



IFLA
2005
OSLO

World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council

"Libraries - A voyage of discovery"

August 14th - 18th 2005, Oslo, Norway

Conference Programme:

<http://www.ifla.org/IV/ifla71/Programme.htm>

août 22, 2005

Code Number:

081-F

Meeting:

**157 Statistics and Evaluation with Information Technology and
with University and Research Libraries**

Mesurer l'impact des nouveaux services dans les bibliothèques

Dr. Roswitha POLL

Bibliothèque universitaire et régionale
Münster, Allemagne

*Traduit par Daphné Bélizaire, M.B.S.I.
Coordonnatrice, Centre de documentation,
Centre de recherche informatique de Montréal (CRIM)*

Résumé

Aujourd'hui, les bibliothèques introduisent plusieurs nouveaux services, soit en convertissant des services existants sous leur formes électroniques ou en développant et en implantant de tout nouveaux services pour la recherche, la transmission et l'utilisation de l'information. Ces services, convertis ou nouveaux, incluent la transmission en ligne, les portails, les services spécialisés, des modules de formation en ligne, la référence en ligne, des collections numérisées ou des l'édition électronique. Dans la plupart des cas, introduire ces nouveaux services nécessiteront des ressources financières particulières. Non seulement pour faire état de compte aux commanditaires mais aussi afin d'assurer une meilleure gestion et planification de ces services. Les bibliothèques devront évaluer les impacts de ces nouveaux services vis-à-vis les usagers, le personnel et les administrateurs de la bibliothèque.

Les effets positifs de ces nouveaux services peuvent être démontrés par :

- Gain en temps sur la recherche et la transmission de l'information;
- Développer l'ampleur des ressources utilisées
- Meilleures connaissances sur les méthodes en recherche de l'information
- Diminution des coûts des services de livraison.

Par contre, il peut aussi y avoir l'envers de la médaille avec des effets ou des conséquences négatives tel qu'une surabondance d'informations, des problèmes d'utilisation des nouveaux services ou un surcharge de travail et/ou des frais pour la bibliothèque.

Cet article proposera des méthodes pour évaluer l'impact des nouveaux services comme les sondages pour les usagers et le personnel, les groupes d'intérêts, l'analyse des « données d'utilisation » ou d'études d'observations. Des exemples seront donnés pour mieux saisir l'utilité et les difficultés de chacune de ces méthodes.

1. Pourquoi devrions-nous quantifier l'impact?

Inutile de dire à quel point les bibliothèques se transforment de jour en jour. Elles offrent de tous nouveaux services tels que les portails, améliorent des ressources existantes comme leur collection de périodiques sous forme électronique ou ajoutent à leur service de référence des formulaires de transmission de résultat de recherche par voie électronique. Comme les coûts et la charge de travail pour ces nouvelles ressources en information augmentent, les bibliothèques doivent justifier ces changements dans leur processus d'évolution et prouver l'efficacité et l'impact des bénéfices de ces nouvelles ressources et nouveaux services. Ce besoin est renforcé par le fait que le développement et l'introduction de ces nouveaux services ne peuvent dans la plupart des cas être gérés que par l'infusion de fonds spécifiques et que les commanditaires de ces fonds veulent des preuves tangibles des gains de ces services. Une autre raison pour évaluer l'impact de ces services, nouveaux ou élargis, est d'obtenir un point de base pour l'allocation de ces ressources financières. Si ces services sont bien acceptés et apportent des résultats positifs, la bibliothèque devra rediriger plus de personnel et de ressources financières dans ce secteur et planifiera peut-être d'ajouter d'autres services similaires.

S'il n'y a aucun résultat bénéfique apparent, ces services pourront être coupés à nouveau et les ressources financières investies vers d'autres activités.

2. Nouveaux services

Introduire de nouveaux services dans les bibliothèques se définit en premier lieu par l'implantation de services électroniques. Ceci ne se limite pas aux collections sous forme électronique mais inclut aussi l'accès en ligne ainsi que la diffusion et la référence, le support et toutes les formes de formation pour aider l'utilisateur dans l'univers de l'information électronique. Ce genre de service n'est pas nécessairement nouveau, mais remplace ou bonifie des services traditionnels i.e. qu'ils offrent des accès virtuels ou à distance au lieu d'accès uniquement physique. En ces cas, les nouveaux services peuvent être :

- des bases de données des catalogues de bibliothèques régionales ou nationales ;
- la commande et la transmission de documents en ligne de « ressources locales ou à distance » ;
- les portails (d'une bibliothèque ou de consortiums de bibliothèques, des portails par sujet)

- les services personnalisés (genre « Ma bibliothèque », le profilage, les services d'alerte automatisée) ;
- les services de référence en ligne;
- des collections numérisés par la bibliothèque ;
- les services d'édition électronique ;
- la formation autodidacte en ligne;
- les services d'accès à Internet via le réseau de la bibliothèque ¹.

Quoique les médias et formats électroniques soient prépondérants parmi les nouveaux services des bibliothèques, il y a pourtant un certain nombre de nouveaux services non électroniques. Ces dernières années, des groupes de travail ou d'études sur « problem-based learning » ont pris de l'importance auprès des étudiants. Offrir des endroits pour le travail en groupe et des milieux propices à l'étude pour « problem-based learning » peuvent être de nouveaux services qui attirent les usagers. L'impact sur leur comportement peut se révéler de grand intérêt.

3. Définir l'impact de ces services

C'est traditionnel en milieu bibliothécaire de comptabiliser annuellement les investissements dans les services (le personnel, le développement de collection, les salles, l'aménagement) et les résultats de ces services (prêts, les visites, les sessions de consultations des bases de données,...). Pendant ces dernières décennies, des règles de mesures ont été développées pour évaluer la qualité et la rentabilité des services des bibliothèques. Mais la fréquence d'utilisation et la qualité des prestations des services ne prouvent pas nécessairement que les usagers ont bien profité de leur contact avec une bibliothèque. Évaluer l'impact ou les résultats signifient de voir plus loin et d'essayer d'évaluer la portée de ces services sur les usagers.

Une définition toujours valide sur l'impact ou les résultats des bibliothèques est donnée dans *l'Encyclopédie de la bibliothéconomie et des sciences de l'information*² :

« Les résultats peuvent être vues dans les conséquences éventuelles de l'utilisation des services des bibliothèques, de l'influence générée par son utilisation et de son importance auprès des utilisateurs ».

D'autres définitions impliquent un changement de comportement résultant de la fréquentation des bibliothèques :

« Les résultats sont démontrés par les changements dans les manières de faire des usagers suite à leur contact aux ressources et autres programmes offerts par les bibliothèques. »³

La présence d'une bibliothèque et l'utilisation de ces services peuvent amener des changements dans les habiletés, les compétences, les comportements et les opinions de ses clients, similaires aux changements amenés par l'utilisation des médias tels que les journaux ou la télévision ou la visite des musées et autres événements culturels.

¹ La gamme complète des service électronique offerte par les bibliothèques est définie par la norme ISO CD 2789 (2005) : information et documentation – Statistiques internationales des bibliothèques)

² Revill, Don: Performance Measures for Academic Libraries. Encyclopedia of Library and Information Science, Vol.45, Suppl.10 (1990), p.316

³ ACRL. Association of College and Research Libraries. Task Force on Academic Library Outcomes Assessment Report. June 27, 1998 <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/taskforceacademic.htm>

Généralement les conséquences sont :

- le savoir
- l'apprentissage de la recherche informationnelle
- l'inclusion sociale
- le bien-être individuel.

Lorsque l'on évalue les impacts et aussi lorsque l'on mesure l'impact de certains nouveaux services, il est primordial d'avoir une perception claire de la mission et des buts de la bibliothèque :

- Que veut accomplir (ou réaliser) la bibliothèque ?
- Qu'elle clientèle doit-elle desservir ?
- Quels objectifs privilégiés doivent être approfondis par l'introduction de ces nouveaux services et comment vont-ils s'insérer dans les buts généraux ?

La plupart des bibliothèques desservent une institution spécialisée (une université, une communauté, une compagnie commerciale). Les services des bibliothèques doivent s'aligner sur les buts de ces institutions. Ces buts varient d'une institution à une autre et aussi d'un pays à l'autre. Les services des bibliothèques doivent soutenir ces buts institutionnels et les résultats atteints par les services devraient être vu comme une conséquence voulue par l'institution mère.

4. L'impact des services des bibliothèques

L'introduction de nouveaux services – et pour la plupart sur le Web – donne différents résultats, selon le type de bibliothèques, le type de services et la clientèle principale de la bibliothèque. Les résultats peuvent être évalués selon les critères suivants :

- Changement dans les habiletés et des aptitudes
- Changements dans les mentalités et les comportements
- Changement dans la structure de la clientèle d'une bibliothèque
- Meilleure inclusion sociale
- Un taux de succès supérieur dans le domaine de la recherche, des études et en recherche d'emploi.

4.1 Changement dans les habiletés et les compétences

Les changements dans les habiletés d'un usager et de ses aptitudes peuvent concerner des compétences élémentaires tel que l'utilisation d'un ordinateur ou la recherche dans un catalogue ou une base de données en ligne. De telles compétences pourraient être améliorées par une simple visite à une bibliothèque i.e. par l'utilisation d'un ordinateur personnel connecté à l'Internet dans une bibliothèque publique ou en suivant un cours d'introduction sur une nouvelle base de données.

Des changements plus significatifs seraient démontrés dans ce qui est appelées dans l'apprentissage de la recherche informationnelle : l'aptitude de formuler des requêtes de recherches, de choisir les ressources adéquates pour cette recherche et de connaître les moyens pour trouver et se procurer les informations voulues et surtout estimer les ressources d'information et juger lesquelles sont pertinentes et fiables.

4.2 Changements dans les mentalités et les comportements

Influencés par le potentiel des ces nouveaux services, les usagers peuvent

- Adopter de nouvelles manières pour trouver et utiliser l'information
- Puiser dans un plus grand choix de ressources d'information qu'auparavant
- Considérer leur problème d'un oint de vue interdisciplinaire
- Être conscientiser de l'importance de l'apprentissage de la recherche informationnelle et faire meilleur usage de l'aide offerte et des services de formation des bibliothèques
- Percevoir la valeur des ressources et services électroniques
- Modifier leur utilisation des services de la bibliothèque de leur lieu de travail ou de leur résidence personnelle.

4.3 Changement dans la clientèle de la bibliothèque

De nouveaux services offerts par une bibliothèque peuvent attirer d'autres personnes qui ne seraient pas venu sans ce nouveau service. Un bon exemple est l'initiative le Réseau du peuple (People's Network) en Grande-Bretagne qui a implanté des ordinateur et une structure réseau même dans des bibliothèques municipales et petites communautés rurales. Cela a attiré plusieurs

à faire usage des TI, plusieurs qui n'avaient jamais utilisés cette technologie.⁴ D'autres exemples tels que le début d'activités régulières comme des expositions ou des conférences par des auteurs ou des cours spéciaux pour des clientèles externes aux bibliothèques universitaires. Ces activités peuvent attirer un public élargi.

Le changement d'un service traditionnel à sa version électronique peut intéresser des groupes d'utilisateur qui n'auraient jamais utilisé ce service dans sa forme traditionnelle. S'inscrire à un département de manuscrit ou de livres rares dans une bibliothèque peut s'avérer pour de futurs usagers, être une procédure très coûteuse, mais obtenir un accès à une collection de manuscrit numérisée via le site toile de la bibliothèque peut en effet attirer de nouveaux groupes d'usager et stimuler des projets de recherches. La numérisation enlève ainsi les obstacles d'accès d'autrefois.

4.4 Meilleure inclusion sociale

Les nouveaux services de bibliothèque peuvent avoir des effets positifs particulièrement sur les groupes de faible revenu qui ne peuvent pas accéder aux ressources de l'information électronique de leur résidence personnelle. Ces effets sont démontrés dans :

- L'accès aux perspectives d'emploi
- Augmentation de la participation à la vie civique
- Changement du réseau social
- Identité locale accrue
- Meilleure confiance en soi.⁵

4.5 Taux de succès supérieur dans la recherche, les études et en recherche d'emploi

Les nouveaux services peuvent améliorer les chances de réussites des utilisateurs dans le domaine de la recherche, leurs études ou la recherche d'emploi. Évidemment un des problèmes

⁴ Brophy, Peter: The People's Network: Moving Forward. MLA (Museums, Libraries and Archives) 2004. (<http://www.mla.gov.uk/documents/id1414rep.pdf>)

⁵ Durrance, Joan C. and Karen E. Fisher-Pettigrew: Toward Developing Measures of the Impact of Library and Information Services. *Reference & User Services Quarterly* 42, 1 (2002), pp.43-53.

majeur des utilisateurs dans la recherche de l'information est la consommation en temps. Plusieurs sondages ont évalués le temps que les universitaires et les étudiants utilisent hebdomadairement pour trouver et obtenir l'information nécessaire : Le temps moyen s'est avéré être une demie journée par semaine.⁶

Plusieurs services électroniques offerts ou introduits par les bibliothèques peuvent contribuer à sauver le temps de l'utilisateur :

- Commande en ligne et transmission électronique d'articles
- Catalogues intégrés nationaux et régionaux
- Base de données
- Portails
- Services personnalisés
- Accès à des ressources et services électroniques du lieu de travail ou d'une résidence personnelle.

Le temps épargner pour du travail de recherche peut ainsi aider à améliorer le taux de réussites des universitaires.

Le deuxième problème lié à la recherche de l'information est produit par la masse grandissante de l'information électronique : une surcharge d'information. Les usagers sentent qu'ils ne viendront jamais à bout de toute cette masse d'information disponible. Les services de bibliothèque tout comme les portails par sujets et les services d'alertes et de profilage peuvent aider l'utilisateur à filtrer l'information pertinente à leurs problèmes.

D'autres résultats bénéfiques de ces nouveaux services sur le taux de réussite des usagers pourraient être :

- Une meilleure vue d'ensemble sur un sujet de recherche spécifique
- De meilleures perspectives de carrières grâce à l'amélioration de ses compétences.

4.6 Impact des services des bibliothèques sur l'organisme parent

La plupart des bibliothèques font partie d'un organisme – une communauté, une école, une compagnie, ou une université – et la mission et les buts de la bibliothèque doivent s'ajuster à l'organisme parent. L'impact de ces services devrait donc appuyer les buts institutionnels de l'organisme et refléter les résultats fixés par celui-ci.

Un bon exemple de cela est l'impact des bibliothèques comparé aux buts des universités. Ce que les universités veulent accomplir peut être vu ainsi :

- le recrutement et la rétention des étudiants
- le recrutement et la rétention d'un excellent personnel enseignant
- méthodes d'enseignement efficaces incitant
 - un taux élevés de diplômés
 - des notes supérieures lors des examens
 - un taux élevé de placement suite aux examens
- d'excellents sujets de recherches apportant

⁶ Poll, Roswitha: Assessing the Library's Role in Information Seeking. *Proceedings of the 5th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*. 2004. pp.117-126; Friedlander, Amy: Dimensions and Use of the Scholarly Information Environment: Introduction to a Data Set. Council on Library and Information Resources (CLIR) 2002
<http://www.clir.org/pubs/reports/pub110/contents.html>

- un degré élevé d'expertise et l'utilisation des résultats de recherches dans des revues spécialisées
- la renommée à leurs facultés et groupes de recherche
- un grand nombre de subventions spéciales
- des prix et des distinctions honorifiques.

Bref, les universités visent à atteindre la liberté de pensée et de jugement, l'utilisation compétente de l'information, l'obtention des connaissances les plus approfondies pour leurs élèves et les résultats de recherche les plus pertinents.

La plupart de ces buts peuvent être appuyés par les services d'une bibliothèque et les bibliothèques devraient essayer de prouver ce lien entre l'utilisation de leur service et le succès de leur établissement.⁷

4.7 Impacts négatifs?

Lorsque les bibliothèques essaient d'évaluer l'impact de ces nouveaux services, elles espèrent naturellement que les résultats seront positifs. Mais plusieurs sondages attirent notre attention sur les effets négatifs de ces nouvelles ressources que les usagers ont pour rechercher et récupérer l'information. Dans un groupe de discussion d'un projet de recherche allemand, commandité par la Deutsche Forschungsgemeinschaft (l'Association de recherche allemande), des universitaires ont examiné les principaux problèmes pour rechercher et récupérer les informations les plus pertinentes pour leurs sujets de recherche.⁸ Leur problème le plus urgent s'est avéré être « la surcharge d'information », provoquée par la quantité d'information accessible sur l'Internet, mais aussi via les bases de données, les catalogues intégrés, les groupes de discussions et même les systèmes d'alerte automatique. Cette surcharge peut amener l'utilisateur à délaisser certaines informations et à se restreindre à une plus petite sélection de données. Les bibliothèques peuvent aider à résoudre ce problème par exemple en sélectionnant et structurant l'information pertinente des portails par sujets.

Un autre effet négatif des nouveaux services électroniques est que l'utilisateur a tendance à trop dépendre de ces services électroniques. Ceci concerne non seulement la « mentalité Google » en recherche de l'information mais aussi la préférence accordée aux collections numérisées des bibliothèques alors que les ouvrages papier – qui sont peut-être plus appropriés à un sujet – sont ignorés. Les bibliothèques essaient de fusionner les références électroniques et non-électroniques dans les catalogues et bases de données et d'utiliser les services de formation et de références pour signaler le potentiel offert par les collections traditionnelles.

5. Méthodes pour mesurer l'impact des nouveaux services de bibliothèque

Quoique les méthodes pour évaluer la qualité et la rentabilité des services en bibliothèques soient bien testées et normalisées⁹, et d'utilisation assez répandue, le sujet de l'évaluation des impacts

⁷ de Jager, Karin: Impacts and Outcomes: Searching for the Most Elusive Indicators of Academic Library Performance. *Proceedings of the 4th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services, Washington D.C. ARL 2002, pp.291-297*

⁸ Poll, R., p.124

⁹ ISO CD 11620:2005 Information and Documentation – Library Performance Indicators

des services de bibliothèques est abordé que récemment et les méthodes sont encore au stade de rodage.¹⁰ Particulièrement dans les pays anglo-américains, divers projets ont essayé de démontrés avec des preuves tangibles les effets de l'utilisation d'une bibliothèques sur les habiletés des usagers, leurs connaissances et leur comportement. Dans la plupart des cas les méthodes qualitatives sont privilégiées.

5.1 Problèmes d'évaluation (« de mesurer ») d'impact

Lorsque l'on essaie de démontrer l'impact des bibliothèques, les problèmes suivants apparaissent comme flagrants :

- Toutes les méthodes jusqu'à présents testées prennent énormément de temps ;
- Beaucoup de données qui sont pertinentes pour prouver ces impacts ne sont pas disponibles puisque ces données sont protégées par des règlements de protection de l'information (i.e. données personnelles concernant les notes d'examens) ;
- Les données ou les corrélations que l'ont trouvent dans ces projets ne peuvent dans la plupart des cas être utilisées puisque des méthodes d'évaluations différentes ont été employées ;
- Un service peut avoir une valeur ou aboutir à un résultat différent selon le groupe d'utilisateur. Par exemple : un session de formation sur des bases de données spécifiques [à un sujet] auront moins d'effet sur des étudiants de première année par rapport à des étudiants de troisième cycle qui ont besoin de ces sources dans le cadre de leur études ;
- La question la plus astreignante : les influences sur un individu peuvent être multiples et il est plutôt difficile de prouver qu'un changement dans les habiletés ou le comportement sont en effet reliés au effets des services offert en bibliothèque.

Étant donné qu'il est souvent impossible de trouver des arguments positifs sur les effets directs d'une bibliothèque des mesures alternatives ont souvent été utilisées pour au moins prouver la présence d'une certaine influence de ces services.

Ces problèmes sont des plus gênants lorsque l'on évalue de façon générale l'impact d'une bibliothèque et de ses services. Ceci est pourtant moins évident lorsque l'on étudie le résultat d'une seule tâche telle l'implantation d'Un nouveau service, puisque le comportement et les habiletés peuvent être évalué avant et après l'implantation.

5.2 Les statistiques d'utilisation comme outil de mesure des impacts

Traditionnellement, les bibliothèques compilent une grande variété de statistiques sur l'utilisation de leurs collections et services. La normalisation des statistiques pour l'utilisation des services électroniques des bibliothèques à énormément progresser ces dernières années,¹¹ et dans de plus en plus de pays, ces statistiques sont déjà recueillies au niveau régional et national. Il y a donc un fond abondant d'information qui peut être utilisé lorsqu'il s'agit d'évaluer l'impact de nouveau service de bibliothèque. Quoique la fréquence d'utilisation ne soit pas une preuve en

¹⁰ For an overview of projects and the existing literature, see the bibliography put together by R. Poll on the website of the University and Regional Library Münster/Germany (<http://www.ulb.unimuenster.de/outcome.html>)

¹¹ ISO CD 2789:2005 Information and Documentation – International Library Statistics

soi de l'impact, les changements dans la structure, la forme et la fréquence d'utilisation peuvent bien désigner de tels impacts.

Les informations suivantes peuvent être pertinentes lorsque l'on doit évaluer les effets d'un nouveau service :

- Les statistiques d'utilisation pour les nouvelles ressources électroniques ;
- L'étendue des ressources utilisées avant et après l'introduction d'un nouveau service ;
- Statistiques d'utilisation d'un nouveau service (i.e. transmission en ligne)
- Les changements d'utilisation envers les services traditionnels (i.e. baisse d'utilisation de services sur place, photocopie, visites) ;
- Les changements dans l'accès à distance
- Le nombre de nouveaux usagers d'un service converti sous forme électronique (changement dans le profil de l'utilisateur) ;
- Le nombre de nouveaux usagers qui auparavant n'utilisaient jamais la bibliothèque ;
- Le pourcentage du groupe d'utilisateur principal qui utilise les services électroniques de la bibliothèque.

De telles informations – si elles sont disponibles – peuvent démontrer un changement dans le comportement et de mentalité envers les services de la bibliothèque. Mais elles devraient, malgré tout être validées avec d'autres méthodes.

5.2 Mesures qualitatives pour évaluer l'impact d'un nouveau service

Plusieurs projets sur l'impact des services de bibliothèques ont utilisées des mesures « douces » pour évaluer les changements des habiletés, mentalités et comportement des usagers. Les usagers, ainsi que le personnel de la bibliothèque et le personnel enseignant furent sondés pour connaître leur opinion sur les services de la bibliothèque et les effets positifs potentiels suite à l'utilisation de ces services. D'autres méthodes qualitatives plutôt que quantitatives sont :

- Des questionnaires imprimés ou en ligne ;
- Des sondages (avant et/ou après l'utilisation d'un service) ;
- Des entrevues ;
- Des groupes d'intérêts, des groupes de discussions ;
- Des habiletés d'auto évaluation des usagers ;
- Des analyses de comportement.

Des sondages de fin de sessions (sondages lorsque l'on quitte un service) peuvent être particulièrement utiles puisqu'ils captent les impressions immédiates d'un usagers après l'utilisation d'un service. Un sondage Web qui est obligatoire pour les usagers après avoir accéder à une ressource électroniques est utilisé par MILES, un outil d'évaluation dans le cadre de l'initiative de l'ARL « New Measures ». ¹² Ce sondage demande le lieu d'utilisation le groupe d'appartenance de l'utilisateur et le but de l'utilisation. Étant donné que les usagers sont interrogés avant l'utilisation de ce service, il est impossible d'évaluer s'ils en ont bénéficié. Mais si ce sondage est utilisé régulièrement au cours des années, les données pourront démontrées s'il y a eu un changement dans les buts, le lieu et le groupe d'appartenance de l'utilisateur.

Le personnel de bibliothèque, le personnel enseignant, et les usagers sont interrogés obtenir différents aspects dans ces questionnaires, sondages, entrevues, etc.

¹² <http://www.arl.org/stats/newmeas/index.html>

Les sondages du personnel de la bibliothèque demandent par exemple

- Quelle sorte d'aide les usagers ont-ils besoin et pour quel type de service? ;
- Quelle sorte de questions posent-ils particulièrement par rapport à un nouveau service? ;
- Quelle sorte de changement dans les habiletés/compétences peuvent être perçus après l'introduction d'un nouveau service?

Le personnel enseignant universitaire peut répondre à ce genre de question :

- Comment est-ce que ces nouveaux services appuient l'enseignement et la recherche ;
- Est-ce que cela encourage les étudiants à utiliser les nouveaux services électroniques de la bibliothèque ? ;
- Dans quel but utilisent-ils eux-mêmes les services électroniques ? ;
- D'après eux, quels sont les impacts de ces nouveaux services sur les habiletés des étudiants ou sur leurs méthodes d'apprentissages?

Les usagers peuvent recevoir le genre de questions suivantes :

- Quels sont les ressources/services que vous connaissez ? ;
- Quel sont les ressources/services que vous utilisez ? ;
- Quel sont les ressources/services trouvent-ils- efficaces ? ;
- Comment ces services (particulièrement le nouveau service) ont-ils été bénéfiques à leurs études? ;
- Quels problèmes se sont manifestés lorsqu'ils ont utilisé un service particulier? ;
- Ont-ils reçus une formation officielle ou non-officielle du nouveau service, et [si oui] l'ont-ils trouvée adéquate?
- Pensez-vous avoir amélioré leurs habiletés en utilisant les services de la bibliothèque/un service ?

Les résultats de ces méthodes ont naturellement un biais subjectif, ils démontrent les « résultats discernés ». Dès lors, les résultats devraient être comparés avec les derniers développements des statistiques d'utilisation et autres données pertinentes pour l'impact.

Les entrevues et les groupes de discussions ou d'intérêts n'offrent aucun résultat mesurable, exception faite d'un fond abondant « de témoignages et d'anecdotes » qui peuvent corroborer des données statistiques.

5.3 D'autres méthodes pour évaluer l'impact

À part ces méthodes « douces », qui ont des tendances subjectives, plusieurs autres mesures « objectives » ont été testées pour évaluer l'impact. Pour évaluer les effets de ces services nouveaux ou transformés, les méthodes suivantes peuvent s'avérer efficaces :

- Des tests qui évaluent les habiletés des usagers avant et après avoir pris connaissance de ce nouveau service (essentiellement pour évaluer l'impact de la formation des usagers) ;
- L'observation du rendement/cueillette de données qui renseignent sur le comportement des usagers particulièrement leurs méthodes de recherche lorsqu'ils utilisent un service ou une ressource ;

- L'analyse de dossiers ou de bibliographies créé par les usager démontrant l'étendue des changements dans les ressources utilisées, l'exactitudes des citations, le nombres de ressources électroniques citées, etc.

Pourtant nous en revenons toujours à la même question : S'il y a des changements dans les habiletés ou les comportements, est-ce vraiment due à l'utilisation des services de bibliothèques ou d'un certain service ?

6. Exemples pratiques

6.1 Mise en œuvre d'un portail régional pour des bibliothèques académiques

Le portail est mis en place par le centre régional informatique conjoint des bibliothèques et associe des catalogues de bibliothèques à travers le monde, des ouvrages de référence électronique et autres ressources régionales électronique incluant des fonctions de commandes et de transmissions. Ceci permet une recherche intégrée rapide avec un choix entre les différentes ressources pouvant être consultées.

Méthodes d'évaluation de l'impact :

- Statistiques d'utilisations ;
- Sondages universitaires.

Résultats statistiques :

- Pourcentage élevé d'utilisateurs externes (n'appartenant pas au groupe principal-cible de la bibliothèque)
- Augmentation de l'utilisation de la plupart des ressources électroniques.

Résultats des sondages : les universitaires ont répondu que

- un gain en temps grâce aux recherches intégrées
- modification de leur manière de rechercher l'information
- plus grande facilité d'accéder à l'information
- Ont pu approfondir une masse d'information pertinente à leur sujet
- Ont pris connaissances avec des ouvrages de références et autres ressources informationnelles dont ils ignoraient l'existence auparavant
- Utilisent maintenant une méthode de recherche interdisciplinaire
- Avaient déjà intégré ; l'utilisation du portail dans leur enseignement

Impact : changement de leurs compétences, mentalité et comportement

6.2 Ouverture d'un espace réservé à l'apprentissage par équipe

Une bibliothèque a organisé un espace pour les équipes de travail avec des équipements nécessaires incluant W-LAN et des sièges confortables.

Méthodes d'évaluation de l'impact :

- Statistiques d'utilisations
- Sondages

Résultats statistiques :

- Augmentation des visites sur place à la bibliothèque.

Résultats de sondage : les étudiants ont répondu qu' :

- Ils travaillent plus souvent à la bibliothèque
- Ils travaillent plus souvent en équipe
- Ils ont appris des membres de leurs équipes qui ont suivi des sessions de formation sur les services électroniques
- Ils apprécient beaucoup plus qu'auparavant leur expérience de travail sur place à la bibliothèque

Impact : Changement de mentalité et de comportement

6.3 Transformer la collection des périodiques sous forme électronique

La bibliothèque médicale a annulé tous les abonnements papiers dont les fournisseurs n'offraient pas le formulaire papier et électronique. Les statistiques d'utilisations pour les périodiques sur support papier existent depuis 1997. Le processus de transition a commencé en 1996 et s'est poursuivi sur une période de 5 ans.¹³

Méthode d'évaluation de l'impact :

- Statistiques d'utilisation
- Sondages (de faculté)

Résultats statistiques :

- Les usagers ont accédé dix fois plus souvent la version électronique que la version papier
- En moyenne, l'utilisation d'un article électronique est plus économique de 5.4
- Les titres n'ayant pas de version électronique ont connu une forte chute d'utilisation
- L'accès à distance du lieu de travail a augmenté
- Depuis 2001, les visites à la bibliothèque ont décliné

Résultats de sondage :

- En 1998, un bon nombre d'universitaires étaient sceptiques, mais déjà en 2002, il était exceptionnel si un professeur n'exigeait pas la version électronique d'un périodique.

Impact : Changement de mentalité et de comportement

6.4 Mise en place d'un programme de requêtes d'information

La bibliothèque universitaire a implanté un programme d'apprentissage pour le département d'études anglaises sur les questions que les étudiants posent en classe.¹⁴

¹³ Obst, Oliver: Patterns and Costs of Printed and Online Journal Usage. *Health Information and Libraries Journal* 20 (2003), pp.22-32

¹⁴ Emmons, Mark, and Wanda Martin: Engaging Conversation: Evaluating the Contribution of Library Instruction to the Quality of Student Research. *College & Research Libraries* Nov. 2002, pp.545-560

Méthodes utilisées pour évaluer l'impact

- Analyses des bibliographies des articles de recherches des étudiants avant et après l'instauration de ce programme

Résultats ;

- Une augmentation de citations provenant de revues scientifiques
- Aucune différence importante dans les autres sujets tel que l'exactitude des citations. Année de publication des ressources utilisées et leurs compétences d'analyse des ressources.

Impact : Plus grande sensibilisation aux revues scientifiques

7. L'impact des nouveaux services dans la bibliothèque

Introduire de nouveaux services, développer ou transformer des services traditionnels aura des conséquences sur la structure organisationnelle de la bibliothèque ainsi que sur ses services traditionnels.

La bibliothèque doit investir des ressources – argent, espace et des heures supplémentaires en personnel – dans ces services et doit par conséquent reconsidérer l'allocation de ses ressources. Les heures supplémentaires par employés seront nécessaires au début pour la formation des usagers et pour le service de la référence, mais aussi pour la formation du personnel. Il y aura aussi des permutations fréquentes au niveau de l'allocation des ressources aux médias électroniques ou pour le matériel des TI. Étant données que de nouvelles procédures et tâches seront nécessaires pour ces services, les chaînes de travail aussi changeront. À long terme, de ces nouvelles fonctions pour le personnel, évolueront de nouveaux départements et la structure organisationnelle de la bibliothèque en sera modifiée.

Nous espérons que le rendement qualitatif de la bibliothèque ira en s'améliorant. Un service traditionnel remplacé par son pendant électronique peut bonifier :

- la vitesse de transmission (par exemple, l'accès direct aux périodiques électroniques)
- la fiabilité (meilleur moyen de faire des suivis, par exemple d'une commande électronique)
- une meilleure pénétration du marché en intéressant d'autres usagers ou de nouveaux groupes d'utilisateurs
- la facilité l'accès à un service
- la pertinence pour les usagers (par exemple, pertinence des résultats de recherche)

Quoique les nouveaux services ne puissent être offerts à moindre coût par rapport aux services traditionnels - seulement avec d'autres coûts parallèles -, une augmentation des statistiques d'utilisation peut réduire le coût d'utilisation par unité et par conséquent améliorer l'efficacité de ces services.

Les nouveaux services peuvent entraîner des changements dans les services traditionnels de bibliothèque tels que le prêt, le travail sur place, le service de photocopie par les usagers. Les bibliothèques ont vécue des chutes dans la circulation du matériel, les services de photocopies et

de fréquentation sur place lorsque de grandes collections électroniques sont offertes ainsi que l'accès à distance aux catalogues et bases de données, les commandes et les prêts entre bibliothèques électroniques.¹⁵ En contrepartie, Fait est de constater que malgré une collection électronique substantielle et une grande sélection de services électroniques, le nombre de visite sur place peut rester constant et même augmenter si la bibliothèque offre des endroits confortables pour le travail sur place et des installations TI convenable et s'ils considèrent aussi la nécessité d'offrir des aires de travail pour l'apprentissage en groupe.

8. Résultats de projets

Plusieurs projets à travers le monde essaient de trouver des méthodes, des mesures, des outils pour évaluer les impacts/résultats des services d'informations et de bibliothèque.

Le projet eVALUED, fondé sur l'**evidence base** à l'Université centrale d'Angleterre (University of Central England) devait présenter des modèles transférables d'évaluation bibliothèque virtuelle pour les établissements d'éducation supérieurs. Ce projet a développé une trousse d'outils pour évaluer les services d'informations électroniques.

(<http://www.evalued.uce.ac.uk/index.htm>)

IMLS (**Institute of Museum and Library Services**) encourage les projets d'évaluation base sur les résultats. (<http://www.ims.gov/index.htm>)

Le **ARL New Measures Initiative** inclue plusieurs programmes de résultats de projets

- Learning Outcomes
- Higher Education Outcomes Research Review
- MINES (Measuring the Impact of Networked Electronic Services)

IBEC, une initiative de recherche commune de l'École de l'information de l'Université de Washington et de l'École de l'information de l'Université du Michigan (Information School of the University of Washington and the University of Michigan School of Information) ont développé une trousse d'outils pour évaluer l'impact de l'information sur les communautés.

(<http://ibec.ischool.washington.edu/default1024.aspx?cat=Home&b=y>)

SCONUL et **LIRG** (**Groupe** de recherche en bibliothéconomie et en information = Library and Information Research Group) ont commencé une initiative sur les impacts et ainsi qu'une liste de courrier.

(<http://www.jiscmail.ac.uk/archives/lis-impact.html>)

À l'**IFLA**, la Section pour les statistiques et l'évaluation a créé un groupe de travail pour colliger les projets sur ces résultats et sur les impacts et pour créer les premières lignes directrices pour l'évaluation de ces impacts. Les premiers résultats offrent une vue d'ensemble de ces projets et de la littérature sur le sujet.

(<http://www.ulb.uni-muenster.de/outcome.html>)

¹⁵ Bravy, Gary J. and K. Celeste Feather: The Impact of Electronic Access on Basic Library Services: One Academic Law Library's Experience. *Law Library Journal* 93,2 (2001), pp.261-268

Ce projet coïncide avec le modèle des « Trois piliers » de l'IFLA, dans lequel le « Pilier de la société » se concentre sur le rôle et l'impact des bibliothèques et des services d'information dans la société.