Évaluer un service de référence

Quelques outils

Jean-Philippe Lamy

Direction du livre
et de la lecture
jean-philippe.lamy@culture.gouv.fr

Depuis quelques années, les professionnels français ont acclimaté les services de référence, à l'origine cultivés sous des latitudes plus favorables à l'épanouissement des services aux publics des bibliothèques. En outre, les méthodes modernes de gestion des établissements connaissent un usage désormais formalisé par la norme sur les indicateurs de performance des bibliothèques¹.

Toutefois, ni ce document normatif, ni les rapports d'activité exigés par les autorités de contrôle des bibliothèques², ne comprennent, à ce jour, de chapitre consacré à l'évaluation des services de référence. Supposant acquise la définition de ceux-ci³, nous proposerons donc une énumération de mesures et d'indicateurs, surtout destinés à faciliter la gestion courante ou à faire connaître l'activité du ser-

vice de référence dans tout rapport ou document de présentation que le responsable du service ou de l'établissement peut estimer opportun de consulter ou de diffuser.

Cette énumération s'appuie sur trois ouvrages trop peu connus, et qu'il conviendrait de prescrire comme manuels d'enseignement et comme guides de gestion⁴. À l'inverse de ces textes pédagogiques et théoriques

1. *Les indicateurs de performance en bibliothèques* : norme NF ISO 11620, Paris, Association française de normalisation, octobre 1998. Cf. l'article de Pierre Carbone, « Évaluer la performance des bibliothèques : une nouvelle norme », paru dans le *BBF*, 1998, n° 6, p. 40-45 (Ndir).

2. Il s'agit du ministère de la Culture et de la Communication (Direction du livre et de la lecture) pour les bibliothèques municipales et départementales, et du ministère de l'Éducation nationale (Sous-direction des bibliothèques et de la documentation) pour les bibliothèques universitaires.

3. *Créer et gérer un service de référence*, sous la direction de Corinne Verry-Jolivet, Villeurbanne, Institut de formation des bibliothécaires, 1996 (La boîte à outils ; 3).

4. Library Association Information Group, *Guidelines for Reference and Information Services in Public Libraries*, London, Library Association Publishing, 1999. Office for Arts and Libraries, *Keys to Success : Performance Indicators for Public Libraries*, London, HMSO, 1990. Cet ouvrage est partiellement traduit dans : *Bibliothèques et évaluation*, sous la direction d'Anne Kupiec, Paris, Éd. du Cercle de la librairie, 1994, coll. « Bibliothèques ».