une bibliothèque, il leur revient même, d'évaluer l'efficience des ressources mises en œuvre ».

Efficacité, efficience deux notions intrinsèques à la notion de performance. Et que l'on trouve définies comme suit dans la norme ; l'efficacité est « la mesure du degré d'accomplissements d'objectifs donnés, une activité est efficace si elle se rapproche au maximum des résultats qu'elle est censée produire ». L'efficience est « la mesure de l'utilisation des ressources pour atteindre un objectif donné, une activité étant efficiente si elle emploie le minimum de ressources... ».

S'agissant de l'indicateur, celui-ci est présenté comme devant « contenir une information propre à donner la mesure d'une activité, à apprécier la réalisation ou à déceler les problèmes et les échecs dans les performances d'une bibliothèque, afin de prendre les mesures permettant d'y remédier. Il devrait fournir une information qui serve à la prise de décision, par exemple à la détermination d'objectifs, à la répartition du budget, à la détermination de priorités dans les services et activités, etc. » (ISO 11620).

de rendre compte de l'efficacité d'une bibliothèque mais plutôt une mixture des deux. (B. Bizimana 1994, p. 156).

Regardons maintenant plus en détail, ce qui se cache derrière l'approche évaluative centrée sur les mesures de performance.

Dans cette approche la bibliothèque est l'unité d'étude. A partir d'un certain nombre de critères et d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs on peut déterminer le niveau de performance d'une bibliothèque.

Historiquement, la pratique d'évaluation par les mesures de performance connaît de nombreuses évolutions s'inscrivant dans le cadre général de l'évolution des bibliothèques.

En effet, avant la formalisation de l'évaluation sous forme d'un document normatif (ISO 2789 et ISO 11620), l'administration des bibliothèques s'est toujours appuyée sur l'utilisation de mesures ou indicateurs rendant compte des fonctions et activités de la bibliothèque.

Dans cette perspective, des méthodes et des outils sont empruntés ou inspirés d'autres domaines des services publics, notamment celui de l'entreprise industrielle.

La performance d'une bibliothèque sera ainsi définie à partir d'un certain nombre d'indicateurs. Il s'agit par exemple de l'évaluation des collections, de celles des services, ou encore du nombre d'inscrits, des compétences du personnel etc.

3 – LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

La norme ISO 11620 qui est publiée pour la première fois en 1998, et dont la seconde version est apparue en 2008, est une norme généraliste, qui s'adresse à tous les types de bibliothèques. Elle traite spécifiquement des indicateurs de performance des bibliothèques et donne une liste de ces indicateurs, avec des précisions relatives à leur mode d'emploi. Si certains de ces

structure de la bibliothèque. Le deuxième niveau porte sur l'efficacité et s'intéresse aux résultats et à la qualité des services offerts, il a pour corollaire la recherche d'une plus grande satisfaction de l'utilisateur. Le troisième niveau concerne l'impact, c'est à dire les effets, et les bénéfices tirés de l'utilisation des services de la bibliothèque.

2-2 Les approches majeures de l'évaluation

Des nombreux travaux et recherches parus de la fin des années 1960 à nos jours sur la question de l'évaluation, il ressort actuellement deux approches majeures :

La première approche est axée sur les études d'utilisateurs, la seconde traite des mesures de performance. Dans le cadre de l'approche utilisateur (approche marketing par excellence) l'utilisateur est l'unité d'étude, et la qualité des services de la bibliothèque est déduite de sa satisfaction vis-à-vis des services proposés.

Dans les années 1970, la politique privilégiée est celle de l'offre qui structure la demande. L'offre - horaires d'ouverture, de collections, de produits documentaires - est indépendante des utilisateurs, en marketing on dirait qu'elle est orientée produit. L'approche évaluative en prenant ce dernier comme unité d'étude fait de lui un indicateur de l'efficacité des bibliothèques. On cherche à comprendre et à décrire ses besoins en information, ses attentes, ses habitudes et comportements documentaires... Ainsi on tient pour acquis que le niveau de satisfaction des usagers est identique au niveau d'efficacité de la bibliothèque.

Cela dit, la mesure de la performance d'une bibliothèque eu égard aux seules études de satisfaction des usagers, connaît de nombreuses controverses. Certains auteurs la contestent et préconisent l'utilisation d'outils ou de mesures plus objectifs telles les mesures de performance. Il semble qu'actuellement aucune des deux approches prise individuellement n'est capable

objectifs précis. Nous reviendrons plus longuement sur la notion de performance dans la suite de notre exposé.

2-1 Evaluer pourquoi et comment ?

2-1 1 Pourquoi évaluer ?

L'évaluation touche à la raison d'être des bibliothèques. C'est une opération tournée vers l'action et qui amène une bibliothèque à améliorer sa pratique quotidienne. Elle tente d'identifier les sources d'échecs possibles et d'inefficacité et situe une bibliothèque par rapport aux autres.

L'évaluation est avant tout un diagnostic sur la santé de la bibliothèque, qui permet de poser la thérapeutique nécessaire. Elle a une fonction critique des activités. On évalue donc afin de mieux gérer.

Autre vertu reconnue à l'évaluation, est de constituer selon T. Giappiconni (2001) un bon outil de communication à la disposition des bibliothécaires pour négocier avec les décideurs sur l'allocation des moyens par exemple, en se donnant grâce aux données produites, toutes les chances pour convaincre et orienter les décisions.

Qu'en est-il maintenant des méthodes de l'évaluation ? L'approche moderne de cette démarche considère une bibliothèque comme un système ouvert.

De ce fait l'évaluation tend à être un processus qui doit tenir compte non seulement des ressources, mais aussi du fonctionnement général ainsi que de la qualité des services offerts aux usagers.

J. Allred, *the evaluation of academic library services*, 1986 (cité par B. Bizimana, *Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur*, 1995, p. 425) distingue trois niveaux d'évaluation. Le premier niveau concerne l'efficience et porte sur les ressources et moyens disponibles, les processus internes, la

Evaluer c'est mettre en rapport une situation de fait à un moment donné et un objectif visé qu'il soit considéré comme objectif minimal, moyen ou maximal.

La norme ISO 11620 sur les indicateurs de performance de bibliothèques définit l'évaluation comme « un processus consistant à estimer l'efficacité, l'efficience et la pertinence d'un service ou d'une installation » (ISO 11620, 1998).

Revenons à A. Kupiec (1994) qui souligne que quelle que soit la définition retenue « l'évaluation se présente comme un processus, détermination des objectifs d'une action, collecte et analyse des résultats de l'action, appréciation de ces résultats et de l'écart éventuel entre ce qui était recherché et ce qui est atteint. Autrement dit l'évaluation sert d'outil de décision et de planification ».

En comparant cette série de définitions, il nous apparaît que l'approche évaluative des bibliothèques a connu un processus d'évolution historique de la simple statistique de données, vers une normalisation internationale des statistiques de bibliothèques avec la norme ISO 2789, fruit des efforts conjugués de l'Unesco et de l'organisation internationale de normalisation (ISO). Cette norme qui en est maintenant à sa quatrième version (septembre 2006), sert comme nous l'avons souligné précédemment, de fondement à la collecte et à la présentation de statistiques dans de nombreux pays, et pour tous types de bibliothèques dans le monde.

La publication de la norme ISO 11620, marque quant à elle un tournant décisif dans l'utilisation d'une instrumentation spécifique pour l'évaluation des bibliothèques par le biais des mesures de performance. Ces dernières ont fait avancer la réflexion en profondeur. On passe ainsi des chiffres bruts (enquêtes statistiques), à des indicateurs qui ont un sens et qui permettent de répondre à une question en rapport avec des

Dans ce nouveau contexte, le thème de l'évaluation semble prendre un nouvel essor et il est révélateur tout au moins pour les pays occidentaux, d'une évolution de la problématique des bibliothèques comme services publics performants au même titre que tous les autres rattachés à la sphère publique.

Selon Pierre Carbonne (2002), un pas important a été franchi dans les années 1985-1995 par la communauté internationale des bibliothèques, marquant le passage de la simple donnée statistique brute à celle de l'évaluation de la performance.

Aujourd'hui et grâce aux progrès menés dans ce sens, l'évaluation des bibliothèques représente dans beaucoup de pays (Etats -Unis, Grande Bretagne, Allemagne, France...) une discipline bibliothéconomique à part entière.

2- DEFINITION ET OBJECTIFS DE L'EVALUATION

Qu'est-ce que l'évaluation proprement dite? Anne Kupiec (1994) avance une définition qui est la suivante « Ça peut-être d'abord compter, mesurer les résultats d'une quelconque action, qu'elle en soit à ses prémisses, en cours de développement ou à son terme, c'est dans ce cas de la statistique ». A côté de cet aspect quantitatif, qui relève du simple constat (nombre de volumes, nombre de prêts, nombre de lecteurs...) se pose aussi la question d'une définition qualitative. En effet s'en tenir à la statistique quantitative serait insuffisant. « Que peuvent dire de simples statistiques à propos de la pertinence des documents consultés aux yeux des lecteurs » (Kupiec, 1994 p. 7).

L'évaluation porte ici sur les résultats et la qualité des services offerts. Elle est dite qualitative et a pour objectif la recherche d'une plus grande satisfaction de l'utilisateur.

ISO 2789 apparaît la première fois en 1998, avec pour objectif de fournir aux bibliothèques des règles pour la collecte et la présentation des statistiques de bibliothèques.

On sait qu'en Amérique du Nord et en Europe, la fonction de collecte de données dans les bibliothèques est répandue depuis fort longtemps.

Pour prendre l'exemple de la France, les premières initiatives en matière de collecte et de statistiques de bibliothèques (bibliothèques universitaires principalement), datent du début des années 1950.

Par la suite, de nombreuses enquêtes nationales sont lancées, dont la plus célèbre l'Enquête statistique générale sur les bibliothèques universitaires (L'ESGBU), en 1976.

De son côté, l'Unesco par le biais de sa Division des statistiques a joué un rôle pionnier dans les années 1970 en matière de normalisation des statistiques pour les bibliothèques. La publication et la diffusion d'un questionnaire pour la collecte des données a permis d'avoir des données comparatives par pays et par catégorie de bibliothèques.

Actuellement c'est l'Institut de statistiques de l'Unesco (ISU) qui a pris la relève pour la poursuite de ce type d'enquête, permettant ainsi de continuer à avoir des données sur les collections, les acquisitions, les prêts, le personnel etc., des bibliothèques à travers le monde, en assurant ainsi la comparaison internationale des résultats.

Si beaucoup d'études ont été menées au départ à la demande des autorités, (notamment les enquêtes statistiques), on assiste depuis quelques années à une initiative des bibliothèques à procéder d'elles mêmes à l'auto-évaluation de leur organisation par l'utilisation volontaire des normes.

Library Association.⁽¹⁾ Quelques années plus tard un autre manuel traitant de la performance en bibliothèque est publié conjointement par la Fédération internationale des associations et institutions de bibliothèques (IFLA) et l'Unesco.

Vers le milieu des années 1990, des cycles de rencontres et de conférences étaient organisées entre bibliothèques, comme dans le même temps la Communauté européenne lançait de nombreux projets axés sur ce thème.⁽²⁾

Toute cette attention portée à la fonction d'évaluation allait déboucher sur un important travail de normalisation, se concrétisant successivement d'abord par la norme ISO 2789 sur les « Statistiques internationales de bibliothèques », et un peu plus tard par la norme ISO 11620 relative aux « Indicateurs de performance des bibliothèques ».

1-2 L'évaluation par les normes

S'agissant de la norme ISO 2789, il ne nous paraît pas inutile à ce stade de notre exposé, de nous attarder un peu sur le contexte historique de son apparition, ainsi que sur ses objectifs, afin de mieux suivre le cheminement qui s'est fait de l'évaluation traditionnelle, essentiellement quantitative (ou statistique), à l'évaluation qualitative par les indicateurs de performance.

(1) Charles R. McClure, *Planning and Role Setting for Public Libraries : a Manuel of Options and Procedures*, Chicago, American Library Association, 1987. Voir l'article de T. Giappiconi « les dimensions politiques et stratégiques de l'évaluation en bibliothèque », p.9

(2) il s'agit notamment du projet Camila, qui donna lieu à quatre prototypes de systèmes d'aide à la décision, Decide, Decimal, Eclipse, Minstrel, axés sur l'évaluation.

- L'évaluation se fixe comme objectif d'apprécier l'efficacité et la qualité des services et autres activités fournis par une bibliothèque à ses usagers. Autrement dit, l'évaluation a comme objectif final la satisfaction des besoins des usagers.

- L'évaluation a inventé ses propres outils suite à un important travail de normalisation ; il s'agit notamment de la norme ISO 11620 sur les Indicateurs de performance de bibliothèques, ainsi que de la norme ISO 2789, sur les Statistiques internationales de bibliothèques, considérée comme la pierre angulaire de tout cet édifice.

- d'autres normes de ce type sont en cours d'élaboration, celle sur les indicateurs de performance propres aux Bibliothèques nationales, ainsi que celle sur l'évaluation des bâtiments des bibliothèques.

Intéressons nous maintenant plus longuement à cette notion de l'évaluation et à ce qu'elle recouvre, afin de mieux en cerner les spécificités et les enjeux de manière globale.

1 – DE LA STATISTIQUE A L'EVALUATION PROPREMENT DITE

1-1 Bref survol historique

L'évaluation a été introduite dans les bibliothèques vers les années 1970, suite au contexte de crise économique dans lequel elles ont commencé à se débattre, et qui les a obligé à mettre en œuvre des méthodes et outils de gestion faisant valoir leur efficacité et leur capacité à mener leur mission à bien, et à justifier les demandes de moyens.

L'intérêt pour l'évaluation, s'est manifesté plus rapidement aux Etats Unis qu'en Europe. La littérature sur l'évaluation est d'ailleurs plus riche en langue anglaise. Cet intérêt pour l'évaluation s'est traduit dès 1982, par la publication d'un manuel de planification et de contrôle par l'American

On ne peut plus continuer aujourd'hui à se désintéresser de ces outils au risque de prendre encore plus de retard dans l'accomplissement des missions et objectifs. Emprunter la voie des outils modernes de gestion ou de management pour employer un terme plus actuel, pourrait permettre de répondre efficacement aux interrogations des professionnels de l'information dans un contexte économique des plus difficile, sachant qu'il est de plus en plus exigé du gestionnaire actuel qu'il sache planifier, organiser, diriger et contrôler

Partant de cette vision, nous nous proposons à travers cette réflexion de faire :

- Le point sur la question de l'évaluation, en nous attardant particulièrement sur celle de l'évaluation de la performance appliquée aux bibliothèques et centres documentaires
- de distinguer les principales méthodes employées depuis quelques années déjà sous cette dénomination générale
- de cerner les objectifs visés par cette approche
- d'ouvrir une piste de recherche et de réflexion pour une possible appropriation de cette démarche par nos services d'information et bibliothèques

Cette première approche ou analyse de l'évaluation nous permettra de mieux comprendre son utilité et partant de là, d'arriver dans le cadre de cette étude à tenter d'appréhender les méthodes d'évaluation les plus susceptibles d'être appliquées, compte tenu de la réalité de nos structures d'information.

A l'issue de nos premières lectures, un certain nombre de points se dégagent :

Evaluation, bibliothèque, norme, mesure de la performance, management des services et des systèmes d'information

INTRODUCTION :

Les professionnels des services et systèmes d'information en Algérie (SSI)⁽¹⁾ ont à notre avis, une réelle méconnaissance des outils pour manager leurs systèmes et les rendre performants.

Ce constat ressort fréquemment de l'examen des conclusions des projets de recherche menés par les étudiant(e)s du département de bibliothéconomie de l'Université d'Alger, ainsi que de nos propres observations.

Les études mettent à jour de nombreux dysfonctionnements dans l'organisation des SSI, résultant principalement du manque de vision stratégique de ces structures en matière de gestion, ce qui les rend inaptes à remplir leur mission première : la satisfaction des besoins des usagers par la qualité des services rendus.

Pourtant les solutions existent. Elles relèvent tout simplement de l'utilisation de méthodes modernes de gestion pour maîtriser les problèmes et atteindre des objectifs de qualité dans le cadre d'une politique documentaire définie. Il s'agit notamment de normes dites de normes d'organisation et de management. Parmi elles, on trouvera celles relevant de l'évaluation des bibliothèques, thème qui occupe depuis quelques années déjà une place importante dans le monde de la bibliothéconomie.

⁽¹⁾ SSI, terme générique que nous employons quelquefois, et qui désigne tout type d'organisation documentaire, comme des bibliothèques, des centres de documentation, des centres d'archives.

EVALUER POUR AGIR QUELLE APPROCHE D'ÉVALUATION POUR NOS BIBLIOTHEQUES ?

Wahiba HARTANI
Chargée de cours
Département de bibliothéconomie
Université d'Alger

Résumé :

La nécessité et l'utilité de l'évaluation des bibliothèques ou de toute autre structure documentaire, sont largement reconnues et établies dans le monde de la bibliothéconomie internationale.

En Algérie, où les bibliothèques souffrent de multiples dysfonctionnements, la pratique de l'évaluation prend tout son sens. Ses objectifs sont clairs. On évalue afin de mieux gérer, et permettre ainsi d'améliorer les activités et la qualité des services offerts aux usagers.

Ce texte propose un aperçu général sur la question de l'évaluation des bibliothèques, et de ses méthodes. Il s'inscrit dans un contexte de prise de conscience au niveau national des actions à mener, pour rendre nos systèmes et services d'information plus performants. Comme il se veut un moyen de sensibilisation à la culture de l'évaluation, qui doit être vécue comme une attitude positive, et non comme une contrainte.