

Les données d'usage en bibliothèque publique : retour sur l'atelier BNR de septembre 2017


Laurine Arnould

Vendredi 8 décembre 2017



Atelier BNR sur les données d'usage

- **Le 7 septembre 2017, Médiathèque Françoise Sagan**
- **Au sein du réseau des Bibliothèques numérique de référence (BNR) : 33 Bibliothèques numériques de référence aujourd'hui, dont 5 bibliothèques départementales**
- **Un contexte de réflexion mutualisée sur les données d'usage en bibliothèque publique**



Atelier BNR : une définition large des « données d'usage »

- **Ensemble hétérogène :**
 - Origines
 - Qualité - précision
 - Type de données
- **Données variées qui permettent en les collectant, traitant et analysant de renseigner sur les usages et les usagers des services numériques d'une bibliothèque**



Numérique et ressources numériques en bibliothèques publiques

- **36 % des bibliothèques municipales** (21 % en 2013) et **76 % des bibliothèques départementales** (54 % en 2013) proposent des ressources numériques en 2015
 - Augmentation des budgets alloués en moyenne aux ressources numériques
 - Autoformation, presse et livre numérique en tête
- Voir Synthèse annuelle de l'[Observatoire de la lecture publique](#)



Enjeux de l'analyse des données d'usage

- **Evaluer et améliorer un service :**
 - Accès, médiation, communication : expérience utilisateur
 - Politique documentaire
 - Temporalité : évaluer le présent et envisager le futur
- **Valoriser/justifier la mise en place d'un service :**
 - Différents interlocuteurs : usagers, équipes, communauté professionnelle, tutelle
 - Participe de l'appropriation de ce service
- **Renforcer la culture de l'évaluation/de la donnée**
 - Auprès des équipes : montrer l'intérêt de l'étude des données d'usage
 - Auprès d'un public varié : exposer ses données
 - Auprès des prestataires de logiciels métiers et des éditeurs de ressources
 - Permettre des comparaisons avec d'autres terrains



Des données hétérogènes et disparates

- Importance de connaître le contexte de production des données : différentes cultures professionnelles autour de la table (ex. PNB)
- Souvent les données fournies par éditeurs de ressources numériques sont pauvres et peu exploitables.
- Impact sur :
 - l'image que renvoie la bibliothèque
 - le travail d'évaluation des bibliothèques
- Des données parfois payantes auprès des prestataires
- Encore faut-il que la donnée existe ! Des offres de ressources sans possibilité d'avoir des statistiques...

⇒ **Sensibiliser les éditeurs de ressources numériques et les prestataires de logiciels**



Les limites : l'interprétation des données

- Trois niveaux :
 - Ce que l'on sait
 - Ce que l'on suppose
 - Ce que l'on voudrait savoir
- Risque de pouvoir faire dire ce qu'on veut aux données ?
- Interprétation impossible de certaines données : aller vers le qualitatif ?
- Qualités/compétences identifiées par les participants :
 - Rigueur, Prudence, Esprit critique, Culture statistique



La fréquence de l'évaluation

- Selon les usages étudiés : quelle est la bonne fréquence ?
 - Se laisser suffisamment de temps entre le lancement d'un service et son évaluation
 - Différents paramètres à prendre en compte. Ex : PNB : nombreux paramètres dans la mise en place du service : raccordement à Dilicom, production, acquisitions, constitution d'un fonds suffisamment important, communication, médiation...
- Equilibre à trouver entre une évaluation trop récurrente (peu d'évolution des chiffres, charge de travail) et une évaluation trop disparate (difficulté à poser des comparaisons dans le temps, absence de routines d'analyse)
 - Ex : VDP tous les trimestres mais personnel disponible



Personnel et formation

- Quelle place pour l'évaluation des données d'usage dans l'organisation de la bibliothèque ?
 - Inscription de l'évaluation dans l'organisation de la bibliothèque
 - En faire une mission/fonction récurrente
 - Constat : une évaluation des données d'usage régulière repose sur la mise en place d'une équipe, d'un poste ou d'une mission dédiée
 - Ex : Dunkerque, Brest, Paris
 - Former et impliquer les collègues qui ne s'occupent pas d'évaluation :
 - Créer des outils permettant l'appropriation (tableaux de bord...) et assurer leur maintenance
 - Sensibilisation : outil de pilotage, interprétation des chiffres. Ex. Brest : rôle de l'équipe en charge de l'évaluation.
 - Définir collectivement des indicateurs d'évaluation. Ex : consortium belge pour PNB
- Vers une culture de l'évaluation et de la donnée



La définition des indicateurs

- Pertinence au regard :
 - Des objectifs fixés
 - Des données disponibles
- Adapter les indicateurs au type de données/de services
 - Ex : Livre numérique VS ressource d'autoformation
- Penser sur le long terme
 - Pérennité des indicateurs pour comparaison dans le temps
- Identifier les biais possible
 - Ex : Ville de Paris : les cartes « 100 ans »
- Bien préciser de quoi l'on parle
 - Ex : PNB : exemplaire (« fichier »), livre (« titre »), jeton (« droit »)...



Quels outils ?

- Modules statistiques des logiciels métiers
- Outils web : navigation, connexion, fréquentation des sites et portails
- La problématique d'agrégation de données différentes
- Outils de présentation et de visualisation des données
- Un intérêt croissant chez les professionnels pour les outils de visualisation et de reporting



Collecte et traitement des données

- **Collecte**
 - Dialogue avec les prestataires et éditeurs : identification des besoins et attentes
 - Des outils de collecte : modules SIGB, outils web...
 - Des outils de stockage pour des comparaison dans le temps
- **Traitement**
 - Selon la qualité des données nécessité de les reprendre. Ex : Ville de Paris et catégories éditoriales
 - Retraiter les données afin de les faire dialoguer avec d'autres jeux de données. Ex : SIGB/bibliothèque numérique à la Ville de Paris
 - La question de l'anonymisation



Elargir le champ d'étude

- Complémentarité des approches qualitatives et quantitatives
 - Exemple Bibook
- Permet de pallier les limites de l'analyse des données d'usage



Communiquer

- Interlocuteurs :
 - Tutelle
 - Collègues
 - Editeurs de ressources numériques
- Un choix politique : que choisit-on de montrer ? Sous quelle forme (rapport, visualisation, présentation...) ?
- Prudence : mettre en perspective l'analyse des données d'usage au regard de leur contexte : état du catalogue, médiation, population desservie, évolution lente des usages, expérimentation...
- Exposition des données



Données d'usage

CONCLUSION



Conclusion

- Une exigence plus accrue pour le numérique que pour les usages physiques ?
 - Ex : savoir si les usagers ont lu les livres !
- Un champ d'étude encore relativement récent quand on parle des ressources numériques.
- Mettre les données en regard de la notion d'expérimentation, des catalogues qui évoluent et de l'émergence des usages



Conclusion

- Des besoins identifiés de la part des professionnels :
 - Nécessité de définition d'indicateurs communs pour collecte et analyse des données d'usage
 - Fiche pratique pour dialogue avec les prestataires : que mettre dans son CCTP ?
- D'un point de vue global : permettre la comparaison entre différents terrains
- Une culture commune de l'évaluation à construire



Liens utiles

- Présentation de [Kibini](#), outil de tableau de bord de Roubaix
- Etude [Bibook](#), Grenoble



Merci

laurine.arnould@culture.gouv.fr

Croissance et extension des données –
Ce que les données font aux bibliothèques