

RENDRE VISIBLE LA VALEUR DU TRAVAIL EN BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE AVEC LE TRUE VALUE CALCULATOR

Entretien avec Rachel Ivy Clarke,
Katerina Lynn Stanton,
Alexandra Grimm et Bo Zhang¹

Rachel Ivy Clarke

Professeure assistante à l'École des sciences de l'information
de l'université de Syracuse (États-Unis)

Katerina Lynn Stanton

Doctorante en master à l'École des sciences de l'information
de l'université de Syracuse (États-Unis)

Alexandra Grimm

Étudiante en master à l'École des sciences de l'information
de l'université de Syracuse (États-Unis)

Bo Zhang

Doctorant à l'École des sciences de l'information
de l'université de Syracuse (États-Unis)

Inlassablement, les professionnels poursuivent leur travail de conviction auprès des décideurs comme des usagers pour apporter la preuve de la plus-value des bibliothèques. Mais comment frapper les esprits? En 2016, la bibliothèque publique de Wichita (États-Unis) avait par exemple choisi d'éditer des reçus d'emprunts indiquant aux usagers les économies réalisées en recourant à la bibliothèque plutôt qu'en achetant les documents². La diffusion sur les réseaux sociaux de reçus faisant état d'économies de plusieurs milliers de dollars³ avait donné une forte visibilité à l'initiative et également suscité des débats sur le rôle des bibliothèques, notamment par rapport aux librairies. On peut également citer le Library Value Calculator, conçu par la Massachusetts Library

1 Traduction des questions et réponses par Lara Toutitou.

2 Kenneth WHYTE. « Opinion. Overdue : Throwing the book at libraries », *The Globe and Mail*, 25 juillet 2020. En ligne : <https://www.theglobeandmail.com/opinion/article-thanks-to-government-funding-libraries-are-poised-to-win-market-share/> [consulté le 18 novembre 2021].

3 <https://www.businessinsider.fr/us/receipt-shows-you-can-save-7000-by-going-to-library-2019-8>

Association. Désormais accessible via le site de l'American Library Association⁴, cet outil permet d'évaluer le coût d'une visite à la bibliothèque.

Malgré la multiplicité d'outils, une question restait en suspens pour Rachel Ivy Clarke, Katerina Lynn Stanton, Alexandra Grimm et Bo Zhang de la Syracuse University School of Information Studies: comment exprimer la véritable valeur des bibliothèques? Et si cette valeur résultait précisément de ce qui relève du « travail invisible »? Par « travail invisible », il faut entendre les tâches peu ou mal reconnues en dépit de leur utilité. Rachel Ivy Clarke et ses collègues ont en effet estimé que les indicateurs habituels mettaient trop l'accent sur les aspects matériels (les espaces, les collections, etc.) au détriment de l'intangible. Leur constat met en lumière le paradoxe suivant : alors que le public apprécie les bibliothèques, le travail émotionnel et intellectuel des bibliothécaires demeure très peu visible. L'approche de Rachel Ivy Clarke, Katerina Lynn Stanton, Alexandra Grimm et Bo Zhang trouve ses racines dans le *critical design*⁵. Le travail invisible des bibliothécaires s'exprime sous différentes formes : maintenance du parc informatique, catalogage, équipement, enregistrement des prêts-retours, management d'équipes, négociation avec des fournisseurs, relations publiques, formation continue, etc.⁶ Il s'agit bel et bien de prendre en compte l'ensemble des tâches nécessaires pour mettre les ressources de la bibliothèque à la disposition des usagers.

Le True Value Calculator invite tout un chacun à faire évoluer sa perception des bibliothèques et fournit aux professionnels un outil pouvant contribuer à la défense des moyens de la bibliothèque : « *We wanted to surface and make clearly visible all of this typically invisible library work, to show patrons, funders, and other stakeholders that libraries are more than just materials. To do this, we decided to take the Library Value Calculator and flip the algorithm on its head by building a revised calculator that included these tasks.* »⁷

*

BBF : Qu'est-ce que le *critical design*? Quelle est la valeur ajoutée du True Value Calculator?

R. I. Clarke, K. L. Stanton, A. Grimm et B. Zhang : Le *critical design* est une forme spécifique de recherche militante qui utilise la création d'artefacts provocateurs pour remettre en question les hypothèses établies, changer les perspectives et inciter les gens à penser de manière nouvelle. Le *critical design* se caractérise par l'utilisation

4 <https://www.ala.org/advocacy/library-value-calculator>

5 Design critique.

6 Voir le tableau en fin d'article sur les catégories de tâches en bibliothèque.

7 « *Nous voulions faire apparaître et rendre clairement visible tout ce travail de bibliothèque généralement invisible, pour montrer aux usagers, aux bailleurs de fonds et aux autres parties prenantes que les bibliothèques sont plus que de simples matériaux. Pour ce faire, nous avons décidé de prendre le calculateur de valeur des bibliothèques et de renverser l'algorithme en construisant un calculateur révisé qui inclut ces tâches.* » (Traduction obtenue via DeepL.com, version gratuite.) Rachel Ivy CLARKE, Katerina Lynn STANTON, Alexandra GRIMM, et Bo ZHANG. « Calculating the True Value of Library Labor ». *Library Journal*, 19 août 2021. En ligne : <https://www.libraryjournal.com/detailStory=Calculating-the-True-Value-of-Library-Labor-Peer-to-Peer-Review> [consulté le 18 novembre 2021].

d'éléments de design pour remettre en question le monde actuel et imaginer ce à quoi il devrait ressembler. Voir par exemple cette FAQ de Dunne & Raby sur le *critical design*⁸.

Comment est né votre intérêt pour le *critical design*? Selon vous, qu'est-ce que le *critical design* peut apporter aux bibliothécaires? Quels sont ses apports principaux comparativement à des outils et méthodes de communication externe classiques?

Aux États-Unis, le domaine de la bibliothéconomie est traditionnellement considéré comme une science. L'application du *critical design* découle de la perspective selon laquelle la bibliothéconomie et le travail en bibliothèque sont plutôt une forme de design. La science est une discipline qui vise à observer les phénomènes naturels dans un but de reproductibilité et de prédiction. Le design est une discipline qui crée des artefacts (toutes les choses qui ne se produisent pas dans la nature) dans le but de résoudre des problèmes. Le travail fondamental des bibliothécaires ne consiste pas à mesurer, à observer et à prédire – et même lorsque c'est le cas, le but de ces tâches est d'utiliser les informations trouvées pour créer des objets qui résolvent les problèmes d'information des gens.

Considérer la bibliothéconomie comme une sorte de travail de design (plutôt qu'une science) ouvre de nouvelles et multiples possibilités et perspectives, y compris les nombreuses approches différentes – dont le *critical design* fait partie – que nous pouvons apporter au travail de design. Les projets de *critical design* tels que le True Value Calculator (TVC) nous permettent de voir la bibliothéconomie sous l'angle du design, et offrent des méthodes qui encouragent les gens – tant les usagers que les bibliothécaires – à penser au-delà des conceptualisations traditionnelles des bibliothèques.

Comment êtes-vous parvenu.es à rendre visible l'intangible? Avec quelles données avez-vous travaillé pour déterminer les catégories du TVC? Avec quelles méthodes les avez-vous analysées? Comment avez-vous procédé pour définir les 13 catégories du calculateur?

Les treize catégories de tâches⁹ sont fondées sur une combinaison de documents de recherche antérieurs, d'expériences personnelles des membres de l'équipe de recherche et de retours de professionnels des bibliothèques en activité. Il a été difficile de délimiter clairement les treize catégories, car de nombreuses tâches pouvaient être considérées comme chevauchant plusieurs catégories. Par ailleurs, les emplois varient considérablement d'une bibliothèque à l'autre aux États-Unis, de sorte qu'il n'existe pas de descriptions de poste normalisées ou d'autres moyens uniformes de décrire le travail.

Nous avons mené une enquête nationale auprès des employés des bibliothèques pour leur demander combien d'heures ils travaillaient en moyenne par semaine et

8 <http://dunneandraby.co.uk/content/bydandr/13/0>

9 <https://truevalue.ischool.syr.edu/definitions/>

comment ils répartissaient ces heures parmi les treize tâches de la liste. Nous avons également recueilli des informations sur leur rémunération, afin de pouvoir commencer à calculer le montant horaire des différentes tâches des bibliothèques.

Les règles de calcul des coûts du True Value Calculator

«Les données relatives aux coûts de la main-d'œuvre proviennent d'une enquête nationale menée par notre équipe en 2019-2020, dans laquelle nous avons demandé aux bibliothécaires et aux personnels des bibliothèques des États-Unis quels types de tâches ils effectuent régulièrement, combien de temps ils consacrent à divers types de tâches et des informations sur les salaires. Des estimations supplémentaires du temps consacré à diverses tâches ont été tirées de la littérature existante sur le travail en bibliothèque ainsi que des expériences personnelles et professionnelles des membres de notre équipe.»
(Traduction obtenue via DeepL.com, version gratuite.)

«Data for labor costs were sourced from a nationwide survey conducted by our team in 2019-2020 asking U.S. librarians and library workers about what kinds of tasks they perform regularly, how much time they spend on various types of tasks, and salary information. Additional estimations of time spent on various tasks were sourced from existing literature about library work as well as the personal and professional experiences of our team members.» (<https://truevalue.ischool.syr.edu/data-and-decisions/>)

En exprimant la valeur de la bibliothèque en termes monétaires, n'y a-t-il pas un risque de rester captifs d'un paradigme économique-centré ?

Nous convenons que la valeur des bibliothèques n'a pas d'équivalent en termes monétaires; nous reconnaissons néanmoins l'importance d'articuler la valeur que les bibliothèques fournissent en utilisant le langage de l'économie. L'évaluation traditionnelle des bibliothèques repose sur des critères financiers, comme le retour sur investissement, et si nous voulons continuer à plaider pour le financement des bibliothèques, il est important que nous puissions «avoir notre mot à dire» en faveur des bibliothèques, et que nous entamions une conversation avec les parties prenantes en utilisant des termes qu'elles comprennent et sur lesquels elles comptent. Souvent, cela signifie que l'on traduit la valeur en termes monétaires.

Cependant, le fait que le calculateur exprime la valeur des bibliothèques en dollars ne signifie pas qu'il adopte un point de vue entièrement économique-centré. En soulignant la valeur du travail des bibliothécaires, le calculateur tente de mettre l'accent sur les personnes qui rendent les documents des bibliothèques accessibles. De cette façon, nous nous efforçons de dépasser l'idée qu'une bibliothèque n'est qu'un bâtiment contenant des collections et des ressources. Les bibliothèques sont précieuses pour les gens qui les fréquentent et y travaillent, et aussi grâce à eux. Alors que le calculateur est un outil qui montre la valeur monétaire des bibliothèques et peut donc être utilisé pour plaider en faveur d'un financement continu/accru des bibliothèques, il redéfinit également la notion même de bibliothèque, en déplaçant notre attention d'un modèle

axé sur les ressources vers une sorte de modèle coopératif, où nous pouvons envisager les bibliothèques comme des organisations communautaires détenues et gérées par les personnes qui utilisent et bénéficient des produits et services que l'organisation met à disposition.

Avez-vous eu des retours d'expériences d'utilisateurs professionnels du TVC? Dans quel contexte l'ont-ils utilisé? Et lorsque vous présentez le TVC dans des manifestations professionnelles, quelles sont les questions qu'on vous pose le plus souvent?

Nous avons reçu une majorité de retours positifs de la part des utilisateurs du calculateur. Bien que les visiteurs de notre site web ne précisent pas toujours le lien qu'ils ont avec les bibliothèques ou le domaine des bibliothèques, nous comptons à la fois des usagers de bibliothèque, des bibliothécaires, et des responsables de bibliothèques dans les utilisateurs du calculateur. Nombre d'entre eux ont exprimé leur appréciation de cet outil et de la manière dont il met en lumière la valeur du travail fourni par les bibliothécaires. Certains utilisateurs ont déclaré qu'ils pensaient qu'il y avait une valeur cachée que le calculateur ne prenait pas en compte, comme le travail d'intervention en matière d'alphabétisation que les bibliothécaires effectuent par le biais de programmes. Les critiques principales qui sont revenues au sujet du calculateur, c'est qu'il surévalue la valeur monétaire des services proposés en bibliothèque. Nous considérons ces critiques comme constructives, car cela signifie que le calculateur accomplit l'objectif essentiel du critical design : inciter les gens à réfléchir et à réagir!

On comprend que le TVC est principalement conçu à des fins de communication externe. Toutefois, peut-il jouer le rôle d'outil d'aide à la décision interne?

Cela peut certainement s'avérer utile dans la prise de décision des bibliothèques puisque le calculateur vise à fournir la valeur réelle des diverses activités que les bibliothèques peuvent offrir à leurs usagers. Par exemple, Mike, employé de bibliothèque, doit fixer le prix d'un nouveau cours d'éducation financière pour les adolescents. Il veut que le prix soit suffisamment élevé pour couvrir non seulement le coût visible du cours, comme la rémunération de l'intervenant, mais aussi le coût invisible, par exemple le montant, en termes monétaires, que les employés de la bibliothèque devraient recevoir en compensation des efforts qu'ils ont déployés pour que ce cours voie le jour. Mike peut donc utiliser le TVC pour connaître la valeur réelle de ce cours.

Est-il prévu de partager le code source du TVC pour permettre à d'autres types de bibliothèques de l'adapter?

Le TVC utilise un générateur de formulaires web basique, auquel il est possible d'ajouter de nombreuses options gratuites. N'importe qui peut (et devrait!) créer sa propre version du calculateur en utilisant l'un de ces outils. L'élément-clé n'est pas le

code mais les données. On nous a demandé de partager nos données, mais comme elles contiennent des informations potentiellement identifiables, nous ne pouvons pas les partager sous leur forme actuelle. Nous étudions les possibilités d'adapter le jeu de données pour un meilleur partage. Nous encourageons les gens à collecter leurs propres données locales, régionales ou même institutionnelles pour créer leur propre calculateur qui reflète mieux leurs besoins et leur contexte! •

Présentation des auteurs

Rachel Ivy Clarke est professeure assistante à l'École des sciences de l'information de l'université de Syracuse (États-Unis), où elle mène des recherches sur l'application du design aux services de bibliothèque et à l'éducation. Elle est titulaire d'une licence en création littéraire de l'université d'État de Californie, à Long Beach, d'un MLIS¹⁰ de l'université d'État de San José et d'un doctorat de l'université de Washington.

Contact : rclark01@syr.edu

Katerina Lynn Stanton est doctorante à l'École des sciences de l'information de l'université de Syracuse (États-Unis). Elle est titulaire d'une licence de lettres classiques en latin et grec ancien de l'université Cornell, et a obtenu une maîtrise en bibliothéconomie et sciences de l'information de l'université de Syracuse tout en travaillant à la bibliothèque Mann de l'université Cornell.

Alexandra Grimm est étudiante en master à l'École des sciences de l'information de l'université de Syracuse (États-Unis), où elle se spécialise en bibliothéconomie scolaire. Elle est titulaire d'une licence (avec mention « très bien ») de l'université Harvard et d'une maîtrise en création littéraire de l'université du New Hampshire.

Bo Zhang est doctorant à l'École des sciences de l'information de l'université de Syracuse (États-Unis). Il effectue actuellement des recherches sur l'interaction homme-machine et le comportement informationnel, tout en explorant avec curiosité d'autres domaines (par exemple, la bibliothéconomie). Bo est titulaire d'une licence d'anglais de la Dalian Neusoft University of Information et d'un master en linguistique informatique de l'université de Syracuse.

10 Master of Library and Information Science : master en bibliothéconomie et sciences de l'information.

Les catégories de tâches en bibliothèque incluses dans le True Value Calculator

13 Task Types of Library Work [13 tâches types de travail en bibliothèque]	Descriptions of Labor Involved [Descriptions du travail impliqué]
Administration and Management	This includes directing operations, maintaining the facilities, human resources departments and committees, staff scheduling, finance and budgeting. • [Cela comprend la direction des opérations, l'entretien des installations, les services et les comités des ressources humaines, la planification du personnel, les finances et le budget.] ¹
Advancement [Promotion de la bibliothèque]	This covers work-related to fundraising efforts, creating and maintaining relationships with donors, marketing the library externally, and engaging with the community to elevate the library's role. • [Il s'agit du travail lié aux efforts de collecte de fonds, à la création et au maintien de relations avec les donateurs, au marketing externe de la bibliothèque et à l'engagement avec la communauté afin de promouvoir le rôle de la bibliothèque.]
Circulation	All tasks related to circulating materials to patrons, such as checking in and out books and other media, paging items to be held for patrons to pick up, reshelving returned books, and assisting with patron requests. • [Toutes les tâches liées à la circulation des documents pour les usagers, telles que l'enregistrement et le retrait des livres et autres médias, la recherche de documents à conserver pour que les usagers puissent les récupérer, la remise en rayon des livres retournés et l'assistance aux comptes des usagers.]
Collection Development and Management	This includes selection of items for purchase, a review of items for removal from the collection, handling physical donations, and supporting patron requests for items. • [Cela comprend la sélection des documents à acheter, l'examen des documents à retirer de la collection, la gestion des dons et le soutien aux demandes de documents des clients.]
Information Technology (IT)	Establishing and maintaining public access computers and technology, maintaining the library website and online catalog, troubleshooting technology issues, and maintaining WiFi in library spaces. • [Mise en place et maintenance des ordinateurs et autres moyens techniques en accès public, maintenance du site web de la bibliothèque et du catalogue en ligne, dépannage des problèmes techniques et maintenance du wifi dans les espaces de la bibliothèque.]



<p>Interlibrary Loan [Prêt entre bibliothèques]</p>	<p>This service allows patrons]to request items from other libraries, within the library system or from worldwide. This category is for all tasks related to ILL requests, such as processing, mailing, receiving, and distributing ILL louant. • [Ce service permet aux usagers de demander des documents à d'autres bibliothèques, au sein du système de bibliothèques ou dans le monde entier. Cette catégorie concerne toutes les tâches liées aux demandes de PEB, telles que le traitement, l'envoi, la réception et la distribution des prêts en PEB.]</p>
<p>Outreach and Community Engagement [Sensibilisation et engagement communautaire]</p>	<p>This includes representing the library externally at events, like staffing a table at a city fair, representing at a professional conference, representing the library at city council, engaging in programs out in the community. Closely related to advancement, but not defined by fundraising efforts. • [Cela comprend la représentation de la bibliothèque à l'extérieur lors d'événements, comme la tenue d'une table à une foire municipale, la représentation à une conférence professionnelle, la représentation de la bibliothèque au conseil municipal, la participation à des programmes dans la communauté. Étroitement lié à la promotion, mais non limité aux efforts de collecte de fonds.]</p>
<p>Professional Development</p>	<p>Everything that goes into becoming a better library worker! This includes performing research, writing publications, attending workshops and conferences, even taking Linda.com courses. • [Tout ce qui permet de devenir un meilleur personnel de bibliothèque ! Cela comprend la réalisation de recherches, la rédaction de publications, la participation à des ateliers et à des conférences, et même les cours de Linda.com.]</p>
<p>Programming</p>	<p>This includes all tasks related to library programming, including procuring materials, designing programs, setting up, giving programs such as story-hours, cleaning up after events (including community shared spaces in librairies). • [Cela comprend toutes les tâches liées à la programmation de la bibliothèque, y compris l'achat de matériel, la conception de programmes, la mise en place, la présentation de programmes tels que les heures du conte, le nettoyage après les événements (y compris les espaces communautaires partagés dans les bibliothèques).]</p>



<p>Readers' Advisory [Recommandations aux lecteurs]</p>	<p>This covers everything related to getting patrons connected to books, music, and all things information! It involves tasks such as staying up to date on new releases, understanding different literature genres, and interacting with patrons to satisfy their requests. • [Il s'agit de tout ce qui est lié à la mise en relation des usagers avec les livres, la musique et tout ce qui est information ! Cela implique des tâches telles que se tenir au courant des nouvelles parutions, comprendre les différents genres littéraires et interagir avec les usagers pour satisfaire leurs demandes.]</p>
<p>Reference [Renseignement]</p>	<p>This refers to personal assistance to patrons in finding information, including staffing the reference desk, individual reference consultations, providing reference chat services online, and answering reference email. • [Il s'agit de l'assistance personnelle aux usagers pour trouver des informations, y compris le personnel du bureau de référence, les consultations individuelles de référence, les services de référence en ligne comme le chat et la réponse aux courriels de référence.]</p>
<p>Teaching and Instruction</p>	<p>This covers everything from creating one-off workshops to full semester lesson planning. All tasks related to providing instructional services in a library setting, such as designing assignments, creating PowerPoint slide decks, grading, and giving instruction. • [Cela va de la création d'ateliers ponctuels à la planification de cours sur un semestre entier. Toutes les tâches liées à la prestation de services d'enseignement dans une bibliothèque, telles que la conception de devoirs, la création de diaporamas PowerPoint, la notation et l'enseignement.]</p>
<p>Technical Services</p>	<p>This is a broad category covering all the services that go into maintaining the library collections and resources, including the physical processing and cataloging of incoming materials, negotiating and maintaining for ebook and database access, repairing damaged items, etc. • [Il s'agit d'une vaste catégorie couvrant tous les services liés au maintien des collections et des ressources de la bibliothèque, y compris le traitement physique et le catalogage des documents entrants, la négociation et le maintien de l'accès aux livres électroniques et aux bases de données, la réparation des articles endommagés, etc.]</p>
<p>Source du tableau : https://truevalue.ischool.syr.edu/definitions/ 1. Les traductions sont obtenues via DeepL.com, version gratuite.</p>	

Focus sur une initiative danoise pour évaluer l'impact des bibliothèques publiques : l'Impact Compass

par Sabrina Granger

Au cours du printemps 2021, la Roskilde Central Library et le cabinet Seismonaut ont publié l'étude *The Impact Of Public Libraries In Denmark: A Haven In Our Community*¹. Il s'agit de poser la question de l'apport des bibliothèques en des termes renouvelés : «*Instead of asking: "How much material did the library loan out?"*, we ask: *"What did it mean for the citizen to borrow the materials materials?"* and *insttit instead of: "How many people attended the event?"* we ask: *"What impact did participating in the event have on the citizen?"*»²

La Roskilde Central Library et le cabinet Seismonaut ont également conçu l'Impact Compass, un cadre méthodologique permettant aux bibliothécaires d'investiguer sur l'impact de leurs actions et les motivations des usagers, ou encore, d'évaluer services et ressources à l'aune de leurs types d'impacts. Si l'Impact Compass constitue un outil pour des démarches de communication auprès des décideurs et des publics, il est aussi conçu pour être intégré à une pratique quotidienne, dans une démarche d'évaluation interne. La méthode s'articule autour de 4 dimensions : impact émotionnel ; impact intellectuel ; impact créatif ; impact social. Ces 4 dimensions communiquent les unes avec les autres. Chacune d'elles comporte 3 paramètres afin de s'ajuster aux publics ciblés : ainsi l'impact créatif d'une action de la bibliothèque se traduit différemment selon qu'on vise des publics scolaires ou des usagers en situation de grande précarité. Le guide d'utilisation de l'Impact Compass est disponible en ligne³.

Notes

1. <https://www.roskildebib.dk/new-study-impact-public-libraries-denmark>
2. «*Au lieu de demander: "Combien de documents la bibliothèque a-t-elle prêtés?"*, nous demandons: *"Qu'est-ce que cela a signifié pour le citoyen d'emprunter ces documents?"* et au lieu de: *"Combien de personnes ont participé à l'événement?"*, nous demandons: *"Quel impact la participation à l'événement a-t-elle eu sur le citoyen?"*» (Traduction obtenue via DeepL.com, version gratuite.)
3. https://www.roskildebib.dk/sites/roskilde.ddbcms.dk/files/files/news/en_brugsguide_06.05.21_0.pdf

Résumé

Rachel Ivy Clarke, Katerina Lynn Stanton, Alexandra Grimm et Bo Zhang sont les créateurs du True Value Calculator, un outil en ligne visant à rendre plus visible la valeur apportée par les bibliothécaires. À l'origine de leur démarche, un constat résonnant comme une devise : « *[...] libraries are more than just materials.* » L'équipe du True Value Calculator revient sur ses travaux pour le BBF.