



Date : 31/08/2008

Vers une mesure ouverte et multidimensionnelle des services de bibliothèques: le cas de la Finlande

Markku Laitinen

Responsable de la planification
Services des réseaux de bibliothèques
Bibliothèque nationale de Finlande
markku.laitinen@helsinki.fi

*Traduit en français par:
Rachel Gagnon
(Bibliothèque et Archives
Canada, Canada)*

Meeting: 160. National Libraries with Statistics and Evaluation

Simultaneous Interpretation: Not available

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 74TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL

10-14 August 2008, Québec, Canada

<http://www.ifla.org/IV/ifla74/index.htm>

Résumé

Les bibliothèques doivent démontrer l'efficacité et l'impact de leurs activités. La Bibliothèque nationale de Finlande offre des services de statistiques communes aux bibliothèques scientifiques. Les statistiques annuelles des bibliothèques sont rassemblées dans une base de données publique accessible à tous grâce à l'internet. Ceci permet aux bibliothèques scientifiques et aux responsables des prises de décisions d'obtenir l'information concernant les activités des bibliothèques, information nécessaire pour la prise de décisions, dans un format compact et facile à utiliser. En combinant des données subjectives, obtenues à partir de sondages nationaux coordonnés par la Bibliothèque nationale, avec des données objectives obtenues à partir des statistiques des bibliothèques, il est possible d'en arriver à une information plus exacte concernant la qualité des services et les effets de l'allocation des ressources sur les services et les clients.

Grâce au développement de statistiques dans les bibliothèques, on obtient de plus en plus d'information factuelle permettant de gérer la bibliothèque et de prendre des décisions.

L'excellent réseau de bibliothèques finlandaises fait partie intégrante de la culture nationale. Il s'agit d'un réseau complet où la coopération est très présente, et qui consiste en une Bibliothèque nationale, une vingtaine de bibliothèques universitaires, environ 30 bibliothèques d'écoles

polytechniques (c'est-à-dire de bibliothèques situées dans les universités consacrées aux sciences appliquées), plus de 400 bibliothèques publiques, une vingtaine de bibliothèques provinciales, et des centaines de bibliothèques spécialisées. (En Finlande, on compte parmi les bibliothèques spéciales les bibliothèques et centres d'information des services de l'administration publique, des fondations, des communautés ou des compagnies, et des instituts de recherche privés ou publics).

L'objectif de la société de l'information finlandaise est de s'assurer que l'information et la culture soient accessibles dans l'environnement numérique actuel, peu importe le lieu de résidence des citoyens, leur niveau de compétence, leur situation financière et leur âge. Un bon niveau d'éducation, le développement de la langue et la connaissance de la culture nationale font partie du bien-être des citoyens, de leur succès et de leur compétitivité. Les bibliothèques fournissent aux citoyens des services d'information de haute qualité et très variés. Les services de prêt, de prêt entre bibliothèque, de recherche d'information, et les services du réseau des bibliothèques sont, de façon générale, accessibles gratuitement à tous.

L'information détenue par la Bibliothèque nationale constitue un capital d'une haute valeur, propriété commune de la société. Les bibliothèques partagent certains services, comme des systèmes de gestion de bibliothèques et des consortiums d'acquisition, fournis par la Bibliothèque nationale. Les services du réseau national des bibliothèques sont offerts en un ensemble de services dont le but est de rendre l'information plus accessible à la société. Pour cet ensemble de services, les bibliothèques ont choisi des services qui ajoutent de la valeur au réseau des bibliothèques dans son ensemble.

Cet ensemble de services comprend

le support aux services numériques des bibliothèques et à l'environnement numérique des bibliothèques

la disponibilité de haute qualité des ressources d'information (FinELib) et

le développement de mesures de l'impact et des résultats des activités des bibliothèques

Le but est d'utiliser les ressources de façon efficace, en centralisant les services et en mettant en application une réflexion centralisée. Le service de statistiques offert par la Bibliothèque nationale fait partie des opérations de ce centre de services.

La bibliothèque nationale offre également des services de statistiques communes au réseau des bibliothèques scientifiques, services auxquels participent toutes les bibliothèques universitaires et polytechniques, ainsi qu'une vingtaine de bibliothèques spécialisées.

Les statistiques annuelles des bibliothèques scientifiques finlandaises sont rassemblées dans une base de données accessible en ligne. Cette base de données est accessible à toute personne intéressée, via l'internet, et peut être consultée gratuitement, sans inscription, dans les deux langues officielles de la Finlande (le finnois et le suédois) ainsi qu'en anglais. Cette base de données est tenue à jour par la Bibliothèque nationale de Finlande et fait partie des services du réseau de la Bibliothèque nationale.

Les bibliothèques publiques finlandaises ont leur propre base de données. Les données sont rassemblées dans la « Base de données des statistiques des bibliothèques publiques finlandaises », laquelle est sous la responsabilité de la Division de la culture et des médias du Ministère de l'éducation. Toutes les bibliothèques publiques finlandaises (sauf celles des Îles Aland) ainsi que les bureaux d'états provinciaux participent à la production des données statistiques de la base de données des bibliothèques publiques.

Les statistiques sont récoltées selon la norme ISO 2789. Les statistiques des bibliothèques scientifiques offrent un point de vue général sur les ressources, les collections et les services des bibliothèques scientifiques finlandaises. Les statistiques contiennent de l'information concernant la Bibliothèque nationale, les bibliothèques universitaires et polytechniques, et plusieurs bibliothèques spécialisées.

Ces statistiques contiennent, en grande partie, l'information rapportée de façon uniforme au sujet des opérations des bibliothèques scientifiques finlandaises depuis 2002. Les statistiques plus anciennes ont été publiées sous format imprimé. L'information touchant les statistiques annuelles est entrée directement dans la base de données par les bibliothèques où se trouvent les personnes chargées des statistiques et de l'entrée des données. Une partie de l'information conservée dans la base de données est produite directement, de façon informatisée, à partir des bases de données des bibliothèques.

Maintenant que nous détenons des statistiques touchant plus de la moitié d'une décennie, il est possible de produire des séries chronologiques. Comme les données sont publiques, il est également possible au chercheur d'effectuer des recherches selon des critères qu'il définit lui-même, et le résultat peut être sauvegardé dans un fichier sous format Excel.

Le système permet également la production de graphiques à partir des données statistiques, ce qui offre de nouveaux défis pour le développement de la base de données. Déjà maintenant, la base de données rend service aux bibliothèques scientifiques et à ceux qui doivent prendre des décisions, en offrant l'information relative aux opérations des bibliothèques dans un format compact et facile à utiliser.

Des statistiques fiables sont d'une importance vitale, dans la collecte de l'information, pour la prise de décision et la planification dans la gestion des bibliothèques.

Des statistiques sur les bibliothèques et leurs opérations, correctement présentées et récoltées suivant des directives uniformes, représentent un outil stratégique important pour les bibliothèques. Les données statistiques peuvent être employées comme aide dans le suivi des fonctions, dans les plans de développement, et dans l'évaluation des besoins en ressources.

Les estimés et les mesures de l'efficacité et de l'impact des activités des bibliothèques sont encore plus importantes, et les bibliothèques, formant l'unité de service de base de leur organisme, doivent être en mesure de démontrer l'efficacité et l'impact de leurs opérations. Ceci constituera un thème important des développements futurs des statistiques et des indicateurs décrivant les bibliothèques.

Plus de 20 données essentielles sont automatiquement calculées par l'ordinateur à partir de l'information soumise par les bibliothèques. De nouveaux indicateurs seront développés, en plus de ceux qui existent présentement, ou pour remplacer certains de ceux-ci, et un outil statistique fonctionnel pouvant produire des données fiables (comme sur les investissements en matériel de bibliothèque, le personnel, les infrastructures, etc.) est requis.

Ces données essentielles sont principalement basées sur la norme ISO 11620, et certaines d'entre elles ont été développées expressément pour répondre aux besoins des bibliothèques scientifiques finlandaises. Les données essentielles récoltées actuellement ne répondent pas très bien aux besoins particuliers de la Bibliothèque nationale, et nous espérons donc beaucoup du rapport technique qu'ISO est en train de développer, et qui comprend des indicateurs conçus plus spécifiquement pour les besoins des bibliothèques nationales.

Éventuellement, dans la formation à l'utilisation des statistiques par les bibliothèques, on insistera plus que jamais sur l'utilisation et le développement de données statistiques, de façon à ce que les statistiques permettent de répondre aux besoins de mesures des activités.

L'objectif final est de faire de la base de données statistiques un outil employé de façon routinière dans les bibliothèques, outil à partir duquel les bibliothèques pourront obtenir, de façon facile et fiable, les indicateurs de base correspondant à leurs besoins et décrivant leurs opérations.

Les données statistiques ont déjà été employées pour le rapport financier des bibliothèques universitaires finlandaises établi par le Conseil des bibliothèques universitaires finlandaises. Dans ce rapport, on étudie divers problèmes liés au financement des bibliothèques universitaires. Des améliorations seraient requises dans la présentation des aspects financiers des licences accordées, en particulier celles qui concernent les données électroniques scientifiques.

La Bibliothèque nationale de Finlande coordonne également des sondages nationaux, dans le but de rassembler de l'information qualitative pour l'analyse des services. Les sondages de la Bibliothèque nationale électronique finlandaise (FinELib), au sujet de l'utilisation des documents électroniques, sont faits à tous les deux ans; le dernier a été effectué en avril 2007. Nous avons également développé un questionnaire commun pour toutes les bibliothèques finlandaises, touchant les services du réseau national des bibliothèques en général. À l'aide de ce sondage, mené à tous les deux ans à partir de cette année, nous cherchons à savoir si les services que nous offrons aux bibliothèques sont connus, si les services sont utilisés, et s'il existe des besoins qui exigeraient des développements de services.

L'information obtenue à partir de ces sondages est subjective, c'est-à-dire qu'il s'agit d'opinions propres aux répondants, qui décrivent leurs préférences personnelles et leur expérience du service reçu. Les données objectives, d'autre part, sont neutres, et constituent une information équilibrée et impartiale. Il s'agit donc de l'information factuelle, dont le contenu est bien ciblé. Le fait de ramasser des données factuelles à partir de statistiques de bibliothèques, en plus de données subjectives, nous offre diverses possibilités pour obtenir une information plus exacte concernant la qualité du service et concernant les effets de l'allocation des ressources sur les clients et les services.

Nous croyons donc que l'emploi de données statistiques constitue une bonne façon de répondre au besoin grandissant de données et de gestion du savoir à partir de données statistiques et factuelles employées dans l'évaluation et l'analyse comparative.

Références

Finnish Public Libraries Statistics Database:

<http://tilastot.kirjastot.fi/default.aspx?&langId=en>

<<http://tilastot.kirjastot.fi/default.aspx?&langId=en>>

Finnish Research Library Statistics Database: 5

https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose_language=3

<https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose_language=3>

Laitinen, M. & Vakkari, M. (2008): Combining library statistics and customer perceptions in measuring the impact of input in library services. En construction.

Au sujet de l'auteur:

Markku Laitinen est Responsable de la planification, Services des réseaux de bibliothèques, Bibliothèque nationale de Finlande. Il est responsable de la compilation des statistiques annuelles des bibliothèques scientifiques finlandaises, et du maintien et du développement de la base de données sur les statistiques des bibliothèques de recherche ; de plus, il est également responsable de l'adaptation des standards internationaux de statistiques de bibliothèques au contexte finlandais. Il fait partie de groupes de travail d'ISO impliqués dans la normalisation des statistiques de bibliothèques, les mesures de performance et les indicateurs de qualité, et il est également membre et coordonnateur de l'information du Comité permanent de la Section des statistiques et évaluation de l'IFLA. On peut le contacter à l'adresse suivante :

markku.laitinen@helsinki.fi

<<mailto:markku.laitinen@helsinki.fi>>