

Évaluation externe de la Bibliothèque centrale de la Commission européenne

Rapport final – Résumé

Novembre-décembre 2009

Évaluation externe de la Bibliothèque centrale de la Commission européenne

Rapport final – Résumé

Novembre-décembre 2009

ECOTEC

► Vincent House
Quay Place, 92-93 Edward Street
Birmingham B1 2RA
Royaume-Uni

T +44 845 313 7455

F +44 845 313 7454

www.ecotec.com

Sommaire

PAGE

1.0	Résumé	2
1.1	La Bibliothèque centrale	2
1.2	Objectif de l'évaluation	4
1.3	Principales observations.....	5
1.3.1	Pertinence et valeur ajoutée	5
1.3.2	Efficacité	5
1.3.3	Rapport coût-efficacité	6
1.3.4	Utilité	6
1.4	Recommandations.....	7

1.0 Résumé

1.1 La Bibliothèque centrale

La Bibliothèque centrale de la Commission européenne («la bibliothèque») a été créée en 1958, un an après la signature des traités de Rome en mars 1957. Elle était alors au service de la Communauté économique européenne (CEE) et de l'Euratom, ainsi que de la Communauté européenne du charbon et de l'acier (CECA), qui a vu le jour en juillet 1952.

En 1968, les trois organisations fusionnèrent, et les informations qu'elles avaient réunies furent intégrées dans la Bibliothèque centrale de la Commission européenne (actuelle). En 2008, la bibliothèque a célébré son 50^e anniversaire.

Sur le plan administratif, la bibliothèque **relève** actuellement de la direction générale de l'éducation et de la culture (DG EAC), en tant qu'unité 4 de la direction C «Culture, multilinguisme et communication». Bien qu'elle soit la Bibliothèque centrale de la Commission européenne, elle n'occupe pas de position «centrale» au sein de la structure organisationnelle de la Commission.

Durant ses premières années d'existence, la bibliothèque était une unité administrative vouée à l'achat de ressources documentaires, avant de devenir une bibliothèque au sens formel. Le terme «centrale» n'a toutefois jamais impliqué qu'elle était l'unique prestataire officiel de services de bibliothèque à l'échelle de la Commission européenne. Dès la création de la Commission, les directions générales (DG) ont été libres de constituer leurs propres bibliothèques et collections. Il n'existait, et il n'existe actuellement, aucune politique de la Commission dédiée aux ressources d'information qui impose une stratégie d'information interne centralisée.

La Bibliothèque centrale comprend actuellement deux **sites**, à Bruxelles et à Luxembourg. Le site de Luxembourg ne dispose pas d'une **direction** distincte: le chef d'unité et le chef d'unité adjoint – tous deux basés à Bruxelles – sont responsables des deux sites. Un bibliothécaire assume la responsabilité administrative de «l'antenne» luxembourgeoise de la Bibliothèque centrale.

La Bibliothèque centrale opère à de nombreux niveaux. Elle est la «**mémoire institutionnelle**» de la Commission européenne, à travers ses **collections uniques sur l'intégration européenne**. Ses ressources matérielles incluent d'importants fonds de publications, ainsi que des salles de lecture, tant à Bruxelles qu'à Luxembourg.

La bibliothèque est au cœur d'un **réseau de bibliothèques et de centres d'information couvrant toute la Commission européenne (RéseauBib)**. Elle leur fournit une orientation, un soutien et des conseils dans divers domaines, à travers les actions suivantes:

- **gestion des bibliothèques**, en coordonnant par exemple la mise en œuvre et l'utilisation du système de gestion intégré de bibliothèques (ALEPH) dans d'autres bibliothèques de la Commission,
- **acquisition de documentation et de ressources d'information**, par exemple par des contrats-cadres centraux destinés à l'achat de ces ressources,
- **diffusion** dans l'ensemble du RéseauBib **des informations et des compétences** liées aux évolutions récentes des bibliothèques, grâce à la formation et à d'autres événements permettant aux membres du réseau de se rencontrer.

La bibliothèque élabore et entretient un **catalogue en ligne (ECLAS)**, destiné à fournir des informations bibliographiques complètes sur les fonds de la bibliothèque et sur les publications et ressources d'information de la Commission. Son contenu actuel se concentre sur les documents postérieurs à 1978. Un catalogue traditionnel sur fiches répertorie les documents antérieurs à 1978.

La bibliothèque développe actuellement pour tous les effectifs de la Commission un **accès central aux ressources électroniques**: texte intégral de périodiques électroniques et publications émanant de sources majeures, telles que l'OCDE et l'*Economist Intelligence Unit*.

La bibliothèque souhaite fournir des **services personnalisés de qualité** aux fonctionnaires de la Commission européenne:

- en répondant aux besoins des utilisateurs, par exemple à travers des enquêtes sur le terrain et en ligne,
- en fournissant des informations pertinentes aux utilisateurs grâce à un service de remise directe de documents (électroniques et imprimés) sur leur lieu de travail,
- en fournissant spontanément aux utilisateurs des informations sur la documentation pertinente, grâce à des «alertes électroniques» et à des inventaires réguliers des nouveaux documents et des innovations récentes.

La bibliothèque est aussi chargée de contribuer au **«projet européen»** et de renforcer la citoyenneté européenne en rendant disponibles les ressources relatives à l'intégration européenne, afin que les utilisateurs extérieurs à la Commission puissent accéder à ses collections uniques sur l'intégration européenne.

Le rôle de la bibliothèque est donc multiple: bibliothèque de prêt, gardienne de ressources uniques relatives à l'intégration européenne, service d'information électronique, plateforme

technique et centre de compétences au cœur du réseau des bibliothèques de la Commission, mais aussi créatrice d'un catalogue de ressources destiné à optimiser la couverture des documents produits dans le cadre des vastes activités de la Commission européenne.

1.2 Objectif de l'évaluation

La présente évaluation visait à apprécier l'**efficacité** avec laquelle la bibliothèque a su évoluer, et à mener une **réflexion stratégique** sur le contexte organisationnel et opérationnel dans lequel la bibliothèque peut **innover** de manière optimale **pour répondre aux besoins futurs** de ses utilisateurs. Les objectifs spécifiques de l'évaluation étaient les suivants:

- **évaluer les services effectifs** de la bibliothèque en fonction de leur place dans l'actuel contexte informationnel mondial,
- orienter les **priorités stratégiques** de la bibliothèque vers le développement de sa documentation et la qualité des services directs aux utilisateurs ciblés,
- définir les **ressources techniques et humaines** nécessaires, et évaluer le budget qui permettrait à la bibliothèque de disposer de telles ressources.

La **méthode** d'évaluation utilisée à cette fin se fondait sur les activités de collecte d'informations suivantes:

- une enquête en ligne et la définition de groupes cibles, offrant aux utilisateurs et aux autres personnes la possibilité de faire connaître leurs besoins d'information, et permettant aux utilisateurs de faire part de leur expérience des services de la bibliothèque et de formuler des recommandations sur la manière dont elle pourrait développer ses services pour répondre à leurs besoins d'information,
- des entretiens avec de nombreux membres du personnel de la bibliothèque et avec des spécialistes de l'information dans d'autres bibliothèques et centres d'information de la Commission,
- des recherches documentaires, incluant de la documentation/des informations fournies par la Bibliothèque centrale et des documents réunis pour examiner comment les autres bibliothèques des institutions développent leurs services.

1.3 Principales observations

1.3.1 Pertinence et valeur ajoutée

Les réponses des utilisateurs indiquent que la Bibliothèque centrale propose incontestablement des services uniques. **Elle fournit une valeur ajoutée importante** à tous les niveaux de la Commission européenne en maintenant un répertoire global unique des ressources d'information liées à l'intégration européenne. **Elle apporte aussi une orientation, des ressources, une formation et des connaissances** aux bibliothèques et centres d'information qui composent l'environnement informationnel hétéroclite de la Commission européenne. Elle offre des **ressources et services multilingues** qui reflètent l'élargissement de l'Union européenne.

La Bibliothèque centrale est au cœur de l'évolution des ressources d'information à tous les niveaux de la Commission européenne. Le terme de « ciment stratégique » est employé pour indiquer l'importance de la bibliothèque dans la coordination de l'évolution des ressources d'information au sein de l'environnement informationnel extrêmement fractionné et décentralisé de la Commission européenne.

1.3.2 Efficacité

Le plan de gestion 2009 de la DG EAC énonce un **objectif spécifique** unique, qui est de conserver et de développer les collections de la Bibliothèque centrale de la Commission (sous format imprimé ou électronique) sur tous les sujets liés à l'intégration européenne et de les rendre accessibles aux fonctionnaires de l'UE et aux citoyens.

La bibliothèque **conserve** efficacement ces ressources exceptionnelles dans ses collections imprimées et électroniques. Dans les limites de ses contraintes budgétaires, elle **développe** ses ressources en adoptant une politique structurée d'acquisition et d'abonnement. Le succès de ce développement sera renforcé par l'acquisition de bases de données pertinentes. La bibliothèque s'efforce d'être efficace en mettant ses ressources **à la disposition** du personnel de l'UE et des citoyens, mais elle doit avoir accès à de meilleures technologies et outils informatiques pour renforcer son efficacité future.

En s'efforçant de remplir les objectifs du **projet européen**, la bibliothèque a dû réaliser une transition essentielle: dépasser l'accès aux ressources physiques dans les salles de lecture pour permettre aux citoyens du monde entier d'accéder au contenu électronique.

La bibliothèque peut encore **renforcer sa contribution au projet européen en fournissant** aux utilisateurs externes **un accès électronique** à un maximum de ressources d'information de la Commission. Le catalogue ECLAS peut être amélioré en y

intégrant les informations bibliographiques relatives au fonds de la bibliothèque antérieur à 1978, aux nouvelles ressources d'information de la Commission et à la «littérature grise» (par exemple, résultats publiés de projets de recherche et d'évaluations), et en fournissant des liens stables vers les ressources électroniques.

1.3.3 Rapport coût-efficacité

En l'absence d'informations financières détaillées (au-delà du coût moyen général du personnel), il est difficile d'aborder précisément les questions de rentabilité.

L'équipe responsable de la bibliothèque contrôle directement deux grands types de ressources: le **budget des acquisitions et des abonnements**, dont l'affectation est complexe parce qu'une partie des ressources couvre les coûts afférents à d'autres bibliothèques de la Commission, et l'**affectation des ressources humaines** aux différentes tâches. La planification à moyen ou à long terme de la gestion des projets pourrait aider à gérer plus efficacement des ressources humaines limitées.

Dans nos recommandations, nous notons également qu'il est possible de renforcer les capacités informatiques de la bibliothèque, de lui octroyer une place au sein de la Commission qui lui permettrait d'améliorer l'efficacité de ses services horizontaux, et d'utiliser des dispositifs tels que la gestion des relations avec la clientèle.

1.3.4 Utilité

Les **preuves quantitatives d'utilité et de valeur** fournies par la bibliothèque restent limitées, parce que les objectifs opérationnels restent axés sur une mesure conventionnelle des performances. Le plan de gestion de la DG EAC définit un ensemble restreint d'objectifs, qui ne reflète pas réellement l'efficacité et la valeur des services fournis aux utilisateurs.

Deux domaines qui influencent l'efficacité et l'utilité générale de la bibliothèque échappent actuellement à son contrôle. Tout d'abord, bien qu'elle constitue une ressource disponible à l'échelle de la Commission européenne, la bibliothèque relève d'une direction générale verticale et doit donc combiner services horizontaux et spécialisation verticale de la DG EAC.

En second lieu, la bibliothèque est chargée d'être la «mémoire institutionnelle» de la Commission, mais les auteurs de publications et les détenteurs de ressources d'information au sein de la Commission ne sont pas tenus de lui transmettre leurs références bibliographiques clés. S'ils lui communiquaient ces références, la bibliothèque

pourrait, à travers le catalogue ECLAS, faire valoir sa compétence institutionnelle dans ce «monde de l'information».

En l'absence d'une telle capacité, nous devons nous contenter d'inciter la bibliothèque à poursuivre ses efforts en vue d'acquérir un maximum d'informations bibliographiques, malgré les ressources qu'elle devra consacrer à l'organisation de l'environnement informationnel hétéroclite de la Commission.

La résolution de trois questions – **l'innovation technique, le partenariat à l'échelle de la Commission et la dimension institutionnelle** – améliorerait grandement la capacité de la bibliothèque à offrir les services nécessaires aux utilisateurs. Les recommandations formulées ci-après abordent ces trois aspects.

1.4 **Recommandations**

Les recommandations résultant de l'évaluation portent sur la place de la bibliothèque au sein de l'institution, les ressources offertes à ses utilisateurs, sa connaissance des utilisateurs et de leurs besoins, les mécanismes permettant d'améliorer le catalogue ECLAS, le rôle des salles de lecture, l'impact des mutations informatiques majeures sur la progression des services de la bibliothèque, l'importance du soutien de la Bibliothèque centrale aux autres bibliothèques et centres d'information de la Commission, et le développement des ressources humaines. Afin de planifier et de concrétiser son évolution, la bibliothèque est invitée à élaborer une stratégie officielle incluant des indicateurs de résultats et à utiliser des méthodes de gestion de projets pour la planification et le contrôle des ressources. Les recommandations de l'évaluation peuvent être résumées comme suit:

1. La Commission européenne doit revoir la **place de la Bibliothèque centrale** au sein de sa structure organisationnelle pour lui permettre d'offrir et de développer au mieux sa gamme de services horizontaux.
2. La Bibliothèque centrale doit continuer à **réunir des ressources**, à la fois physiques et virtuelles, sur le thème privilégié de l'intégration européenne.
3. La Commission européenne doit définir des mécanismes permettant de surmonter les possibilités actuellement limitées de la bibliothèque d'obtenir et de garantir l'accès à un **vaste ensemble de bases de données** (informations bibliographiques et ressources en ligne, par exemple), afin que cette dernière puisse poursuivre sa mission.
4. Afin de mieux répondre à la complexité de ses fonctions et services, ainsi qu'à la nécessité d'offrir un service efficace à une communauté d'utilisateurs internes très diversifiée mais spécialisée, nous recommandons à la bibliothèque d'adopter un **système de gestion intégrée des clients** et d'établir un groupe d'utilisateurs

représentatif qui jouerait un rôle consultatif et donnerait un aperçu objectif des besoins des utilisateurs et des performances de la bibliothèque.

5. Une possibilité de **formation** doit être offerte à tous les nouveaux membres du personnel de la Commission européenne, afin qu'ils soient conscients de la gamme de services proposés par la bibliothèque, ce qui accélèrera leur accès aux ressources d'information pertinentes pour leur travail. Des instruments d'apprentissage électronique doivent être proposés.
6. Les protocoles Z39.50 et SRU/SRW, ou une stratégie technique comparable, doivent être validés pour permettre des **échanges efficaces** entre le catalogue ECLAS et **d'autres catalogues de l'Union**, et favoriser ainsi l'importation et l'exportation d'informations.
7. La Commission européenne doit, par l'intermédiaire du groupe de travail sur le dépôt légal, offrir à la Bibliothèque centrale la possibilité d'améliorer ses services au personnel de la Commission et sa contribution au projet européen. À cette fin, elle **devra veiller** à ce que tous les produits d'information (des publications officielles à la «littérature grise» des projets, contrats, etc.) émanant de ses services **soient accompagnés** des références bibliographiques clés qui permettront de les identifier dans le catalogue ECLAS.
8. La bibliothèque doit intégrer les **notices bibliographiques antérieures à 1978** dans le catalogue ECLAS, afin que les utilisateurs disposent d'informations électroniques complètes concernant l'ensemble du fonds de la bibliothèque.
9. La bibliothèque doit poursuivre son **partenariat avec l'Office des publications et d'autres organes concernés** qui numérisent les publications de la Commission, pour que tous les utilisateurs bénéficient d'un accès optimal aux ressources électroniques.
10. L'autorité compétente au sein de la Commission européenne doit veiller à la non-discrimination des **personnes handicapées**. L'accès au niveau 5 des salles de lecture à Bruxelles (si ce niveau continue à faire partie des salles de lecture) doit être accessible à tous les utilisateurs.
11. La bibliothèque doit revoir sérieusement l'**aménagement de l'espace dans les salles de lecture** et envisager de retirer le matériel rarement utilisé par les visiteurs. Il est peut-être possible de réorienter des ressources humaines vers un «espace d'étude» offrant un contact direct entre les utilisateurs et le personnel de la bibliothèque, ainsi que des horaires d'ouverture réelle ou virtuelle prolongés.
12. La bibliothèque doit être dotée de **logiciels respectant les normes industrielles** et assurant la gestion automatique et globale des liens inactifs vers des sites internet. Cela permettra d'assurer que les utilisateurs ne reçoivent pas d'URL incorrectes lorsqu'ils utilisent des ressources électroniques.

13. La bibliothèque doit être dotée de ressources lui permettant d'évoluer vers le web 2.0 et les technologies connexes, afin d'améliorer l'offre proactive d'informations et de connaissances ciblées aux utilisateurs.
14. La bibliothèque gagnerait à ce que des ressources lui soient allouées pour la révision de son **site web externe**, afin qu'il reflète ses véritables activités et offre aux utilisateurs extérieurs un accès optimal à ses ressources (séries BIBLIO et liens vers d'autres sources d'information, par exemple), tout en respectant le droit d'auteur.
15. Les **questions informatiques** relatives aux licences, à l'authentification de l'utilisateur, à la capacité d'accès au texte intégral des articles de périodiques et au pare-feu de la Commission doivent être résolues avec la DG DIGIT.
16. L'**utilisation des ordinateurs** (y compris l'accès à Internet) dans les salles de lecture doit être facilitée et inclure la possibilité d'une connexion wifi pour les ordinateurs portables.
17. La bibliothèque doit continuer à fournir **des ressources, une formation et un soutien** de taille à **l'ensemble du RéseauBib**. Elle doit entreprendre une évaluation des besoins avec les membres du RéseauBib, afin de définir comment accroître de manière optimale les niveaux de participation dans l'ensemble du réseau.
18. La bibliothèque doit étudier comment **développer les activités de coopération** en organisant des réunions aux niveaux technique et administratif entre les bibliothécaires et les spécialistes de l'information des différentes institutions et agences de l'UE, afin d'enrichir l'échange d'expériences dans le cadre du développement des services.
19. Le **capital humain de la bibliothèque** bénéficierait d'un renforcement de l'expertise informatique. Malgré les connaissances informatiques approfondies du personnel et la présence de deux spécialistes des technologies de l'information, le renforcement de l'équipe centrale de spécialistes permettrait d'établir des relations constructives avec la DG DIGIT et de libérer l'équipe de bibliothécaires, qui pourrait alors se concentrer sur l'apport de services d'information de grande qualité aux utilisateurs.
20. La bibliothèque doit adopter de **véritables méthodes de gestion des projets** afin de pouvoir surveiller l'affectation de ses précieuses ressources humaines aux différentes fonctions, et d'évaluer les coûts relatifs impliqués.
21. La bibliothèque doit produire un document définissant sa **stratégie** et les liens de cette dernière avec ses différentes fonctions et activités. Elle doit inclure dans ce document un **«tableau de bord»** avec des **indicateurs** reflétant clairement la valeur produite pour ses utilisateurs.