



Université Libre de Bruxelles

FACULTÉ DE LETTRES, TRADUCTION ET COMMUNICATION

**Sujet n°6 :Évaluer les services d'une
bibliothèque publique**

Aubert Marina
Metango Kenfack Cathy
Yepmou Beaujolais

*Travail réalisé sous la direction
de M. Christian Brouwer dans le
cadre du cours Gestion des
Bibliothèques (M-STIC-B420)*

Année académique 2022-2023

Table des matières

Table des matières	1
1 INTRODUCTION	2
2 METHODOLOGIES	3
2.1 Méthode de recherche et Équations de recherches	3
2.1.1 Outils de gestion bibliographique : Zotero	3
2.1.2 Référencement	4
2.2 Répartition du travail entre les membres du groupe	4
2.3 Planing d'exécution du Projet	4
3 Etat de l'art	5
3.1 Methodes d'évaluation	5
3.1.1 Méthodes quantitatives	5
3.1.2 Méthodes qualitatives	5
3.2 Evaluation des services traditionnels	5
3.3 Évaluation des services liés aux nouvelles technologies	5
3.3.1 Enjeux	5
3.4 Evaluation des nouveaux services	6
4 Etude de cas et retour d'expérience	7
4.1 Etude de Cas 1 :Cité des métiers de Bruxelles	7
4.2 Etude de Cas 2	8
4.3 Etude de Cas 3	9
5 Conclusion	10
Table des figures	11
Bibliographie	12

1 INTRODUCTION

2 METHODOLOGIES

Pour chaque étape du travail, Notre première étape a été de reformuler et de cadrer le thème du travail de groupe.

Nos questions de départ ont ainsi été formulées ainsi : Quels sont les services d'une bibliothèque publique ? Comment sont-ils évalués par rapport à leurs différents publics ? Comment les résultats de ces évaluations impactent-elles l'évolution de ces services ?

2.1 Méthode de recherche et Équations de recherches

Premièrement, nous avons décidé de concentrer la recherche sur les sources en français et en anglais, les langues que nous maîtrisons. Deuxièmement, nous limiterons notre recherche bibliographique sur des publications académiques revues par des pairs, les plus robustes scientifiquement parlant. Troisièmement, nous viserons principalement la période située entre 2000 et 2022 : cette période de temps correspond à l'émergence des nouvelles technologies, et à la nécessité pour les bibliothèques publiques de s'y adapter. Elle nous permet donc d'évaluer à la fois les services traditionnels, présents depuis le début de la période, mais aussi les services directement liés aux nouvelles technologies, et enfin les nouveaux services, indirectement provoqués par cette nouvelle manière d'envisager le rôle des bibliothèques publiques.

A partir de la bibliographie fournie, nous avons réalisé une première sélection de sources. Celle-ci a permis à Cathy et Beaujolais de réunir douze titres de périodiques et quinze livres.

Parallèlement, Marina a élaboré l'équation de recherche, en français et en anglais, afin de lancer des recherches dans les instruments de travail de la bibliographie fournie : **((évalu* OR appréci* OR estim* OR examin*) AND services AND "bibliothèque* publique*") OR ((evalu* OR appr* OR estimat* OR valu* OR assess*) AND services AND "public librar*")**

Des niveaux différents de difficulté ont été rencontrés lors de l'utilisation de cette équation de recherche. La recherche dans la base de données @SIC n'a pas posé de difficultés, elle a délivré septante résultats. La recherche dans LISTA a généré trop de bruit, et Marina a dû activer des filtres limitants, et supprimer la recherche à des sujets équivalents ; finalement, cent soixante-et-un résultats ont été reçus. La recherche dans IFLA a résulté en un trop grand silence : la recherche a été lancée uniquement anglais, sans synonymes ; six résultats ont été délivrés.

Les trois membres du groupe se sont réparti la sélection des sources parmi ces cent seize résultats. Finalement, notre corpus final a réuni cent-quarante-trois sources.

2.1.1 Outils de gestion bibliographique : Zotero

Nous avons encodé notre corpus dans Zotero en préparation de la bibliographie de notre travail. Les sources ont été encodées en leur associant le type de services à évaluer (services traditionnels, services liés aux nouvelles technologies, nouveaux services), et les méthodologies d'évaluation à envisager (évaluations quantitatives (statistiques, enquêtes d'usage, enquêtes de satisfaction, méthode de Kantor, enquêtes de qualité), évaluations qualitatives (entretiens individuels, méthodes ethnographiques, écoute du personnel), indicateurs de performance). Nous avons élaboré ces mots-clés sur base du cours de Gestion des bibliothèques. Nous avons écarté les normes ISO qui évaluent l'impact des bibliothèques publiques, et non leurs services.

En encodant notre corpus, Zotero a intégré de nouveaux mots-clés pour qualifier nos sources. Afin d'obtenir une vue hélicoptère de l'ensemble des sources, nous avons décidé de réaliser un travail d'affinage des mots-clés avant d'entrer dans l'analyse de nos sources pour l'état de l'art. Nous avons donc décidé de d'abord supprimer les mots clés liés aux situations géographiques, aux auteurs, et les doublons, de conserver les mots-clés qui décrivent des services ou des modes d'évaluation, et d'ensuite préparer un plan détaillé de l'état de l'art, avant de procéder à la rédaction.

C'est à ce stade que nous avons exposé notre démarche à la classe via une présentation Powerpoint ; ce dernier a été créé au fur-et-à-mesure de nos échanges sur la création de notre méthodologie et sur la répartition du travail.

2.1.2 Référencement

Nous nous sommes basés sur le cours elearning « What's up doc » de l'Université virtuelle pour identifier le mode de référencement : (auteur, année)

2.2 Répartition du travail entre les membres du groupe

Dès le début du projet, l'ensemble du travail a été divisé en quatre étapes : la constitution du corpus, la rédaction de l'analyse pour l'état de l'art, les études de cas, la finalisation. Pour chaque étape, le travail a été réparti de manière équitable entre les trois membres de l'équipe.

Chaque étape ou partie d'étape a été cadrée par une date d'échéance et des dates de rencontre, soit en bibliothèque, soit en visioconférence.

La rédaction est réalisée en latex avec Texmaker et Miktex, coordonnée via Github. Ce choix d'outil nous permet d'intégrer facilement le référencement de Zotero, et nous permet de nous entraîner pour la rédaction de nos prochaines rédactions pour le master.

2.3 Planing d'exécution du Projet

3 Etat de l’art

Lors du travail sur les mots-clés, Cathy s’est rendu compte que les sources avaient disparues de Zotero. Beaujolais et Marina ont réussi à récupérer les données perdues grâce à la sauvegarde automatique de Zotero. Ce sauvetage a pris plusieurs jours, a généré des sources en doublon à fusionner, et nous a imposé de réfléchir à une autre manière de réaliser l’Etat de l’art : nous avons renoncé à supprimer les mots-clés de Zotero, et estimé que nous allions chacune et chacun consulter les mots-clés en fonction de nos services à évaluer.

Cathy se concentre sur l’évaluation des services traditionnels, Beaujolais sur l’évaluation des services liés aux nouvelles technologies, et Marina sur l’évaluation des nouveaux services.

3.1 Methodes d’évaluation

3.1.1 Méthodes quantitatives

3.1.2 Méthodes qualitatives

3.2 Evaluation des services traditionnels

3.3 Évaluation des services liés aux nouvelles technologies

D’après LAROUSSE, le terme Nouvelles technologies signifie : *moyens matériels et organisations structurelles qui mettent en œuvre les découvertes et les applications scientifiques les plus récentes. (On dit aussi haute(s) technologie(s), technologie(s) de pointe, technologie(s) avancée(s).)*

De nos jours, les bibliothèques connaissent des grandes mutations dues au développement des technologies de l’information et de la communication. Ces mutations affectent tant les services offerts par les bibliothèques, mais aussi la fonction du Bibliothécaire. En effet, Les fonds électroniques, des espaces de lecture numériques (à travers un ordinateur), La dématérialisation des sources d’information en passant par la numérisation des collections, Soulève des interrogations qui selon Imad Saleh «*Gravite autour de la migration annoncée du matériel vers l’immatériel, du réel vers le virtuel et de l’analogique vers le numérique* »[Saleh, 2009]. Tout au long de cette section, nous étudierons l’enjeux des nouvelles technologies sur les bibliothèque publique d’une part, d’autre part nous parlerons de l’importance de l’évaluation de cet outils et enfin de comment sont-il évalué ?

3.3.1 Enjeux

Toute au long de cette section, nous étudierons l’enjeu en mettant l’accent sur l’importance de la mise en place des normes et statistiques afin d’évaluer l’impact des services liés aux technologies au sein des bibliothèques publiques.

L’enjeu de l’utilisation de nouvelles Technologies de l’information et de la communication au sein des bibliothèques publiques est certes varié en fonction des besoins de la population desservie car il est important de souligner que le numérique à une fonction principale de soutenir ou de faciliter l’accès à des services au sein de la bibliothèque. Que ça soit par les services de lecture assistée par Ordinateur d’une part, d’autre part de la télé documentation (accès à

distance des documents) et de la numérisation des collections ou des espaces et appareils adaptés pour que les utilisateurs puissent consulter les collections numériques et faire des recherches (ordinateur, accès à internet, casque audio, Vidéoprojecteur, écran de projection), L'enjeu ici du point de vue global est de satisfaire le public en répondant de façon numérique à ses exigences. En outre, il est aussi important de rappeler que plus une bibliothèque est visitée Plus les services offerts par cette dernière répondent aux besoins du public cible, d'où l'importance d'un accompagnement dans la prise en main des nouveaux outils mis à leur disposition tant pour le Bibliothécaire acteur d'une part, du transfert de compétences ou de formation des usagers, D'autre part maillon fort de l'utilisation de ces outils pour la bonne marche de la bibliothèque. En d'autres termes, il ne faut pas faire du numérique. Pour le numérique mais pour répondre à un besoin ou un projet spécifique.

En ce qui concerne les bibliothèques, Comme le dit Camille Rondot en parlant de Gérard Regimbeau, l'association entre ces deux mondes (des bibliothèques et numériques) crée du sens dans la mesure où elles permettent de construire un lieu structuré dans lequel se rassemble « *Tout le savoir du monde* » dans un imaginaire de complétude[Rondot, 2022].

3.4 Evaluation des nouveaux services

4 Etude de cas et retour d'expérience

Parallèlement, nous avons entamé la réflexion des choix d'études de cas. Avec les informations glanées lors des présentations des autres groupes de la classe, nous avons envisagé autrement les études de cas possibles : nous avons augmenté la diversité des cas.

Marina va étudier le cas de la Cité des métiers de Bruxelles, une bibliothèque publique spécialisée dans l'orientation professionnelle. Celle-ci se situe au rez-de-chaussée de la tour Astro, à la station de métro Madou, dans laquelle se trouvent les bureaux centraux d'Actiris.

.....

4.1 Etude de Cas 1 :Cité des métiers de Bruxelles

La Cité des métiers de Bruxelles est un espace regroupant une bibliothèque spécialisée dans la formation et la recherche d'emploi, des ordinateurs et tablettes équipés pour la recherche d'emploi, des animations collectives, du conseil d'orientation professionnelle. C'est grâce à l'exposé du cours que Marina s'est rendu compte qu'il s'agissait d'une bibliothèque « nouvelle génération ». Marina travaille comme digital expert pour Bruxelles Formation, et est notamment en charge du site web de la Cité des métiers de Bruxelles. Elle dispose donc de tous les contacts sur le terrain pour réaliser cette étude de cas.



FIGURE 1 – Vue d'ensemble de la Cité des métiers de Bruxelles (Source : xxxx)

4.2 Etude de Cas 2

4.3 Etude de Cas 3

5 Conclusion

Table des figures

1	Vue d'ensemble de la Cité des métiers de Bruxelles (Source : xxxx)	7
---	--	---

Bibliographie

Imad Saleh. Des bibliothèques numériques : état des lieux et perspectives. 28(1) :167–183, 2009. ISSN 0295-5245. Place : Paris Publisher : La Boite à Documents.

Camille Rondot. Bibliothèques numériques et industrialisation des formes, enjeux sémiotiques. histoire des formes, modèles de médiations et figures de publics. 211(1) :155–170, 2022. ISSN 0336-1500. Place : Paris cedex 14 Publisher : Presses Universitaires de France.