



Évaluation en bibliothèque

Lors des consultations menées auprès des professionnels du livre, dans le cadre de la redéfinition des missions d'Auvergne-Rhône-Alpes Livre et Lecture (anciennement Arald), les bibliothécaires ont fait remarquer que plusieurs établissements réfléchissaient chacun de son côté sur les mêmes problématiques et émis le besoin de disposer d'un **espace organisé de réflexion et d'échange** afin de travailler ensemble sur des thématiques communes :

- Comment intégrer les médiateurs numériques au sein des équipes ?
- Quels horaires d'ouverture ?
- Comment évaluer la satisfaction des publics ?
- Quelles images véhiculent les bibliothèques ?

Depuis lors et jusqu'en 2019, Auvergne-Rhône-Alpes Livre et Lecture a animé, avec la Médiathèque Jean-Jacques Rousseau de Chambéry, un séminaire dont la thématique est l'évaluation en bibliothèque.

Les bibliothèques ayant participé au séminaire depuis 2015 : la Médiathèque Simone de Beauvoir de Romans-sur-Isère (26), la Médiathèque intercommunale Maurice Pic de Montélimar (26), la Médiathèque Gilbert Dalet de Crolles (38), la Bibliothèque municipale de Grenoble (38), la Médiathèque de Vienne (38), la Médiathèque de Saint-Étienne (42), la Bibliothèque municipale de Lyon (69M), la Médiathèque de Tassin-la-Demi-Lune (69M), la Bibliothèque universitaire Lyon 3 (69M), la Médiathèque de Chambéry (73), le Réseau des bibliothèques de la commune nouvelle d'Annecy (74).

› (2015-2016) Cycle 1 : rapport annuel du Service du livre et de la lecture

Le groupe de travail s'est réuni 8 fois.

Une rencontre initiale a permis de dégager une méthodologie de travail (réunions régulières, comptes rendus, partage des documents réalisés par les bibliothèques, interventions extérieures de spécialistes si besoin, temps d'échanges d'informations, etc.) et trois objectifs de travail :

- Les rapports d'activités des bibliothèques : pour quoi ? Pour qui ? Comment ? Quelle production ?
- Le formulaire d'enquête annuel du Service du livre et de la lecture : comment les bibliothèques le remplissent ? Comment mieux l'utiliser ? Quelles limites ?
- La construction d'un outil permettant une enquête de type « baromètre » auprès des publics, reproductible dans toutes les bibliothèques.

La diversité des participants et des établissements représentés a contribué à une pluralité des points de vue et à un enrichissement mutuel. L'année a notamment permis une mise à plat du questionnaire d'enquête annuel du Service du livre et de la lecture. Des remarques ont été formulées pour l'améliorer et le clarifier. Ces suggestions ont été prises en compte par l'Observatoire de la lecture publique et le questionnaire national a été modifié en conséquence.

Une journée de formation à l'outil cartographique de l'Observatoire de la lecture publique (OLP) a été proposée aux participants du séminaire. Celle-ci a été menée par Marine Rigeade (responsable de l'OLP).

› (2016-2017) Cycle 2 : rapport d'activité

Le groupe de travail s'est réuni 4 fois.

Pour le second cycle de travail, les bibliothécaires se sont interrogés sur les objectifs des rapports d'activité des bibliothèques : pour quelle finalité sont-ils rédigés ? Pour qui ? Comment ? Les différentes réunions ont permis de clarifier les enjeux de ce document, de définir les indicateurs à utiliser et à mettre en valeur ainsi que le public ciblé.

Les travaux autour des rapports d'activité ont été accompagnés par le responsable d'une agence de conseil en marketing et communication globale. Les bibliothèques volontaires ont travaillé autour de la production et de la diffusion d'un document pouvant être transmis aux professionnels et à leurs élus (chemin de fer, rubriquage, organisation de l'information, etc.).

› (2017-2019) Cycle 3 : enquête de satisfaction auprès du public (en cours)

Le groupe de travail s'est réuni cinq fois en 2017 et trois fois en 2018.

L'objectif de ce troisième cycle est de pouvoir dupliquer une enquête de satisfaction des publics utilisable pour toutes les bibliothèques qui le souhaitent, à partir d'un questionnaire commun mis à disposition au sein d'une boîte à outils mutualisée "prête à l'emploi".

La comparaison régulière des résultats permettra de mesurer les évolutions et d'obtenir des données exploitables à l'échelle régionale, voire nationale.

Le séminaire s'est organisé en trois étapes :

- **Étape 1 : retours d'expérience de bibliothèques**
 - **Bibliothèque municipale de Lyon** :Présentation du baromètre de satisfaction 2013 et 2015 (objectifs, méthodologie, résultats, évolution entre 2013 et 2015) et de l'enquête qualitative réalisée en juillet 2015 (objectifs, axes de l'entretien, premiers résultats). Document à consulter en bas de cette page.
 - **Bibliothèque municipale de Grenoble** : Présentation de la réflexion menée sur la façon de piloter en interne des enquêtes auprès du public. Cette réflexion a été conduite avec les sociologues Christophe Evans et Olivier Zerbib.

La bibliothèque municipale de Grenoble a réalisé une enquête des publics et des pratiques de lecture dans le cadre de la rédaction d'un plan lecture 2018-2025. La présentation et les résultats de l'enquête sont à consulter en bas de cette page. De nombreuses informations sont également disponibles sur la page consacrée au [Plan lecture 2025](#) de la Ville de Grenoble.

- **Étape 2 : création d'un questionnaire commun** : Recherche d'un logiciel de dépouillement permettant d'effectuer des tris à plat et d'analyser des données.
- **Étape 3 : test du questionnaire et mise en commun des résultats** : Les bibliothèques de Chambéry et d'Annecy ont testé le questionnaire sur l'ensemble de leur réseau. D'autres bibliothèques sont intéressées pour réaliser des enquêtes sur le même modèle. Une mise en commun des résultats est en cours depuis 2018 à travers des temps de réunion réguliers.

Réaliser une enquête de satisfaction dans sa bibliothèque

Une boîte à outils "prête à l'emploi"

Le séminaire a permis de mettre en place une méthodologie "prête à l'emploi" qui peut être librement utilisée par les bibliothèques intéressées. Une boîte à outils, disponible en bas de cette page, rassemble les différents documents réalisés pour faciliter la mise en place d'une enquête de satisfaction dans sa bibliothèque.

Réutilisation des documents

Si vous souhaitez utiliser les documents mis librement à disposition en bas de cette page, merci de nous le signaler

Nous pouvons vous transmettre certains documents sous d'autres formats (Word, format Sphinx pour télécharger l'enquête type, etc.). Il suffit d'en faire la demande par mail à : a.buisse@auvergnerhonealpes-livre-lecture.org.

Journée d'informations et ateliers

Une journée d'information a été organisée **jeudi 22 novembre 2018** afin de présenter cette méthodologie "prête à l'emploi" et inciter d'autres établissements à réaliser une enquête de satisfaction.

Un premier atelier de prise en main de la boîte à outils est prévu **jeudi 20 juin 2019 à la Bibliothèque municipale de Lyon**. Il est destiné aux bibliothécaires souhaitant réaliser une enquête de satisfaction sur le modèle proposé par le séminaire en octobre 2019 ou mars 2020.