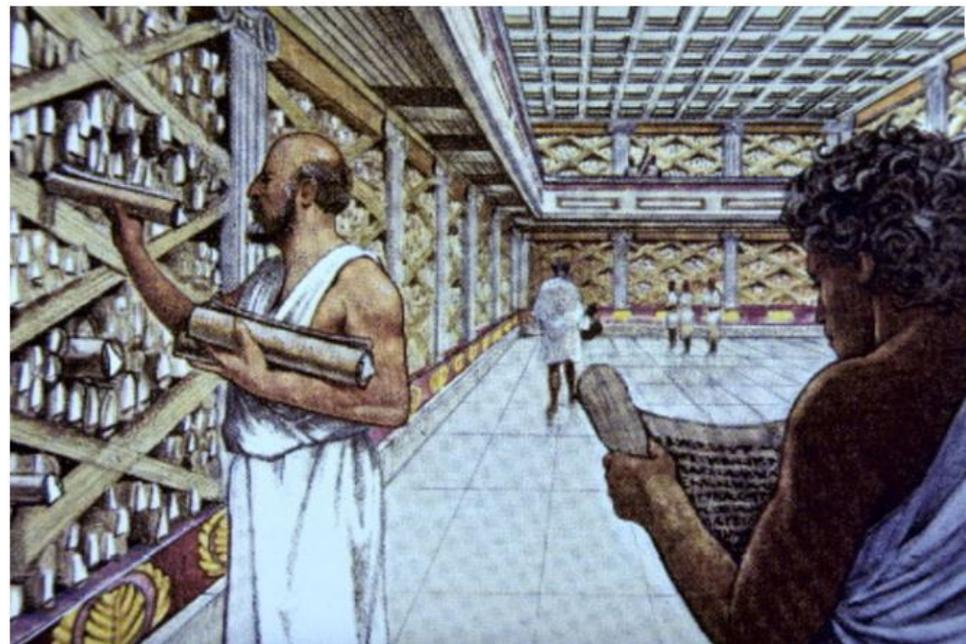




- La norme ISO 2789 « Information et documentation – Statistiques internationales de bibliothèques » a été publiée pour la première fois en 1974. La cinquième édition révisée a été publiée récemment
- norme NF ISO 11620 sur les indicateurs de performance des bibliothèques
- Norme 16439 : Information et documentation - Méthodes et procédures pour évaluer l'impact des bibliothèques



compter

mesurer

observer

interroger



**Passer des mesures induites : « Inferred evidence »** : The challenge of impact measurement in libraries is to identify data that describe and indicate what difference library resources, services, and expertise make in users' lives. Libraries collect a huge amount of data about their input and output, and many of them also use performance measures and user satisfaction surveys for assessing the actual and the perceived quality of their services.

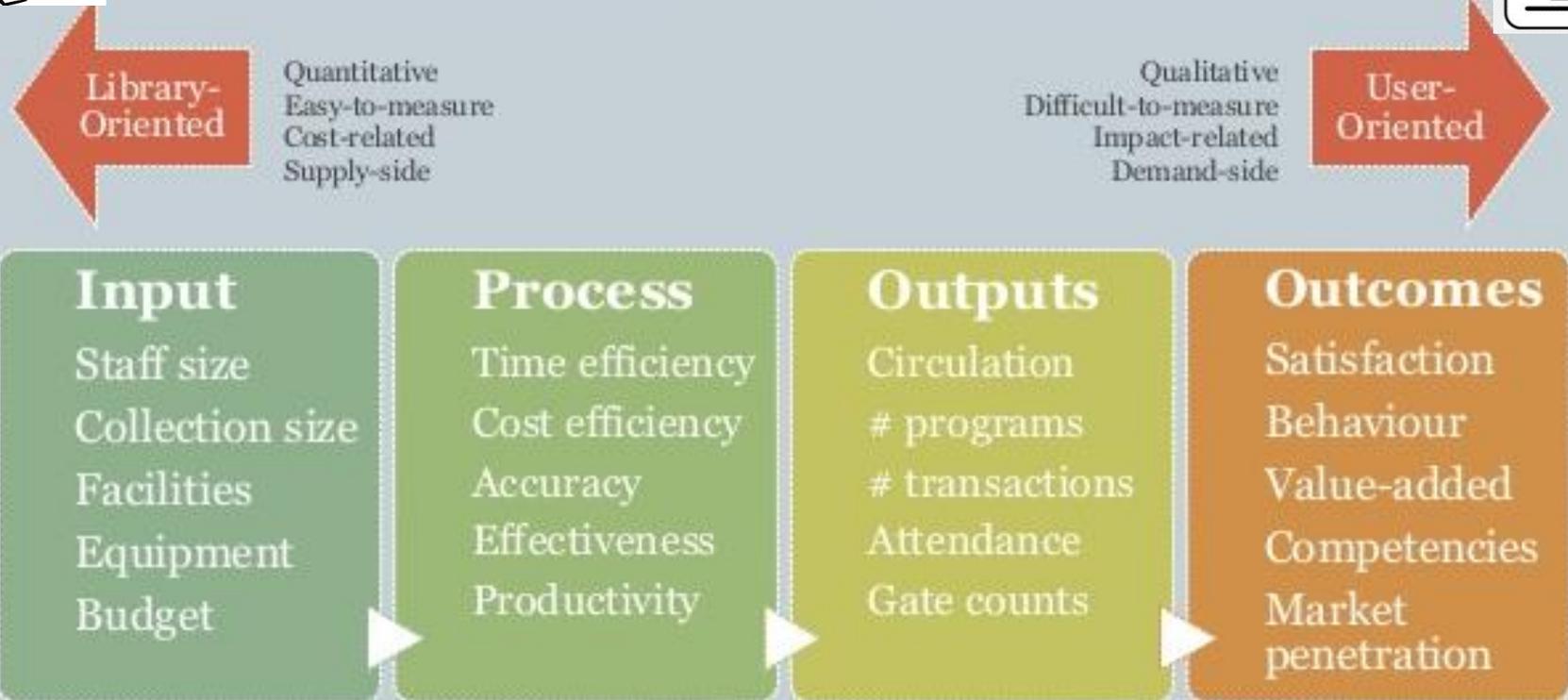
Generally those data cannot be directly used to show an impact of library use. However, if input and output data are collected systematically and if the library's performance and the satisfaction of its users are checked regularly, the results will allow the identification of activities and services that apparently have had an impact on the users. Such cases of inferred impact should be followed up by methods in Clauses 7 to 9 of this International Standard in order to validate the inference.

**Aux mesures observées « Observed evidence »** : Observation in the sense of this International Standard is a method of data collection in which the situation of interest is watched and the relevant facts, actions and behaviours are recorded. There may be rating scales that the researcher would use when observing the behaviour.

Observation requires that the researcher observes actions and behaviours directly instead of using research instruments such as surveys or questionnaires.

**Ou sollicitées « Solicited evidence »** : "Soliciting" evidence of impact means asking for the users' experience with libraries, the benefits they derived from library services and their general opinion of libraries. The questions are usually addressed to actual users, but may include non-users.

(source ISO 16439)



Stephen Abram, directeur Federation of Ontario Public Libraries



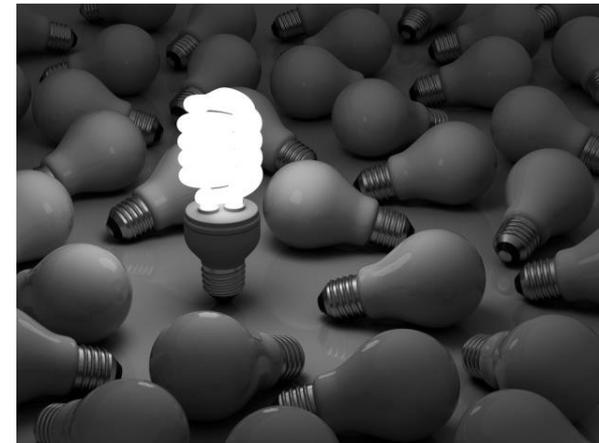
Les changements des techniques, des usages, du droit, des cultures, de l'économie ont mis en question les représentations des métiers des bibliothécaires et engendré de profonds changements pour les bibliothèques.

Néanmoins, la pertinence de l'existence des bibliothèques et/ou des professionnels des bibliothèques est mise en cause.

Des enjeux distincts sur

- la (ré)-affirmation des missions : débat de société
- l'évaluation de l'efficacité des politiques publiques de la lecture et de l'IST ainsi que des actions des bibliothèques

Redonner de la visibilité à l'expertise et à l'action des bibliothécaires

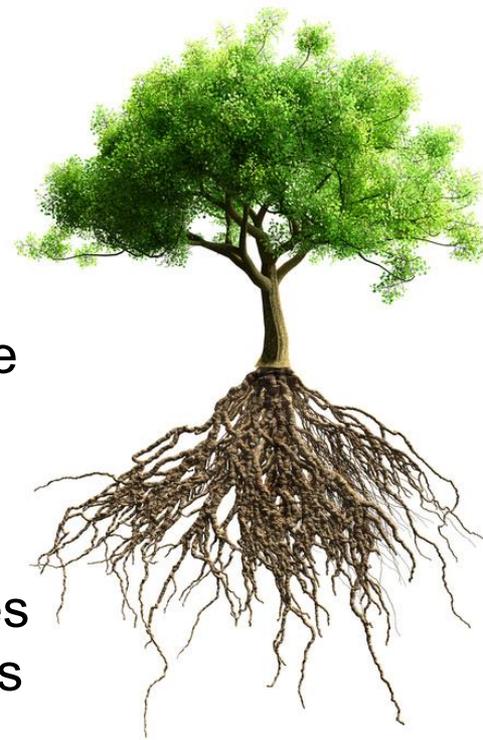


La valeur de la bibliothèque est en partie liée à son « impact ».

Par son activité, la bibliothèque s'insère dans la vie sociale et l'activité économique d'un quartier, d'une ville, d'un pays.

On a longtemps mesuré l'activité bibliothéconomique de la bibliothèque en soi comme si la bibliothèque fonctionnait hors sol.

Mesurer l'impact permet d'évaluer les conséquences de l'action de la bibliothèque sur les individus, sur les groupes, sur le quartier, etc. des usagers et des non usagers.



Les auteurs :

- Nadine Delcarmine
  - Silvère Mercier
  - Marine Rigeade
  - Cécile Touitou
- Pas une traduction de la 1ère édition de la norme ISO 16439 parue en 2014 « **Methods and procedures for assessing the impact of libraries** »
  - Mise en valeur de méthodes préconisées par la norme
  - Mise en valeur d'études parues depuis l'édition de la norme
  - Une bibliographie enrichie
  - Un contenu organisé en 4 parties.

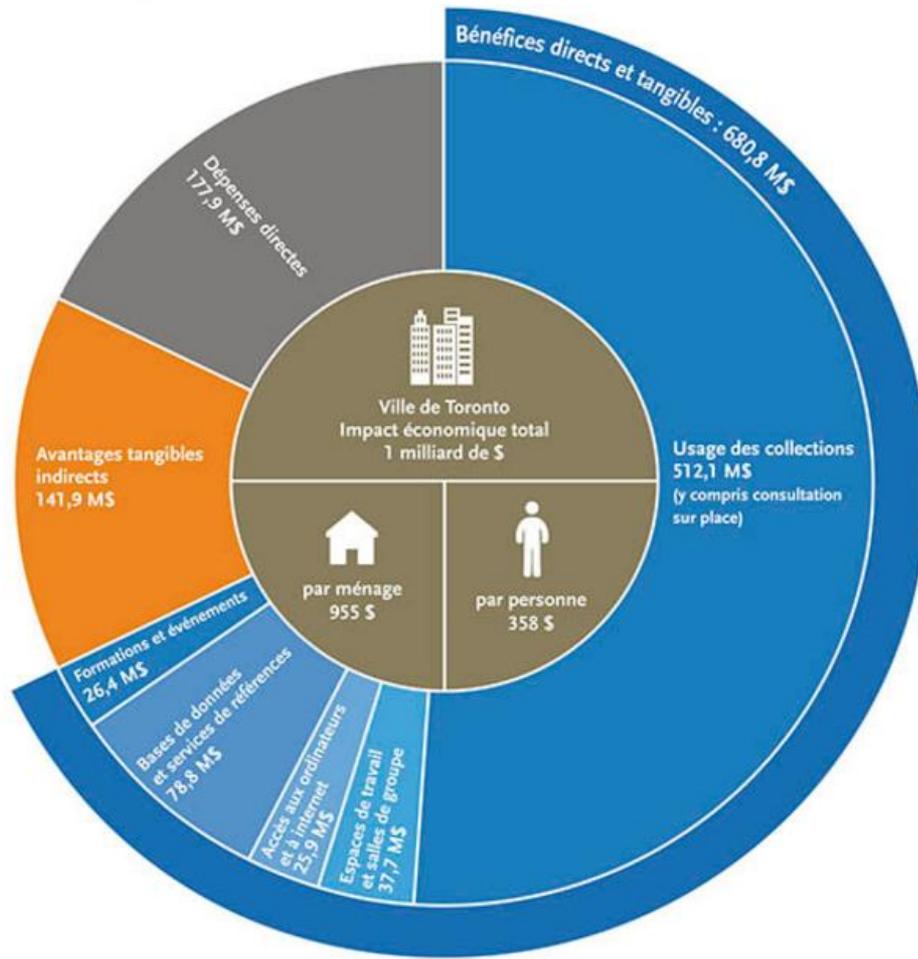
Répondre à une urgence :  
valoriser l'utilité des  
bibliothèques dans un monde  
qui change.

Mettre à disposition des  
bibliothèques et des pouvoirs  
publics les outils et méthodes  
susceptibles de fournir une  
approche de l'impact des  
bibliothèques.

- L'ambition : dépasser le cadre ordinaire de l'évaluation des bibliothèques jusqu'alors pratiquée sur la dimension bibliothéconomique
- participer à l'évaluation des politiques publiques en matière de lecture publique et d'IST.

Deux axes principaux :

- Analyse de la « valeur » de la bibliothèque : évaluation de la valeur économique/monétaire du service auquel on affecte un prix. Elle est fréquemment utilisée dans les études d'impact et est présentée dans la norme ISO16439 comme la méthode prioritaire d'étude économique.
  - La valeur estimée peut servir de base au calcul du retour sur investissement de la bibliothèque.
- Analyse de « l'impact » de la bibliothèque sur son environnement économique : elle vise à mesurer l'impact d'une politique, d'une activité, d'un événement conduit(s) par la bibliothèque sur une zone préalablement définie. La norme ISO16439 préconise de faire appel à cette méthode en complément de l'analyse de la valeur des services.



Martin Prosperity Institute, **So Much More : The Economic Impact of the Toronto Public Library on the City of Toronto**, 6 décembre 2013 :  
<http://martinprosperity.org/content/so-much-more-the-economic-impact-of-the-toronto-public-library-on-the-city-of-toronto/>

Exhibit 2: Total direct benefit as much as \$500 per member

Total direct benefit as much as \$500 per member

think read listen enjoy  
borrow explore watch  
experience learn hear  
see discuss contemplate

**\$502** value of a library membership.

TORONTO PUBLIC LIBRARY

Impact économique de la Bibliothèque publique de Toronto

Based on up to **\$1 billion** in total direct benefits and use of the library by **72%** of Torontonians.

Phase III du projet LibValue : « *Values, Outcomes, and Return on Investment of Academic Libraries* »

Enseignants et étudiants ont été interrogés au cours d'une période de forte fréquentation de la bibliothèque.

- Fréquence d'usage des ressources, des services (sur place et en ligne), des espaces ...
- “Thinking back to your most recent in-person use of a University Library resource or service, **please describe what you would have done had the library not provided this resource or service to you.** Would you have sought the information from another source or used another resource?”
- **To obtain the same resource from the source, I would expect to spend \_\_\_\_\_ minutes of time and/or \$ \_\_\_\_\_.**

Etude d'impact économique de la bibliothèque de l'Université de Syracuse (NY). Bruce Kingma & Kathleen McClure

**TABLE 2**  
**Library Use in the Last 30 Days (Weighted)**

Activity	FACULTY		STUDENT	
	Average Frequency in the Last 30 Days	% of Respondents with Response Not Equal to Zero	Average Frequency in the Last 30 Days	% of Respondents with Response Not Equal to Zero
Physical Visits	2.50 visits	73%	5.07 visits	69%
Remote Visits	12.31 visits	88%	4.64 visits	63%
<b>Articles Retrieved and Read</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>14.94 articles</b>		<b>4.89 articles</b>	
<b>Books Retrieved and Read</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>2.60 books</b>		<b>1.40 books</b>	
<b>Worked with a Professional Librarian</b>				
during an in-person visit to the library	0.73 visits	33%	0.67 visits	16%
remotely online	0.82 visits	31%	0.39 visits	5%
<b>Attended a Library Instructional Course</b>				
during an in-person visit to the library	0.04 classes	5%	0.03 classes	4%
remotely online	0.00 classes	1%	0.01 classes	2%

<b>Average Total Resources Used (journals, books, commons, special collections, government documents, professional services, instruction)</b>				
during an in-person visit to the library	6.34 uses		10.54 uses	
remotely online	14.39 uses		4.06 uses	

Etude d'impact économique de la bibliothèque de l'Université de Syracuse (NY). Bruce Kingma & Kathleen McClure

Les enseignants tirent « profit » collectivement d'une valeur annuelle équivalente à 10,2 millions \$ **en gain de temps** de l'utilisation en personne de la bibliothèque universitaire.

Au total, l'étude estime à 13,6 millions de millions \$ par année la valeur de l'utilisation en personne et \$ 19,0 celle de l'utilisation à distance **en volonté de payer en argent et de temps** .

Bien que les étudiants soient individuellement moins prêts à payer en temps et en argent pour l'utilisation de la BU, ils sont plus nombreux ...

**Au total , les étudiants tirent profit à hauteur de 23,1 millions \$ en valeur de l'utilisation en personne et de 14,5 millions \$ de l'utilisation à distance de la bibliothèque**

La valeur économique de la BU		
Profs	Sur place	A distance
Time	\$10.2	\$14.9
Money	\$3.4	\$4.1
<b>Total</b>	<b>\$13.6</b>	<b>\$19.0</b>
Etudiants		
Time	\$12.0	\$4.2
Money	\$11.1	\$10.3
<b>Total</b>	<b>\$23.1</b>	<b>\$14.5</b>

Etude d'impact économique de la bibliothèque de l'Université de Syracuse (NY). Bruce Kingma & Kathleen McClure



- Quel bénéfice social la bibliothèque apporte-t-elle à la collectivité dans son ensemble ? contribue-t-elle à créer du lien social ?
- La bibliothèque est-elle une ressource qui permet aux citoyens de suivre, comprendre et participer aux débats sur chacun des enjeux de société, et notamment sur les enjeux environnementaux ?
- La bibliothèque est-elle un bon vecteur de la diffusion de l'information scientifique et technique ? A-t-elle un impact sur la réussite des études ? Sur le développement de la recherche ?
- Quel bénéfice la bibliothèque apporte-t-elle à chaque citoyen individuellement en termes d'épanouissement personnel, d'aide à l'insertion professionnelle, de compétences professionnelles, de construction de projets personnels ?

LIBRARIES  
TRANSFORM™

An initiative of the American Library Association

Measuring the public library's societal value:  
A methodological research program



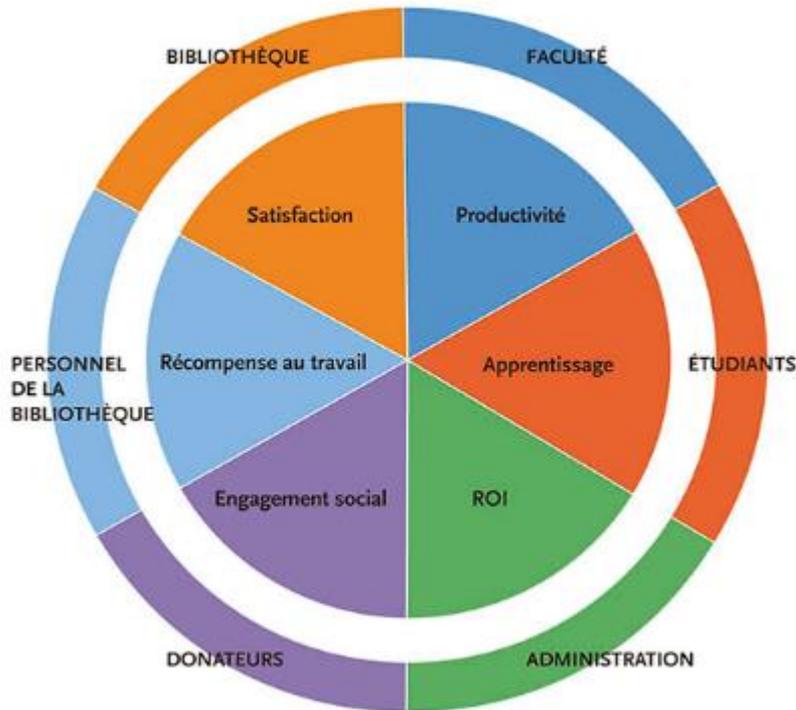
Marjolein Oomes & Frank Huysmans  
Netherlands Institute for Public Libraries (SIOB)

@MarjoleinOomes  
oomes@siob.nl

@fhuysmans  
huysmans@uva.nl



Roue de la valeur de la bibliothèque



Danuta A. Nitecki, Eileen G. Abels (2013),  
« Exploring the cause and effect of library  
value », *Performance Measurement and  
Metrics*, vol. 14, n° 1, p. 17-24.  
« Library Value Wheel »

Roue de la valeur de la bibliothèque

L'outcome comme une réalisation / une TRANSFORMAtion / un impact de la bibliothèque ; un changement induit dans la vie, l'expérience, la pratique de l'utilisateur ou de la communauté qui s'inscrit dans la durée.

La norme ISO 16439, *Méthodes et procédures pour évaluer l'impact des bibliothèques* porte sur ces « outcomes »

# project | OUTCOME

MEASURING THE TRUE IMPACT  
OF PUBLIC LIBRARIES



CIVIC / COMMUNITY  
ENGAGEMENT



DIGITAL  
INCLUSION



EARLY CHILDHOOD  
LITERACY



ECONOMIC  
DEVELOPMENT



EDUCATION / LIFELONG  
LEARNING



JOB  
SKILLS



SUMMER  
READING



Click Survey Titles to Download PDF	Survey Questions
<p><a href="#"><u>Civic/Community Engagement</u></a></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. You are more aware of some issues in your community</li> <li>2. You feel more confident about becoming involved in your community</li> <li>3. You intend on becoming more engaged in your community</li> <li>4. You are more aware of applicable resources and services provided by the library</li> <li>5. What did you like most about the program?</li> <li>6. What could the library do to better assist you with your involvement in the community?</li> </ol>
<p><a href="#"><u>Digital Learning</u></a></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. You feel more knowledgeable about using digital resources</li> <li>2. You feel more confident when using digital resources</li> <li>3. You intend to apply what you just learned</li> <li>4. You are more aware of applicable resources and services provided by the library</li> <li>5. What did you like most about the program?</li> <li>6. What could the library do to improve your learning?</li> </ol>
<p><a href="#"><u>Early Childhood Literacy</u></a></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. You learned something new that you can share with your children</li> <li>2. You feel more confident to help your children learn</li> <li>3. You will spend more time with your children (reading, singing, talking, writing, playing)</li> <li>4. You are more aware of applicable resources and services provided by the library</li> <li>5. What did you like most about the program?</li> <li>6. What could the library do to improve your children's enjoyment of reading?</li> </ol>



Please take a few minutes for this brief survey and let us know if, as a result of participating in the CIVIC/COMMUNITY ENGAGEMENT program . . .

	Strongly Disagree	Disagree	Neither Agree nor Disagree	Agree	Strongly Agree	N/A
You are more aware of some issues in your community	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
You feel more confident about becoming involved in your community	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
You intend on becoming more engaged in your community	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
You are more aware of applicable resources and services provided by the library	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

What did you like most about the program?

What could the library do to better assist you with your involvement in the community?

Date:

Time:

Location:





Please take a few minutes for this brief survey and let us know if, as a result of participating in the CIVIC/COMMUNITY ENGAGEMENT program . . .

	Strongly Disagree	Disagree	Neither Agree nor Disagree	Agree	Strongly Agree	N/A
You are more aware of some issues in your community	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
You feel more confident about becoming involved in your community	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
You intend on becoming more engaged in your community	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
You are more aware of applicable resources and services provided by the library	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

What did you like most about the program?

What could the library do to better assist you with your involvement in the community?

Date:

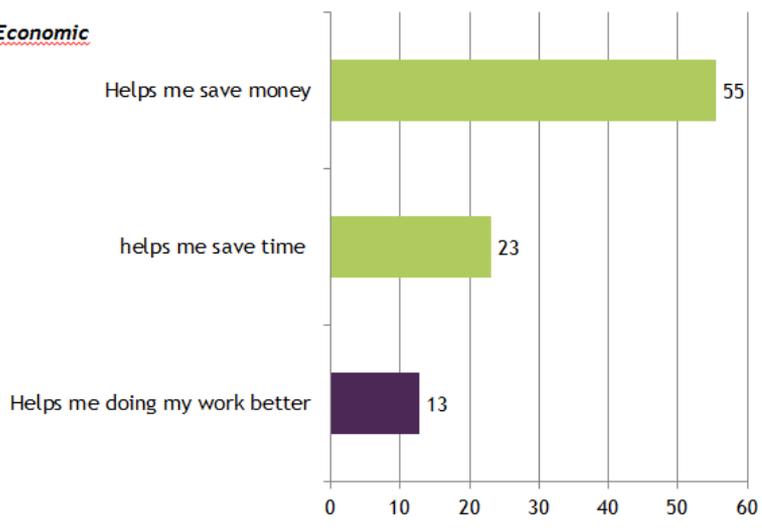
Time:

Location:

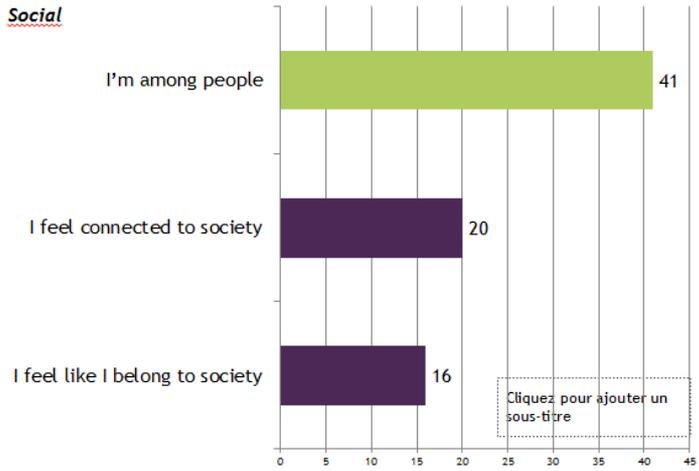




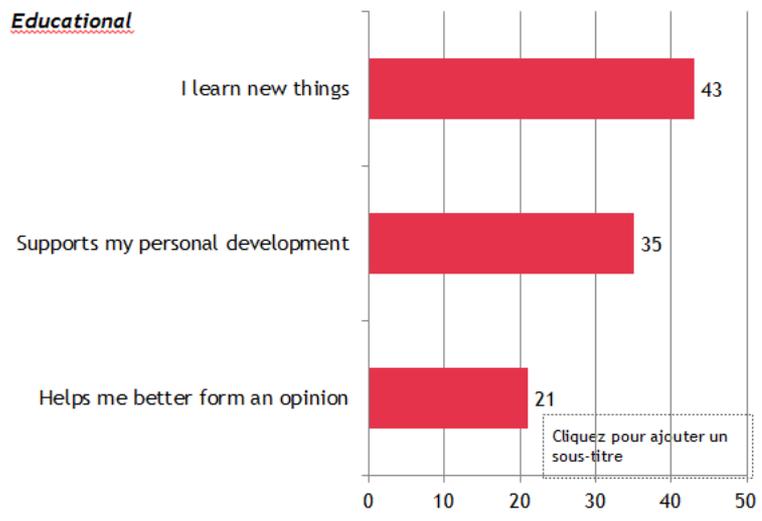
Economic



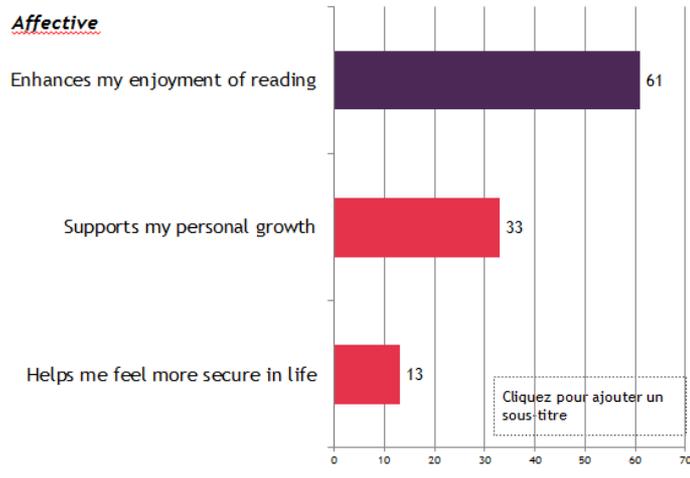
Social



Educational



Affective



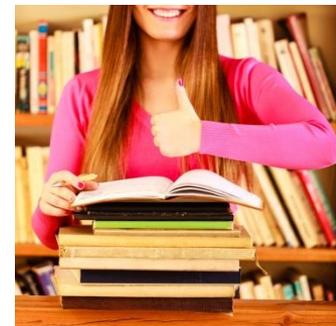


De la mesure de la satisfaction à la mesure d'impacts.

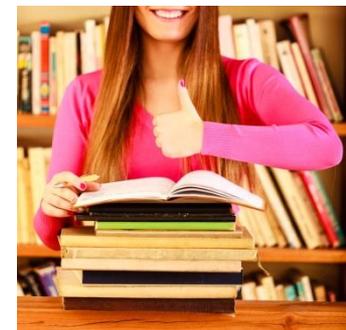
- **La satisfaction mesurée par des données induites :**
  - Les mesures de fréquentation (de visites), le nombre de prêts ou de téléchargements expriment l'impact de la bibliothèque et la satisfaction des usagers.
  
- **La satisfaction mesurée par des données sollicitées:**
  - De nombreux indicateurs de performance contribuent à évaluer par ricochet la qualité des services et des produits de la bibliothèque. Le délai, l'accessibilité, la pertinence du service fourni peuvent être à la fois induites des outils de gestion des services et sollicitées auprès des usagers (exemple Libqual)
  - La satisfaction peut être interrogée selon les modalités d'enquête classique (questionnaires, entretiens ...)

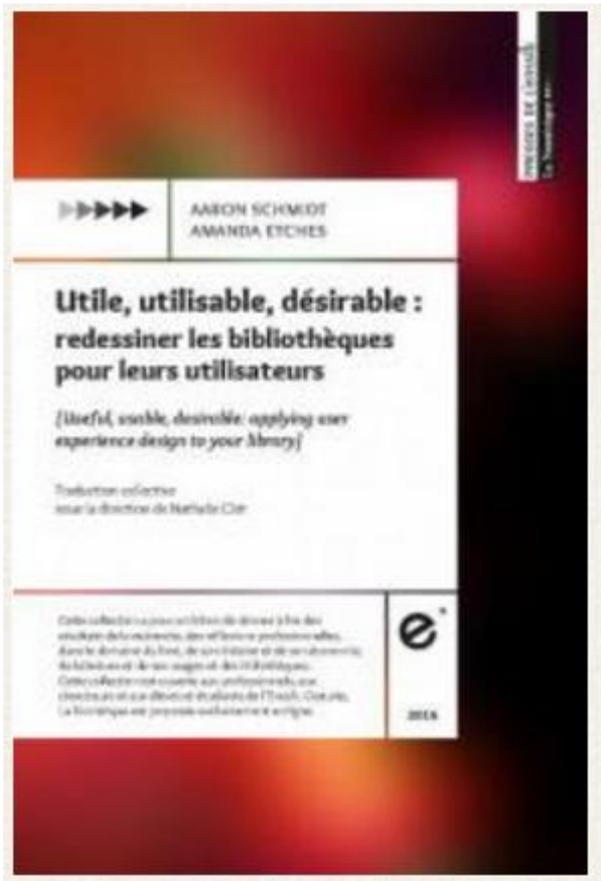
## Des éléments de méthode dans la norme 16439 :

- Combiner les données induites et les données sollicitées
- Interroger la dernière visite ou bien les visites en général ?
- Interroger par questionnaire les seuls usagers ou toute la population à desservir ?
- Interroger sur le perçu ? Le désiré ? Le minimum attendu : « l'analyse des écarts » ; l'exemple de Libqual+ ;
- Interroger dans la durée : de l'intérêt des mesures barométriques ;
- La comparabilité : avec d'autres services de la ville / université ; avec d'autres établissements similaires.

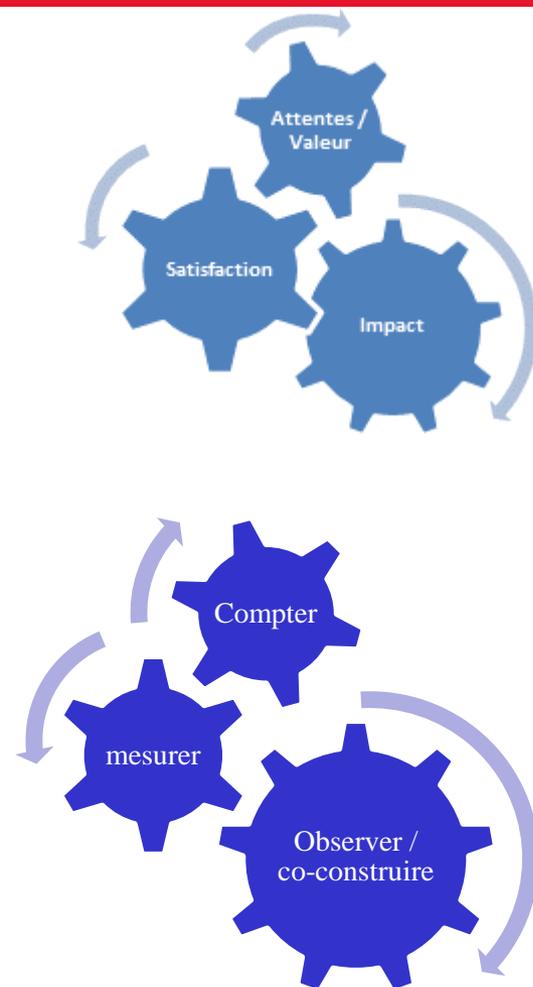


« Il ne s'agit plus seulement d'interroger les usagers sur la perception qu'ils ont de tel ou tel service, de mesurer quel est l'écart entre le perçu et le désiré, mais de compléter ces mesures déclaratives par une évaluation étayée – via l'expression de la satisfaction – des services ou ressources de la bibliothèque, dont l'impact est significatif au point de modifier l'expérience de l'utilisateur, qui constatera des changements dans ses compétences et ses savoirs, qui pourra éventuellement peser sur la réussite de sa scolarité, de ses études, de sa carrière ou influencer sur ses centres d'intérêt » .





« Atticus was right. One time he said you never really know a man until you stand in his shoes and walk around in them; you never really understand a person until you consider things from his point of view until you climb into his skin and walk around in it. » Harper Lee, To Kill a Mockingbird





[Cecile.toutou@sciencespo.fr](mailto:Cecile.toutou@sciencespo.fr)



11.10.2016 – CT

